

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

Instituto dos Advogados de Empresa
Ordem dos Advogados
5 de fevereiro de 2013

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

I. DISPOSIÇÕES COMUNS

A) LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

LEGISLAÇÃO DIRETAMENTE APLICÁVEL:

- Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro;
- Portaria n.º 2/2013, de 2 de Janeiro;
- Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012, de 4 de Dezembro;
- Carta-Circular do Banco de Portugal n.º 93/2012/DSC, de 28 de dezembro.

LEGISLAÇÃO RELEVANTE:

- Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de Defesa do Consumidor);
- Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro (Regime Extraordinário de Regularização do Incumprimento de Contratos de Crédito à Habitação)

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de setembro (Crédito ao Consumo);
- Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de junho (Mediador de Crédito);
- Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho (Regime dos Contratos de Crédito a Consumidores);
- Portaria n.º 312/2009, de 30 de março (Reconhecimento de Sistemas de Apoio ao Sobre-endividamento);
- Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF);
- Código da Insolvência e Recuperação de Empresas (CIRE).

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

B) ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O PARI e o PERSI aplicam-se aos seguintes contratos de crédito celebrados entre instituições de crédito e clientes bancários (entendidos como “consumidores”, na aceção dada pelo artigo 2.º, número 1., da Lei de Defesa do Consumidor, ou seja, todos aqueles aos quais sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios):
 - Contratos de crédito para aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para a aquisição de terrenos para construção de habitação própria;
 - Contratos de crédito garantidos por hipoteca sobre bem imóvel;
 - Contratos de crédito a consumidores abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Contratos de crédito ao consumo celebrados ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de setembro;
- Contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto que estabeleçam a obrigação de reembolso do crédito no prazo de um mês.

CONTRATOS EXCLUÍDOS DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO:

- Contratos de locação de bens móveis de consumo duradouro que prevejam o direito ou a obrigação de compra da coisa locada, seja no próprio contrato, seja em documento autónomo;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Contratos em que uma das partes se obriga, contra retribuição, a conceder à outra o gozo temporário de uma coisa móvel de consumo duradouro e em que se preveja o direito do locatário a adquirir a coisa locada, num prazo convencionado, eventualmente mediante o pagamento de um preço determinado ou determinável nos termos do próprio contrato.
- 2. O disposto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, não prejudica o regime aplicável aos sistemas de apoio ao sobre-endividamento, instituído pela Portaria n.º 312/2009, de 30 de março, nem o Regime Extraordinário de Regularização do Incumprimento de Contratos de Crédito à Habitação, consagrado na Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro (*vide* o conteúdo da Carta Circular do Banco de Portugal n.º 93/2012/DSC).

C) PRINCÍPIOS GERAIS DE CONDUTA

Como princípios gerais de atuação, o Decreto-lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, determina:

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

1. PARA AS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO:

Que, no âmbito do cumprimento da legislação ora aprovada:

- Procedam com diligência e lealdade, adotando as medidas adequadas à prevenção do incumprimento de contratos de crédito e, nos casos em que se registre o incumprimento das obrigações decorrentes desses contratos, envidem todos os esforços necessários para a regularização das situações de incumprimento em causa;
- Acompanhem a execução dos contratos de crédito em que intervenham como mutuantes, adotando, à luz do PARI, as medidas e procedimentos necessários à prevenção do incumprimento de obrigações decorrentes desses contratos por parte dos clientes bancários;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Em caso de incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito, providenciem pelo célere andamento do PERSI, de modo a promoverem, sempre que possível, a regularização, em sede extrajudicial, das situações de incumprimento.

2. PARA OS CLIENTES BANCÁRIOS:

Que, no âmbito do cumprimento da legislação ora aprovada:

- Façam uma gestão responsável das suas obrigações de crédito e, com observância do princípio da boa fé, alertem atempadamente as instituições de crédito para o eventual risco de incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito, colaborando com aquelas na procura de soluções extrajudiciais para o cumprimento dessas obrigações.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

D) APOIO AO CLIENTE BANCÁRIO

- Os clientes bancários que se encontrem em risco de incumprimento das obrigações decorrentes de contratos de crédito ou que se encontrem em mora relativamente ao cumprimento dessas obrigações têm o direito a obter, de forma gratuita, informação, aconselhamento e acompanhamento por parte das entidades reconhecidas para esse efeito, no âmbito da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, cujo regime se encontra estabelecido na Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro;
- Para esse efeito, as instituições de crédito estão obrigadas a prestar informação aos clientes sobre as entidades que integram a referida rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, designadamente quanto às suas atribuições e elementos de contacto.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

E) DEVERES DE INFORMAÇÃO PELAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO

- As instituições de crédito estão obrigadas a disponibilizar, designadamente em sede pré-contratual, aos clientes bancários e aos demais interessados, informação sobre os riscos do endividamento excessivo e as consequências do incumprimento de contratos de crédito – **Dever de prevenção relativo a novas operações de crédito**;
- As instituições de crédito estão, ainda, obrigadas a disponibilizar, aos clientes bancários, informação sobre os procedimentos implementados para a regularização das situações de incumprimento em resultado da aplicação das regras previstas no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro e legislação complementar – **Dever de informação a todos os clientes bancários que se encontrem em situação de mora no cumprimento dos contratos de crédito** (situações de mora anteriores ou posteriores à entrada em vigor da legislação em causa).

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

As instituições de crédito devem assegurar a divulgação ao público de informação sobre o incumprimento de contratos de crédito e a rede extrajudicial de apoio, devendo disponibilizar, através das respetivas redes de balcões, ao seus clientes, sempre que os clientes o solicitem, um documento informativo elaborado nos termos previstos no Anexo I ao Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012.

As instituições de crédito ficam, ainda, obrigadas a disponibilizar o referido documento informativo, independentemente de solicitação prévia, quando o cliente bancário alerte os trabalhadores envolvidos no atendimento ao público (nos balcões ou através de meios de comunicação à distância), para o risco de incumprimento ou que lhes transmita factos que indiciem a degradação da sua capacidade financeira.

O referido documento informativo deverá, ainda, ser disponibilizado pelas instituições de crédito numa área específica e autónoma dos seus sítios de Internet, com destaque adequado na respetiva página de entrada (de acesso direto pelos interessados).

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

F) PROIBIÇÃO DE COBRANÇA DE COMISSÕES

- No âmbito de aplicação da legislação ora aprovada, as instituições de crédito estão proibidas de cobrar quaisquer valores, a título de comissões, pela renegociação das condições dos contratos de crédito, designadamente no que respeita à análise e à formalização dessa operação de renegociação;
- As instituições de crédito, no âmbito de aplicação da legislação ora aprovada, poderão apenas cobrar aos clientes bancários as despesas que se configurem como encargos suportados pelas instituições de crédito perante terceiros, tais como pagamentos a conservatórias, cartórios notariais ou encargos de natureza fiscal (para que tais despesas possam ser repercutidas na esfera jurídica dos clientes bancários será necessária a apresentação, pela instituição de crédito, das respetivas justificações documentais).

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

G) DEVER DE REPORTE DAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO

- As instituições de crédito ficam obrigadas a remeter ao Banco de Portugal, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro:
 1. O Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), que descreva detalhadamente os procedimentos e as medidas adotados para o acompanhamento da execução dos contratos de crédito e a gestão de situações de risco de incumprimento, especificando designadamente: os procedimentos adotados para o acompanhamento permanente e sistemático da execução dos contratos de crédito: os factos considerados como indícios da degradação da capacidade financeira dos clientes bancários; os procedimentos desenvolvidos para a recolha, o tratamento e a análise da informação referente a clientes bancários

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

que estejam em risco efetivo de incumprimento; os procedimentos implementados para o contacto com os clientes bancários em risco efetivo de incumprimento, incluindo o prazo para a realização do primeiro contacto após a deteção de algum indício de degradação da capacidade financeira (este primeiro contacto tem que ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias após o conhecimento do indício em causa); as soluções suscetíveis de serem propostas aos clientes bancários em risco efetivo de incumprimento; as estruturas responsáveis pelo desenvolvimento dos procedimentos e ações previstos no PARI, indicando, com detalhe, as respetivas competências e descrevendo os mecanismos previstos para a sua articulação com outras estruturas ou entidades potencialmente envolvidas nesses procedimentos e ações; os planos de formação dos trabalhadores a quem sejam atribuídas tarefas no âmbito do PARI; os prestadores de serviços de gestão do incumprimento responsáveis pelo desenvolvimento de procedimentos e ações previstos no PARI, caso existam, detalhando os serviços contratados e os mecanismos previstos para a sua articulação com as estruturas ou com outras entidades, potencialmente envolvidas nesses procedimentos e ações.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

2. Um documento interno que descreva, em linguagem simples e clara, os procedimentos adotados no âmbito da implementação do PERSI que deverá especificar, no mínimo, os procedimentos para o contacto com os clientes nas várias fases do PERSI; os procedimentos para a recolha, tratamento e análise da informação referente aos clientes bancários; as soluções suscetíveis de serem propostas aos clientes bancários em incumprimento; as estruturas, ou se for o caso, os prestadores de serviços de gestão do incumprimento responsáveis pelo desenvolvimento dos procedimentos e ações previstas no PERSI (indicando, com o necessário detalhe, as respetivas competências e descrevendo os mecanismos previstos para a sua articulação com outras estruturas ou entidades potencialmente envolvidas nesses procedimentos e ações) e os planos de formação dos trabalhadores a quem sejam atribuídas tarefas no âmbito do PERSI.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- As instituições de crédito ficam, ainda, obrigadas a comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data prevista para a sua aplicação, qualquer alteração aos documentos *supra* referidos.

H) DEVERES DE INFORMAÇÃO E DE FORMAÇÃO DOS TRABALHADORES

As instituições de crédito são obrigadas a disponibilizar o PARI aos seus trabalhadores em moldes que permitam a sua consulta imediata e permanente, devendo disponibilizar-lhes, de igual forma, o documento que contenha os procedimentos adotados no âmbito da implementação do PERSI.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

A formação a ministrar aos trabalhadores das instituições de crédito, para além de incluir todas as matérias abrangidas pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e demais legislação complementar, deverá abordar os aspetos relacionados com as formas de contacto com os clientes, nos termos previstos no artigo 4.º, do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012, designadamente alertando os trabalhadores ou prestadores de serviços que:

- Devem abster-se de efetuar contactos desleais, excessivos ou desproporcionados com os clientes; que transmitam informação errada, pouco rigorosa ou enganosa; que não identifiquem com precisão a instituição de crédito ou o prestador de serviços de gestão do incumprimento ou não identifiquem os respetivos elementos de contacto; que tenham teor agressivo ou intimidatório;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

que ocorram no período compreendido entre as 22 horas e as 9 horas (salvo acordo expresso do cliente em contrário) ou que sejam dirigidos a endereço, contacto telefónico ou outro elemento de contacto que não tenha sido disponibilizado pelo cliente, salvo quando esse elemento de contacto esteja acessível ao público.

I) AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO

- A implementação dos princípios e regras consagradas pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, é avaliada pelo Banco de Portugal, devendo os resultados dessa avaliação ser objeto de publicação periódica;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Compete ao Banco de Portugal de Portugal a fiscalização do cumprimento, pelas instituições de crédito, das obrigações decorrentes do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, bem como, em caso de violação dos deveres legalmente consagrados, a aplicação de coimas e sanções acessórias, nos termos previstos na alínea *m*), do artigo 210.º, e no artigo 212.º do RGICSF (o processo de aplicação de coimas e sanções acessórias segue a tramitação prevista no RGICSF, sendo a negligência e a tentativa puníveis, com coimas atenuadas nos termos legalmente previstos).

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

II. PARI – PLANO DE AÇÃO PARA O RISCO DE INCUMPRIMENTO

A) FINALIDADE

Tendo em conta uma especial necessidade de acompanhamento permanente e sistemático da execução dos contratos de crédito, decorrente da atual e progressiva degradação das condições económicas e financeiras, o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, determina que todas as instituições de crédito criem um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), definindo procedimentos e medidas de acompanhamento da execução dos contratos de crédito que possibilitem:

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

1. A deteção precoce de indícios de risco de incumprimento;
2. O acompanhamento dos consumidores que comuniquem dificuldades no cumprimento das obrigações decorrentes de contratos de crédito;
3. A adoção célere de medidas suscetíveis de prevenir o incumprimento.

