

## Incumprimento de contratos de crédito e a rede extrajudicial de apoio

### Riscos do endividamento excessivo

As prestações do crédito constituem encargos regulares do orçamento familiar dos clientes bancários. É essencial que o cliente bancário pondere previamente se tem capacidade financeira para assegurar o pagamento das prestações decorrentes dos empréstimos que pretende contratar.

Para mais informação sobre gestão do orçamento familiar consulte o portal "**Todos Contam**", em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt).

### Risco de incumprimento

O incumprimento das responsabilidades de crédito ocorre quando o cliente bancário não paga na data prevista uma prestação do contrato de crédito que celebrou.

**Os clientes com créditos em situação de incumprimento ficam sujeitos a penalizações e os seus bens podem ser penhorados.**

O cliente bancário deve ter uma **atitude preventiva**, antecipando uma eventual situação de incumprimento.

**Caso antecipe dificuldades no pagamento dos seus encargos, deve alertar prontamente a instituição de crédito.**

Se o cliente bancário comunicar que tem dificuldades no pagamento dos seus encargos, a instituição de crédito está obrigada, por força do **Decreto-Lei nº 227/2012, de 25 de outubro**, a avaliar o seu risco de incumprimento.

A instituição de crédito deverá propor soluções para evitar o incumprimento do contrato de crédito, sempre que viável.

Para informar o Banco Credibom S.A. da existência de dificuldades no pagamento dos seus encargos, poderá contactar através do telefone **707 502 732** disponível todos os dias úteis das 10h às 19h ou através do email [\*\*clientes@credibom.pt\*\*](mailto:clientes@credibom.pt).

### PERSI

O **PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento**, criado pelo Decreto-Lei nº 227/2012, de 25 de outubro, visa promover a regularização de situações de incumprimento através de soluções negociadas entre o cliente bancário e a instituição de crédito.

As instituições de crédito estão obrigadas a integrar os créditos em incumprimento em PERSI entre o 31.º e o 60.º dia após a ocorrência do incumprimento.

As instituições de crédito também estão obrigadas a iniciar o PERSI logo que se verifique o não pagamento de uma prestação, nos casos em que o cliente bancário tenha alertado para o risco de incumprimento.

O cliente bancário com crédito em incumprimento pode solicitar em qualquer momento a integração imediata desse crédito em PERSI.

Nos 5 dias seguintes ao início do PERSI, o cliente bancário será informado desse facto, bem como dos seus direitos e deveres no âmbito deste procedimento.

### Regime extraordinário de proteção de clientes com contratos de crédito à habitação em incumprimento

Os clientes com crédito respeitante à habitação própria permanente que se encontrem em incumprimento e em situação particularmente vulnerável podem solicitar à instituição de crédito o acesso ao regime extraordinário, desde que preencham os requisitos legalmente previstos. Este regime, destinado à proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, foi aprovado pela Lei nº 58/2012, de 9 de novembro, e estará em vigor até 31 de dezembro de 2015, com possibilidade de prorrogação.

Ao abrigo deste regime, a instituição de crédito está obrigada a propor ao cliente bancário um plano de reestruturação da dívida, quando tal seja viável. Em situações excecionais, a instituição de crédito deve propor soluções que levem à extinção parcial ou total da dívida.

### Rede de apoio ao cliente bancário

Os clientes bancários com créditos em risco de incumprimento ou em atraso no pagamento das suas prestações podem obter informação, aconselhamento e acompanhamento junto da rede extrajudicial de apoio ao cliente bancário, a título gratuito.

A rede de apoio ao cliente bancário é constituída por entidades habilitadas e reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor.

Para mais informações sobre a rede de apoio, consulte o "Portal do Consumidor", em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

Para outras informações sobre os regimes relativos ao incumprimento de contratos de crédito consulte o endereço [www.credibom.pt](http://www.credibom.pt), o **Portal do Cliente Bancário**, em <http://cliente.bancario.bportugal.pt>, e o portal "**Todos Contam**", em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt).