

## Informação sobre o 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 propôr soluções para evitar o incumprimento do contrato de crédito, sempre que viável.

Para informar o Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. – Sucursal em Portugal, da existência de dificuldades no pagamento dos seus encargos, poderá dirigir-se a uma agência BBVA ou contactar o seu gestor de conta.

### 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.

## 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 seu gestor de conta, o Portal do Cliente Bancário, em <http://cliente bancario.bportugal.pt>, e o portal “Todos Contam”, em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt).**