B) OBRIGAÇÕES DAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO NO ÂMBITO DO PARI (*vide* detalhe no artigo 6.º, do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012)

As instituições de crédito ficam obrigadas à:

- Implementação de sistemas informáticos que possibilitem a identificação oportuna da ocorrência de factos que indiciem a degradação da capacidade

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

financeira dos clientes bancários para cumprirem as suas obrigações contratuais, emitindo os correspondentes alertas;

- Definição dos procedimentos a adotar pelos seus trabalhadores quando tomem conhecimento de factos que indiquem a degradação da capacidade financeira dos clientes bancários para cumprirem as suas obrigações contratuais;
- Definição dos procedimentos a adotar pelos seus trabalhadores envolvidos no atendimento ao público quando, por comunicação do próprio cliente bancário, tomem conhecimento de factos que indiquem o risco de incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

C) INDÍCIOS DE DEGRADAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA DOS CLIENTES

Nos termos previstos no artigo 9.º, número 2., do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, são indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes bancários para cumprirem as suas obrigações contratuais:

- A existência de incumprimentos registados na Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal;
- A devolução e inibição do uso de cheques e correspondente inserção na lista de utilizadores de cheque que oferecem risco;
- A existência de dívidas fiscais e à segurança social;
- A declaração de insolvência;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- A existência de processos judiciais e de situações litigiosas;
- A penhora de contas bancárias;
- A verificação de incumprimentos noutros contratos celebrados com a instituição de crédito.

Na avaliação da capacidade dos clientes, as instituições de crédito deverão ter em conta o disposto no artigo 5.º, do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012, designadamente os seguintes fatores: a idade, situação familiar e profissional dos clientes; os rendimentos auferidos a título de salários, remuneração por prestação de serviços ou prestações sociais; os encargos dos clientes, designadamente os decorrentes de contratos de crédito celebrados com outras instituições de crédito e o incumprimento de contratos com outras instituições de crédito.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

D) AVALIAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS



Após a deteção de qualquer indício de degradação da capacidade financeira dos clientes, as instituições de crédito avaliam essa capacidade, podendo solicitar aos clientes em causa as informações e os documentos estritamente necessários e adequados para esse efeito, nos termos previstos no artigo 10.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro e no artigo 5.º, número 2., do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012, de 4 de dezembro.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

No âmbito da avaliação da respetiva capacidade financeira, os clientes prestam as informações e disponibilizam os documentos solicitados pelas instituições de crédito no prazo máximo 10 (dez) dias.

Para além das informações obtidas junto do cliente, as instituições de crédito podem procurar obter outras informações necessárias e adequadas à avaliação da capacidade financeira desse cliente, designadamente através da consulta a bases de dados de responsabilidades de crédito com cobertura e detalhe informativo adequados para fundamentar essa avaliação, nos termos previstos na legislação em vigor, ou através da consulta de outras bases de dados, internas ou externas, consideradas úteis para o efeito.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

Se, após a avaliação da capacidade financeira, a instituição de crédito verificar, não obstante a existência de indícios de degradação da capacidade financeira do cliente, que este tem capacidade financeira para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito, nomeadamente através da renegociação das condições do contrato ou da sua consolidação com outros contratos de crédito, a instituição de crédito apresenta-lhe uma ou mais propostas que se revelem adequadas à sua situação financeira, objetivos e necessidades.

As propostas são apresentadas pelas instituições de crédito aos clientes através de **comunicação em suporte duradouro** (qualquer instrumento que permita armazenar informações durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução integral e inalterada das informações armazenadas).

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

III. PERSI – PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL DE REGULARIZAÇÃO DE SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO

A) FINALIDADE

Criação de um conjunto de medidas e procedimentos que impulsionem e facilitem a regularização extrajudicial (evitando o recurso aos tribunais) das situações de incumprimento dos contratos de crédito celebrados pelas instituições de crédito com clientes que se revelem incapazes de cumprir os compromissos financeiros assumidos por factos de natureza diversa, em especial o desemprego e a quebra anómala dos rendimentos auferidos em conexão com as atuais dificuldades económicas, designadamente através da criação do PERSI, no âmbito do qual as instituições de crédito devem aferir da natureza pontual ou duradoura do incumprimento registado, avaliar a capacidade financeira do cliente e, sempre que tal seja viável, apresentar propostas de regularização adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades daquele.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

