



Assunto: Questionário de avaliação qualitativa do regime geral de prevenção e regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares (Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro)

O Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro (doravante, “Regime Geral do Incumprimento”), que estabelece os princípios e as regras que as instituições de crédito devem observar na prevenção e regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares, entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2013.

O referido diploma legal veio obrigar as instituições de crédito a implementarem um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (“PARI”), contemplando sistemas e procedimentos para a deteção de indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes e para a prevenção do incumprimento e criou um modelo harmonizado de negociação entre as instituições de crédito e os clientes bancários com vista à regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito – o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (“PERSI”).

No exercício das competências que lhe foram conferidas pelo legislador, o Banco de Portugal regulamentou os deveres previstos no Regime Geral do Incumprimento, através do Aviso n.º 17/2012 e da Instrução n.º 44/2012, tendo ainda emitido, através da Carta-Circular n.º 93/2012/DSC, um conjunto de orientações para a articulação entre o PERSI e o regime extraordinário do incumprimento de contratos de crédito à habitação criado pela Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro.

Enquanto entidade responsável pela avaliação do Regime Geral do Incumprimento (cfr. artigo 35.º, n.º 1), o Banco de Portugal tem vindo a acompanhar, de forma permanente e sistemática, a implementação pelas instituições de crédito do referido quadro legal e regulamentar, tendo os resultados dessa avaliação sido publicados, numa base regular, nos relatórios de atividades da supervisão comportamental. Na Síntese Intercalar de Atividades da Supervisão Comportamental relativa ao primeiro semestre de 2013, o Banco de Portugal publicou igualmente as conclusões do processo de avaliação qualitativa da implementação dos regimes do incumprimento que desenvolveu junto das instituições de crédito, através das associações representativas do sector, e das principais entidades envolvidas no apoio aos consumidores endividados em meados de junho do referido ano.

Decorridos aproximadamente dois anos desde a sua entrada em vigor, o Banco de Portugal considera que é importante voltar a consultar as instituições de crédito sobre a avaliação que fazem do impacto da implementação do Regime Geral do Incumprimento. Através do presente processo de consulta, o Banco de Portugal pretende conhecer, em maior detalhe, a experiência das instituições de crédito na implementação do referido diploma legal e apurar os seus impactos positivos e os aspetos relativamente aos quais entendem ser desejável a introdução de alterações que promovam a sua eficácia.

Neste contexto, o Banco de Portugal, ao abrigo do disposto no artigo 120.º, n.º 8 do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, com a redação em vigor, solicita a V. Exas. que respondam, de forma completa e rigorosa, ao questionário de avaliação qualitativa do Regime Geral do Incumprimento que se encontra disponível para download no serviço “Reporte de Incumprimento”, da área “Supervisão”, do Portal BPnet (www.bportugal.net).

As respostas ao presente questionário devem, sobretudo, ter natureza qualitativa. Todavia, caso a V. instituição de crédito disponha de indicadores quantitativos que permitam comprovar ou justificar as respostas dadas, solicita-se a sua indicação no campo “Observações”.

As respostas ao questionário devem ser enviadas por file transfer através da referida área do Portal BPnet, devendo o ficheiro conter a nomenclatura “Incump_XXXX_000000.xlsx”, em que “XXXX” corresponde ao código da instituição de crédito e em que “000000” visa identificar o ficheiro como resposta ao questionário.

Mais solicita o Banco de Portugal que as respostas ao referido questionário sejam remetidas até ao próximo dia 9 de janeiro de 2015.

Qualquer pedido de esclarecimento deverá ser enviado para o endereço de correio eletrónico regime.incumprimento@bportugal.pt.

Enviada a:

Bancos; Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo; Caixa Económica Montepio Geral; Caixa Geral de Depósitos; Caixas de Crédito Agrícola Mútuo; Caixas Económicas; Instituições de Crédito Hipotecário; Instituições Financeiras de Crédito; Sociedades de Factoring; Sociedades de Garantia Mútua; Sociedades de Investimento; Sociedades de Locação Financeira e Sociedades Financeiras para Aquisições a Crédito.

Anexo – Questionário de avaliação do regime geral de prevenção e regularização extrajudicial do incumprimento de contratos de crédito por clientes bancários particulares

I. PLANO DE AÇÃO PARA O RISCO DE INCUMPRIMENTO (PARI)								
P.1. Que aspetos da V. instituição consideram que foram melhorados / aperfeiçoados em resultado da implementação do PARI? <i>Assinalar com "X" a(s) opção(ões) selecionada(s).</i>	Sistemas de deteção de indícios de risco de incumprimento	Organização e procedimentos internos	Acompanhamento e negociação com os clientes em risco de incumprimento	Outros <i>Indicar quais</i>	Observações <i>Concretizem as melhorias introduzidas em resultado do PARI</i>			
P.2. A maioria dos processos PARI iniciados pela V. instituição de crédito resultou da iniciativa dos clientes bancários ou da deteção pela V. instituição de indícios de risco de incumprimento? <i>Assinalar com um "X" a opção selecionada.</i>	Iniciativa do cliente	Iniciativa da instituição	Observações <i>Apresentem, se possível, dados quantitativos, relativos à V. instituição, que justifiquem a resposta dada</i>					
P.3. Indiquem o canal utilizado mais frequentemente utilizado pelos clientes bancários para comunicar a existência de risco de incumprimento. <i>Assinalar com "X" a opção selecionada.</i>	Balcão / agência	Contacto telefónico	Carta / email	Outro <i>Indicar qual</i>	Observações <i>Apresentem, se possível, dados quantitativos, relativos à V. instituição, que justifiquem a resposta dada</i>			
P.4. Consideram que a implementação do PARI na V. instituição de crédito tem resultado na celebração de acordos (de renegociação ou outros) com os clientes tendo em vista a prevenção do incumprimento? <i>Assinalar com "X" a opção selecionada.</i>	Sim	Não	Observações <i>Apresentem, se possível, dados quantitativos, relativos à V. instituição, que justifiquem a resposta dada</i>					
P.5. Que tipo de soluções são habitualmente propostas aos clientes pela V. instituição no âmbito do PARI? Responder com uma escala entre 0 a 5, em que "0" corresponde a "nada frequente" e "5" a "muito frequente".	Período de carência	Diferimento de capital	Alargamento do prazo	Redução de juros	Consolidação	Dação em cumprimento	Outros <i>Quais?</i>	Observações <i>Descrevam em que medida o tipo de soluções propostas depende da natureza do contrato de crédito em causa e apresentem, se possível, dados quantitativos, relativos à V. instituição, que justifiquem a resposta dada</i>
P.6. Em que medida os clientes bancários têm evidenciado conhecimento da existência do PARI? <i>Assinalar com um "X" numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a "reduzido" e 5 a "elevado".</i>	1	2	3	4	5	Observações		
P.7. Que alterações legais ou regulamentares poderiam contribuir para promover a eficácia do PARI?	Resposta							

II. PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL DE REGULARIZAÇÃO DE SITUAÇÕES DE INCUMPRIMENTO (PERSI)

<p>P.8. Que aspetos da vossa organização consideram que foram melhorados / aperfeiçoados em resultado da implementação do PERSI?</p> <p><i>Assinalar com "X" a(s) opção(ões) selecionada(s).</i></p>	<p>Organização e procedimentos internos</p>	<p>Maior rapidez na gestão das situações de incumprimento</p>	<p>Processo de negociação com os clientes em incumprimento</p>	<p>Outros <i>Indicar quais</i></p>	<p>Observações <i>Concretizem as melhorias introduzidas pelo PERSI</i></p>		
<p>P.9. A maioria dos acordos de regularização do incumprimento celebrados pela V. instituição ocorre antes, durante ou após o termo do PERSI?</p> <p><i>Assinalar com "X" a opção selecionada.</i></p>	<p>Antes do PERSI</p>	<p>Durante o PERSI</p>	<p>Após o PERSI</p>	<p>Observações <i>Apresentem, se possível, dados quantitativos, relativos à V. instituição, que justifiquem a resposta dada</i></p>			
<p>P.10. Em que medida é que os acordos celebrados pela V. instituição no âmbito do PERSI têm sido eficazes, permitindo evitar a reentrada dos contratos de crédito em mora?</p> <p><i>Assinalar com um "X" numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a "nada eficaz" e 5 a "muito eficaz".</i></p>	<p align="center">1</p>	<p align="center">2</p>	<p align="center">3</p>	<p align="center">4</p>	<p align="center">5</p>	<p>Observações <i>Concretizem a resposta dada, indicando as razões que mais frequentemente originam novo incumprimento nos contratos de crédito objeto de soluções de regularização no PERS e apresentem, se possível, dados quantitativos, relativos à V. instituição, que justifiquem a resposta dada</i></p>	
<p>P.11. Com que frequência a V. instituição tem as seguintes práticas no âmbito da regularização de situações de incumprimento?</p> <p><i>Responder com uma escala entre 0 a 5, em que "0" corresponde a "nada frequente" e "5" a "muito frequente".</i></p>	<p>Cobrança de comissões pela renegociação de contratos de crédito em mora (fora do PERSI)</p>	<p>Aumento do spread no âmbito da renegociação (dentro ou fora do PERSI)</p>	<p>Celebração de acordos de regularização (planos de pagamento) sem formalização em suporte escrito</p>	<p>Recurso a prestadores de serviços de gestão do incumprimento no âmbito do PERSI</p>	<p>Aplicação de critérios diferenciados na avaliação da capacidade financeira e nas soluções propostas aos clientes no âmbito do PERSI e fora deste</p>	<p>Adoção de uma visão integrada do cliente, tendo em consideração os seus vários contratos de crédito junto da instituição (dentro ou fora do PERSI)</p>	<p>Observações <i>Concretizem as situações em que as referidas práticas são adotadas (ex. se a adoção depende da natureza do contrato de crédito ou da fase de recuperação de crédito em causa).</i></p>
<p>P.12. Que razões poderão justificar o elevado número de processos PERSI que são concluídos na sequência do pagamento dos montantes em mora pelo cliente bancário?</p>	<p align="center">Resposta</p>						
<p>P.13. Em geral, com que frequência os fiadores de contratos de crédito, após terem sido interpelados para cumprimento do crédito, solicitam junto da V. instituição um acordo de pagamento?</p> <p><i>Assinalar com "X" a opção selecionada.</i></p>	<p>Pouco ou nada frequente</p>	<p>Frequente</p>	<p>Muito frequente</p>	<p>Observações <i>Justifiquem a resposta dada, apresentando, se possível, Apresentem, se possível, dados quantitativos relativos à V. instituição.</i></p>			
<p>P.14. Como justificam o reduzido número de processos PERSI iniciados por iniciativa dos fiadores de contratos de crédito?</p>	<p align="center">Resposta</p>						

P.15. Em que medida os clientes bancários têm evidenciado conhecimento da existência do PARI?	1	2	3	4	5	Observações
Assinalar com um "X" numa escala de 1 a 5, em que 1 corresponde a "reduzido" e 5 a "elevado".						
P.16. Que alterações legais ou regulamentares poderiam contribuir para promover a eficácia do PERSI?	Resposta					