B) APLICAÇÃO NO TEMPO

- São automaticamente integrados no PERSI (a partir de 1 de janeiro de 2013) os clientes bancários que se encontrem em mora relativamente ao cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito, desde que o vencimento das obrigações em causa tenha ocorrido há mais de 30 (trinta) dias. Nestes casos, as instituições de crédito devem, o mais tardar, até ao dia 16 de janeiro de 2013, informar, através de suporte duradouro, os clientes bancários da sua integração no PERSI;
- Os clientes bancários que, no dia 1 de janeiro de 2013, se encontrem em mora quanto ao cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito há menos de 31 (trinta e um) dias serão integrados no PERSI, entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação contratual em causa.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

C) OBRIGAÇÕES DAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO NO ÂMBITO DO PERSI

No prazo máximo de 15 (quinze) dias após o vencimento da obrigação em mora, a instituição de crédito informa (*vide* detalhes do conteúdo da informação no artigo 7.º, do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012) o cliente do atraso no cumprimento e dos montantes em dívida e desenvolve diligências no sentido de apurar as razões subjacentes ao incumprimento registado.

Mantendo-se o incumprimento, a instituição de crédito integra obrigatoriamente o cliente no PERSI (o que ocorrerá entre o 31.º dia e o 60.º dia subsequentes ao vencimento da obrigação em causa).

As instituições de crédito ficam, ainda, obrigadas, a integrar os clientes no PERSI:

- Sempre que o cliente, estando em mora, solicite à instituição de crédito (*através de comunicação em suporte duradouro*) a respetiva integração no PERSI, considerando-se que essa integração ocorre na data em que a instituição de crédito recebe a referida comunicação;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Sempre que o cliente, que alertou para o risco de incumprimento das obrigações decorrentes de contrato(s) de crédito, entre em mora, considerando-se que a integração no PERSI ocorre na data do referido incumprimento.

Se, na pendência do PERSI, o cliente entrar em mora relativamente ao cumprimento de obrigações decorrentes de outros contratos de crédito celebrados com a mesma instituição de crédito, esta deve procurar obter a regularização do incumprimento no âmbito de um único procedimento, informando o cliente desse facto.

Até 5 (cinco) dias após a integração no PERSI (ou da decisão de procedimento integrado no caso de vários contratos de crédito), as instituições de crédito ficam obrigadas a informar os clientes dessa integração, através de comunicação efetuada em suporte duradouro.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

As instituições de crédito ficam obrigadas a criar, em suporte duradouro, processos individuais para os clientes bancários integrados no PERSI, os quais deverão conter toda a documentação relevante no âmbito deste procedimento, nomeadamente as comunicações entre as partes, o relatório de avaliação da capacidade financeira desses clientes e as propostas apresentadas aos mesmos, devendo conservar os referidos processos individuais durante os 5 (cinco) anos subsequentes à extinção do PERSI.

D) AVALIAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

Após a verificação da mora, as instituições de crédito avaliam se o incumprimento se deve a circunstâncias pontuais e momentâneas (podendo ser sanado imediatamente ou a muito curto prazo) ou se esse incumprimento reflete a incapacidade do cliente bancário para cumprir, de forma continuada, essas obrigações: esta avaliação

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

resultará da avaliação da capacidade financeira do cliente, podendo a instituição de crédito solicitar-lhe, para efeitos de avaliação, as informações e os documentos estritamente necessários a essa avaliação.

Salvo motivo atendível, o cliente presta as informações e disponibiliza os documentos solicitados pela instituição de crédito no prazo máximo de 10 (dez) dias.

No prazo máximo de 30 (trinta) dias após a integração no PERSI, as instituições de crédito ficam obrigadas a comunicar aos clientes em mora (através de suporte duradouro), o seguinte:

- O resultado da avaliação efetuada (quando a instituição de crédito constata que o cliente não dispõe de capacidade financeira para retomar o cumprimento das obrigações decorrentes do(s) contrato(s) de crédito, nem para regularizar a situação de incumprimento através, designadamente, da renegociação das condições contratuais ou da respetiva consolidação com outros contratos de crédito) e a comunicação de inviabilidade da obtenção de um acordo no âmbito do PERSI;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Uma ou mais propostas de regularização adequadas à situação financeira do cliente, respetivos objetivos e necessidades (nos casos em que a instituição de crédito conclua que o cliente dispõe de capacidade financeira para reembolsar o capital ou para pagar os juros vencidos e vincendos do(s) contrato(s) de crédito através, designadamente, da renegociação das condições contratuais ou da respetiva consolidação com outros contratos de crédito).

E) NEGOCIAÇÃO

Se o cliente recusar as propostas apresentadas pela instituição de crédito, esta poderá apresentar nova proposta (se considerar que existem outras alternativas adequadas à situação do cliente);

Se o cliente propuser alterações à proposta inicialmente apresentada pela instituição de crédito, esta comunica-lhe, no prazo máximo de 15 (quinze) dias e através de suporte duradouro, a respetiva aceitação ou recusa, podendo, igualmente, apresentar nova proposta.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

O cliente pronuncia-se sobre as propostas que lhe sejam apresentadas no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a sua receção.

F) EXTINÇÃO DO PERSI

O PERSI extingue-se:

- Pelo pagamento integral dos montantes em mora ou com a extinção, por qualquer outra causa legalmente prevista, da obrigação em causa;
- Com a obtenção de um acordo entre as partes com vista à regularização integral da situação de incumprimento;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- No 91.º dia subsequente à data de integração do cliente neste procedimento, salvo se as partes acordarem, por escrito, na prorrogação do prazo de permanência;
- Com a declaração de insolvência do cliente;
- Por decisão das instituições de crédito sempre que seja realizada penhora ou decretado arresto a favor de terceiros sobre bens do cliente devedor; seja proferido despacho de nomeação de administrador judicial provisório (nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 17.º-C, n.º 3, alínea a), do Código de Insolvência e de Recuperação de Empresas); sempre que a avaliação da capacidade financeira do cliente determine que este não dispõe de capacidade para regularizar a situação de incumprimento (designadamente pela existência de ações executivas ou processos de execução fiscal instaurados contra o cliente que afetem, comprovada e significativamente, a respetiva capacidade financeira e tornem inexigível a manutenção do

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

PERSI); sempre que o cliente não colabore com a instituição de crédito (nomeadamente no que respeite à prestação de informações ou à disponibilização de documentos, nos prazos legalmente estabelecidos, bem como na resposta atempada às propostas que lhe sejam apresentadas); sempre que o cliente pratique atos suscetíveis de pôr em causa os direitos ou as garantias da instituição de crédito; sempre que o cliente recuse as propostas apresentadas pela instituição de crédito ou sempre que esta recuse as alterações sugeridas pelo cliente à(s) proposta(s) apresentada(s) pela instituição.

As instituições de crédito informam os clientes (*vide* detalhes do conteúdo da informação no artigo 8.º, do Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012) , através de comunicação em suporte duradouro, da extinção do PERSI, descrevendo o fundamento legal para essa extinção e as razões pelas quais consideram inviável a manutenção deste procedimento.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

A extinção do PERSI só produz efeitos após o envio ao cliente, pela instituição de crédito, de comunicação para esse efeito, salvo quando o motivo da extinção for a obtenção, pelas partes, de um acordo para a regularização integral da situação de incumprimento.

H) GARANTIAS DO CLIENTE NO ÂMBITO DO PERSI

No período compreendido entre a data de integração do cliente no PERSI e a extinção, por qualquer motivo, deste procedimento, as instituições de crédito estão impedidas de:

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Resolver o(s) contrato(s) de crédito com fundamento em incumprimento;
- Intentar ações judiciais tendo em vista a satisfação dos respectivos créditos;
- Ceder a terceiros uma parte ou a totalidade do(s) crédito(s) em causa;
- Transmitir a terceiro a sua posição contratual.

No que respeita a contratos de crédito para a aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para a aquisição de terrenos para construção de habitação própria, as instituições de crédito apenas poderão praticar os atos *supra* referidos, 15 (quinze) dias após a comunicação de extinção do PERSI, se esta se tiver verificado por decurso do prazo legalmente previsto (91 dias); por verificação de inexistência de capacidade financeira do cliente ou por recusa do cliente ou da instituição de crédito das propostas apresentadas pelas contrapartes: nos outros tipos de contratos, as instituições de crédito poderão desencadear os atos *supra* descritos logo após a comunicação de extinção do PERSI).

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

Todavia, as instituições de crédito, no âmbito do PERSI, podem:

- Fazer uso de procedimentos cautelares adequados a assegurar a efetividade do seu direito de crédito;
- Ceder os créditos em causa para efeitos de titularização;
- Ceder os créditos ou transmitir a sua posição contratual a outra instituição de crédito (nestes casos, a instituição de crédito cessionária está obrigada a prosseguir com o PERSI, retomando este procedimento na fase em que o mesmo se encontrava à data da cessão do crédito ou da transmissão da posição contratual).

I) FIADORES

Nos casos em que o contrato de crédito esteja garantido por fiança, a instituição de crédito deve informar o(s) fiador(es), no prazo máximo de 15 (quinze) dias após o vencimento das obrigações em mora, do atraso no cumprimento e dos montantes em dívida: nesta comunicação, a instituição de crédito deve informar o(s) fiador(es) da possibilidade de solicitar(em) a integração no PERSI, bem como das condições para o seu exercício.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

A instituição de crédito que interpele o fiador para cumprir as obrigações decorrentes de contrato(s) de crédito que se encontrem em mora, está obrigada a iniciar o PERSI com esse(s) fiador(es), sempre que este(s) o solicite(m) (através de comunicação em suporte duradouro), no prazo máximo de 10 (dez) dias após a referida **comunicação** (considerando-se que o PERSI se inicia na data em que a instituição de crédito recebe a comunicação do(s) fiador(es)): este procedimento configura-se como um procedimento autónomo relativamente ao PERSI desenvolvido com o cliente, sendo, no entanto, aplicáveis, com as necessárias adaptações, ao PERSI iniciado por solicitação do(s) fiador(es), as regras prevista para o PERSI desenvolvido com o cliente.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

IV. MEDIAÇÃO

Se as partes, no âmbito do PERSI, não conseguirem chegar a um acordo para regularização do incumprimento, pode o cliente solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da comunicação de extinção do PERSI, a intervenção do Mediador de Crédito (nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 144/2009, de 17 de julho), mantendo, assim, todas as garantias referidas em F) *supra*, desde que, cumulativamente:

- O PERSI tenha sido extinto por decurso do prazo legalmente previsto (91 dias); por verificação de inexistência de capacidade financeira do cliente ou por recusa do cliente ou da instituição de crédito das propostas apresentadas pelas contrapartes;
- O PERSI tenha tido por objeto o incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito para a aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para a aquisição de terrenos para construção de habitação própria;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- O cliente intervenha como mutuário em contratos de crédito celebrados com mais do que uma instituição de crédito.

As garantias de que o cliente beneficia no âmbito do PERSI (artigo 18.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro) são aplicáveis durante os 30 (trinta) dias subsequentes ao envio do processo de mediação às instituições identificadas pelo cliente no pedido de mediação.

Por iniciativa das instituições de crédito, os clientes podem deixar de beneficiar das referidas garantias, ainda que no decurso do processo de mediação, sempre **que** (nestes casos, as instituições de crédito informam o Mediador do Crédito, através de comunicação em suporte duradouro, da cessação das garantias do cliente, indicando o respetivo fundamento legal e as razões pelas quais consideram inviável a manutenção das garantias, considerando-se que o cliente perde essas garantias a partir da data da referida comunicação).

- O cliente seja declarado insolvente;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Seja realizada penhora ou decretado arresto a favor de terceiros sobre bens do devedor;
- Seja proferido despacho de nomeação de administrador judicial provisório (nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 17.º-C, n.º 3, alínea a), do Código de Insolvência e de Recuperação de Empresas);
- Tenham sido instaurados contra o cliente ações executivas ou processos de execução fiscal que afetem, comprovada e significativamente, a sua capacidade financeira e tornem inexigível a manutenção da mediação.

As regras relativas à mediação do crédito, no âmbito do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, aplicam-se, com as necessárias adaptações, ao(s) fiador(es) que tenham dado início ao PERSI, nos termos legalmente previstos.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

V. REDE EXTRAJUDICIAL DE APOIO A CLIENTES BANCÁRIOS

A) FINALIDADE

Atendendo às assimetrias de informação entre consumidores e instituições de crédito, e para que se verifique uma eficaz implementação das medidas ora aprovadas, o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, determinou a criação de uma rede de apoio a consumidores no âmbito da prevenção do incumprimento e da regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito, destinada a informar, aconselhar e acompanhar os consumidores que se encontrem em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contratos de crédito celebrados com instituições de crédito ou que se encontrem em mora relativamente ao cumprimento dessas obrigações.

A rede extrajudicial de apoio a clientes bancários é constituída por pessoas coletivas, de direito público ou privado, que, preenchendo os requisitos legalmente previstos (quer no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, quer na Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro), sejam reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor, após parecer prévio do Banco de Portugal.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

B) FUNÇÕES E IMPEDIMENTOS

As entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários têm como funções:

- Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do(s) contrato(s) de crédito e no âmbito do PERSI;
- Apoiar a análise, por parte do cliente bancário, das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do PARI e do PERSI, nomeadamente quanto à adequação de tais propostas à situação financeira, objetivos e necessidades dos clientes;
- Acompanhar os clientes bancários na negociação entre estes e as instituições de crédito das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI;
- Prestar outras informações em matéria de endividamento e de sobre-endividamento;

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

- Apoiar o cliente bancário na avaliação da respetiva capacidade de endividamento;
- Apoiar os clientes bancários no âmbito de outras medidas aplicáveis a situações de incumprimento, previstas em legislação especial;
- Informar e prestar formação financeira aos consumidores com o objetivo de contribuir para a melhoria dos seus conhecimentos financeiros.

Às entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários estão vedadas as seguintes ações:

- A atuação junto de instituições de crédito, em representação ou por conta dos clientes bancários, nomeadamente na negociação das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI;
- A adoção de mecanismos de conciliação, mediação ou arbitragem, tendo em vista a obtenção de acordos entre os clientes bancários e as instituições de crédito.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

C) CESSAÇÃO DA INTERVENÇÃO

A intervenção das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários cessa logo que tenham conhecimento que foi intentada ação judicial relacionada com o contrato de crédito a que se refere o apoio prestado (é ao cliente bancário que cumpre informar a entidade a que recorreu no âmbito da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários do facto de ter sido intentada contra ele uma ação judicial relacionada com o contrato de crédito em causa, bem assim como compete ao cliente bancário informar a instituição de crédito que recorreu a uma entidade de apoio a clientes bancários).

D) PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO E SEGREDO PROFISSIONAL

As entidades que integrem a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários devem assegurar, ao longo de todo o procedimento, o respeito pelos princípios da independência, imparcialidade, legalidade e transparência e devem diligenciar para que o procedimento de apoio seja célere, obedecendo a critérios de elevado rigor técnico.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

O procedimento de informação, aconselhamento e acompanhamento a clientes bancários goza de confidencialidade, ficando sujeitas a segredo profissional todas as pessoas que nele tenham intervenção relativamente aos factos de que tenham conhecimento nesse âmbito (o dever de segredo não cessa com o termo das funções ou da prestação dos serviços).

E) GRATUIDADE E EXTENSÃO DA APLICABILIDADE

O acesso à rede extrajudicial de apoio a clientes bancários é isento de encargos para os mesmos.

Sempre que as instituições de crédito iniciem o PERSI com o(s) fiador(es) do contrato de crédito, este(s) pode(m) recorrer à rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, sendo-lhe aplicável, com as devidas adaptações, o regime legalmente previsto para o cliente bancário.

PARI E PERSI – UMA ABORDAGEM NO ÂMBITO DO ATUAL PANORAMA BANCÁRIO E SOCIAL

F) REPORTE DE DADOS ESTATÍSTICOS E AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO

As entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários estão obrigadas a proceder ao reporte trimestral de dados estatísticos agregados à Direção-Geral do Consumidor, relativos ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, bem como à eventual realização de ações no âmbito da formação financeira: com base nesses elementos, a Direção-Geral do Consumidor elabora um relatório semestral, que é comunicado ao membro do Governo responsável pela defesa do consumidor.

A Direção-Geral do Consumidor é responsável pela avaliação da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários (sendo também responsável pela divulgação, no Portal do Consumidor, das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários).