

Avisos do Banco de Portugal

Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012

O Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, veio estabelecer os princípios e as regras que as instituições de crédito devem observar no acompanhamento de situações de risco de incumprimento e na regularização extrajudicial do incumprimento das obrigações decorrentes de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares.

O referido diploma legal prevê que as instituições de crédito criem um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), fixando procedimentos e medidas para a prevenção do incumprimento de contratos de crédito, e estabelece um Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI), que visa promover a negociação, entre instituição de crédito e cliente bancário, de soluções extrajudiciais para as situações de incumprimento. Complementarmente, são criadas as bases para o desenvolvimento de uma rede extrajudicial de entidades reconhecidas para, a título gratuito, informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários que se encontrem em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contratos de crédito ou que se encontrem em mora relativamente ao cumprimento dessas obrigações.

Através do presente Aviso, o Banco de Portugal, no exercício das competências regulamentares que lhe são conferidas no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, desenvolve e concretiza os deveres que as instituições de crédito devem observar no âmbito da prevenção e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares.

Em particular, concretizam-se os deveres de divulgação ao público de informação relativa ao incumprimento de contratos de crédito e à rede extrajudicial de apoio e definem-se regras e critérios para os contactos com os clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento das suas obrigações, bem como para a avaliação da respetiva capacidade financeira.

Adicionalmente, são concretizados os requisitos que devem ser tidos em consideração no âmbito da elaboração e implementação do PARI e na aplicação do PERSI e estabelecem-se as regras e os procedimentos necessários à operacionalização do reporte ao Banco de Portugal do PARI e do documento interno elaborado pelas instituições de crédito relativamente à implementação do PERSI.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto nos artigos 6.º, n.º 2, 7.º, n.º 2, 10.º, n.º 6, 11.º, n.º 4, 14.º, n.º 5, 15.º, n.º 2, 17.º, n.º 5, 33.º, n.º 1 e 38.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, o Banco de Portugal determina o seguinte:

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente Aviso concretiza os deveres que, em virtude do disposto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, as instituições de crédito estão obrigadas a observar no âmbito da prevenção e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito, designadamente no que respeita:

a) À divulgação ao público de informação relativa ao incumprimento de contratos de crédito e à rede extrajudicial de apoio aos clientes bancários;

b) Aos procedimentos a implementar pelas instituições de crédito no âmbito da elaboração e aplicação do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI) e da aplicação do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI);

c) À prestação de informação aos clientes bancários no decurso do PERSI;

d) Ao reporte ao Banco de Portugal do PARI e do documento interno que descreve os procedimentos adotados no âmbito da implementação do PERSI.

Artigo 2.º

Definições

1 - Para efeitos do presente diploma, entende-se por:

a) «Rede extrajudicial de apoio»: a rede extrajudicial composta pelas entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor para prestar, a título gratuito, informação, aconselhamento e acompanhamento aos clientes bancários no âmbito da gestão do incumprimento de contratos de crédito;

b) «Regime extraordinário de regularização do incumprimento de contratos de crédito à habitação»: o regime jurídico extraordinário e provisório de proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, aprovado pela Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro;

c) «Regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito»: o regime jurídico que estabelece as regras e os princípios que as instituições de crédito devem observar no âmbito da prevenção e regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito celebrados com clientes bancários particulares e cria as bases para o desenvolvimento da rede extrajudicial de apoio, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, os conceitos utilizados no presente Aviso devem ser interpretados com o sentido que lhes é atribuído no regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito.

Capítulo II

Gestão do incumprimento de contratos de crédito

Secção I

Disposições comuns

Artigo 3.º

Divulgação ao público de informação sobre o incumprimento de contratos de crédito e a rede extrajudicial de apoio

1 - 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.

2 - Para os efeitos previstos no número anterior, as instituições de crédito, através dos seus balcões, devem disponibilizar aos clientes bancários, sempre que estes o solicitem, um documento informativo, em papel, que contenha a informação prevista no Anexo I ao presente Aviso, de que faz parte integrante.

3 - As instituições de crédito devem disponibilizar o documento informativo previsto no número anterior, 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 das obrigações decorrentes de contrato de crédito ou lhes transmita factos que indiciem a degradação da sua capacidade financeira.

4 - O documento informativo referido no n.º 2 deve ainda ser disponibilizado numa área específica e autónoma dos sítios de Internet das instituições de crédito, com destaque adequado na respetiva página de entrada e de acesso direto pelos interessados, sem que seja necessário o seu registo prévio.

Artigo 4.º

Contactos com os clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito

1 - Nos casos em que no regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito não se exija a comunicação em suporte duradouro, as instituições de crédito, no âmbito dos procedimentos previstos no PARI e no decurso do PERSI, podem contactar os clientes bancários de forma presencial ou através de qualquer meio de comunicação à distância.

2 - As instituições de crédito e, se for o caso, os prestadores de serviços de gestão do incumprimento, devem abster-se de efetuar contactos desleais, excessivos ou desproporcionados com os clientes bancários em risco de incumprimento ou em mora no cumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito.

3 - Para os efeitos previstos no número anterior, consideram-se desleais, excessivos ou desproporcionados, entre outros, os contactos, presenciais ou realizados através de qualquer meio de comunicação à distância, que:

a) Transmitam ao cliente bancário informação errada, pouco rigorosa ou enganosa;

b) Não identifiquem com precisão a instituição de crédito ou o prestador de serviços de gestão do incumprimento ou não indiquem os respetivos elementos de contacto;

c) Tenham teor agressivo ou intimidatório;

d) Ocorram no horário compreendido entre as 22 e as 9 horas do fuso horário do cliente bancário, salvo acordo prévio e expresso do mesmo;

e) Sejam dirigidos a endereço, número telefónico ou outro elemento de contacto que não tenha sido disponibilizado pelo cliente bancário à instituição de crédito, salvo quando o elemento de contacto relativo ao cliente bancário esteja acessível ao público.

Artigo 5.º

Avaliação da capacidade financeira

1 - Sempre que, de acordo com o disposto no regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito, seja necessário proceder à avaliação da capacidade financeira do cliente bancário, as instituições de crédito devem, entre outros elementos que entendam relevantes, ter em consideração os seguintes fatores:

a) Idade, situação familiar e profissional do cliente bancário;

b) Rendimentos auferidos pelo cliente bancário, nomeadamente a título de salário, remuneração pela prestação de serviços ou prestações sociais;

c) Encargos do cliente bancário, nomeadamente com obrigações decorrentes de contratos de crédito, incluindo os celebrados com outras instituições de crédito;

d) Incumprimento pelo cliente bancário de contratos de crédito celebrados com outras instituições de crédito.

2 - Quando tal seja estritamente necessário e adequado à avaliação da capacidade financeira do cliente bancário, as instituições de crédito podem solicitar a comprovação das informações prestadas, designadamente através da entrega dos seguintes documentos:

a) Última certidão de liquidação do imposto sobre o rendimento de pessoas singulares disponível;

b) Cópia de documentos comprovativos dos rendimentos auferidos pelo cliente bancário, nomeadamente a título de salário, remuneração pela prestação de serviços ou prestações sociais;

c) Declaração escrita do cliente bancário, atestando a veracidade, completude e atualidade das informações prestadas.

3 - Para além das informações obtidas junto do cliente bancário, as instituições de crédito podem procurar obter outras informações necessárias e adequadas à avaliação da capacidade financeira do cliente bancário, 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.

Secção II

Gestão do risco de incumprimento

Artigo 6.º

Acompanhamento da execução dos contratos de crédito e prevenção do incumprimento

1 - Tendo em vista assegurar o acompanhamento permanente e sistemático dos contratos de crédito por si celebrados e promover a prevenção do incumprimento de obrigações decorrentes desses contratos de crédito, as instituições de crédito devem:

a) Implementar sistemas informáticos que possibilitem a identificação oportuna da ocorrência de factos que iniciem a degradação da capacidade financeira do cliente bancário e que emitam alertas dessa situação às estruturas especificamente indicadas no PARI para esse efeito;

b) Definir os procedimentos a observar pelos trabalhadores quando tomem conhecimento de factos que iniciem a degradação da capacidade financeira do cliente bancário, os quais devem, nomeadamente, estabelecer a obrigação de comunicação dessa informação à estrutura responsável pelo seu tratamento e análise;

c) Desenvolver mecanismos que favoreçam a comunicação pelos clientes bancários de situações de dificuldade no cumprimento das obrigações assumidas, nomeadamente através da criação de canais específicos nos respetivos sítios da Internet;

d) Estabelecer os procedimentos que os trabalhadores envolvidos no atendimento ao público, nos balcões ou através de meios de comunicação à distância, devem observar quando o cliente bancário alerte para o risco de incumprimento das obrigações decorrentes de contrato de crédito ou lhes transmita factos que indiquem a degradação da sua capacidade financeira, os quais devem, nomeadamente, incluir a obrigação prevista no artigo 3.º, nº 3 do presente Aviso e o dever de comunicação dessa informação à estrutura responsável pelo seu tratamento e análise;

e) Garantir o tratamento integrado das informações recolhidas sobre o cliente bancário que apresente indícios de degradação da capacidade financeira ou que diretamente alerte para a existência de risco de incumprimento dessas obrigações e assegurar a sua disponibilização às estruturas competentes;

f) Definir as estruturas competentes para o exercício das seguintes funções, identificando os seus responsáveis e os respetivos elementos de contacto:

i) Recolha de informação relativa ao cliente bancário;

ii) Tratamento e análise dessa informação;

iii) Avaliação do risco de incumprimento;

iv) Avaliação da capacidade financeira do cliente bancário;

v) Decisão sobre a apresentação de propostas ao cliente bancário e sobre o conteúdo dessas propostas;

vi) Realização de contactos com o cliente bancário;

vii) Prestação ao Banco de Portugal de informação relativa à elaboração e implementação do PARI, às alterações que, ao longo do tempo, lhe sejam introduzidas, bem como aos resultados da sua aplicação;

g) Assegurar que o primeiro contacto com o cliente bancário ocorre no prazo de 10 dias após a verificação de indícios de degradação da sua capacidade financeira para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito;

h) Elaborar, quando o cliente bancário alerte para a existência de risco de incumprimento de obrigações decorrentes de contratos de crédito ou haja indícios de degradação da sua capacidade financeira, um documento informativo que descreva os elementos e os critérios em que se baseou a avaliação da respetiva capacidade financeira, bem como o resultado dessa avaliação.

2 - Considera-se que estão verificados indícios de degradação da capacidade financeira do cliente bancário para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito sempre que, em face da informação disponível, seja previsível que o cliente bancário venha a incumprir as referidas obrigações, tomando em consideração, entre outros, os factos constantes do nº 2 do artigo 9.º do regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito.

3 - As instituições de crédito apenas podem recorrer a prestadores de serviços de gestão do incumprimento para o desempenho das funções previstas nas subalíneas i) e vi) da alínea f) do nº 1, devendo, nesse caso, assegurar que os prestadores de serviços em causa estão dotados da organização e dos meios humanos e técnicos adequados para o efeito, bem como fazer refletir nos contratos de prestação de serviços celebrados com aquelas entidades as obrigações decorrentes do regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito e do presente Aviso.

4 - As instituições de crédito devem assegurar que a estrutura designada como responsável pela função prevista na subalínea vii) da alínea f) do nº 1 dispõe dos meios técnicos e humanos, bem como de toda a informação necessária ao cumprimento dessa função.

5 - As instituições de crédito devem especificar os elementos indicados no nº 1 do presente artigo no PARI.

Secção III

Regularização extrajudicial das situações de incumprimento

Artigo 7.º

Comunicação de início do PERSI

1 - A comunicação pela qual a instituição de crédito informa o cliente bancário do início do PERSI deve conter, em termos claros, rigorosos e facilmente legíveis, as seguintes informações:

- a) Identificação do contrato de crédito;
- b) Data de vencimento das obrigações em mora;
- c) Montante total em dívida, com descrição detalhada dos montantes relativos a capital, juros e encargos associados à mora;
- d) Data de integração do cliente bancário no PERSI;
- e) Elementos de contacto da instituição de crédito que o cliente bancário deve utilizar para obter informações adicionais e para negociar eventuais soluções para a regularização da situação de incumprimento que lhe sejam propostas.

2 - Em complemento à informação prevista no número anterior, as instituições de crédito devem fazer acompanhar a referida comunicação de documento informativo elaborado em conformidade com o modelo constante do Anexo II ao presente Aviso, de que faz parte integrante.

Artigo 8.º

Comunicação de extinção do PERSI

A comunicação pela qual a instituição de crédito informa o cliente bancário da extinção do PERSI deve conter, em termos claros, rigorosos e facilmente legíveis, as seguintes informações:

- a) Descrição dos factos que determinam a extinção do PERSI ou que justificam a decisão da instituição de crédito de pôr termo ao referido procedimento, com indicação do respetivo fundamento legal;
- b) Consequências da extinção do PERSI, nos casos em que não tenha sido alcançado um acordo entre as partes, designadamente a possibilidade de resolução do contrato e de execução judicial dos créditos;
- c) Quando esteja em causa um contrato de crédito à habitação, informação acerca do regime constante do Decreto-Lei nº 349/98, de 11 de novembro, na redação da Lei nº 59/2012, de 9 de novembro, relativamente à resolução e ao direito à retoma do contrato de crédito;
- d) No caso de o cliente bancário estar abrangido pelo regime extraordinário de regularização do incumprimento de contratos de crédito à habitação, referência, quando tal decorra do referido diploma legal, ao direito do cliente bancário à aplicação de medidas substitutivas, bem como aos termos em que poderá solicitar a sua aplicação;
- e) Identificação das situações em que o cliente bancário pode solicitar a intervenção do Mediador do Crédito mantendo as garantias associadas ao PERSI;
- f) Indicação dos elementos de contacto da instituição de crédito através dos quais o cliente bancário pode obter informações adicionais ou negociar soluções para a regularização da situação de incumprimento.

Artigo 9.º

Deveres procedimentais

1 - No âmbito da implementação do PERSI, as instituições de crédito estão obrigadas a:

- a) Garantir o tratamento integrado das informações recolhidas sobre os clientes bancários em PERSI, assegurando a transmissão dessa informação à estrutura responsável pelo seu tratamento e análise; e;
- b) Definir as estruturas responsáveis pelas seguintes diligências:
 - i) Recolha de informação relativa ao cliente bancário;
 - ii) Tratamento e análise dessa informação;

- iii) Avaliação da situação de incumprimento;
- iv) Avaliação da capacidade financeira do cliente bancário;
- v) Decisão sobre a apresentação de propostas ao cliente bancário e sobre o conteúdo dessas propostas;
- vi) Realização de contactos com o cliente bancário;
- vii) Prestação de informação ao Banco de Portugal relativa à implementação dos procedimentos associados ao PERSI e aos resultados da sua aplicação.

2 - As instituições de crédito apenas podem recorrer a prestadores de serviços de gestão do incumprimento para o desempenho das funções previstas nas subalíneas *i*) e *vi*) da alínea *b*) do n.º 1, devendo, nesse caso, assegurar que os prestadores de serviços em causa estão dotados da organização e dos meios humanos e técnicos adequados para o efeito, bem como fazer refletir nos contratos de prestação de serviços celebrados com aquelas entidades as obrigações decorrentes do regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito e do presente Aviso.

3 - As instituições de crédito devem assegurar que a estrutura designada como responsável pela função prevista na subalínea *vii*) da alínea *b*) do n.º 1 dispõe dos meios técnicos e humanos, bem como de toda a informação necessária ao cumprimento dessa função.

4 - As instituições de crédito devem especificar os elementos indicados no n.º 1 no documento interno que descreve os procedimentos adotados no âmbito da implementação do PERSI, identificando os responsáveis das estruturas competentes para as funções previstas na alínea *b*) do n.º 1 e os respetivos elementos de contacto.

Capítulo III

Reporte de informação ao Banco de Portugal

Artigo 10.º

Reporte dos documentos de implementação do PARI e do PERSI

1 - Tendo em vista o cumprimento do disposto no artigo 33.º do regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito, as instituições de crédito devem remeter o PARI e o documento interno que descreve os procedimentos adotados no âmbito da implementação do PERSI em ficheiro "Word/pdf", via portal BPnet (www.bportugal.net), através do serviço "Reporte de Incumprimento" disponível na área "Supervisão".

2 - Os ficheiros acima referidos devem ser enviados por file transfer com as nomenclaturas "PARI_XXXX_DDMMAAAA.docx/pdf" ou "PERSI_XXXX_DDMMAAAA.docx/pdf", correspondendo XXXX ao código da instituição de crédito, DD ao dia, MM ao mês e AAAA ao ano a que se refere a informação, por exemplo "PARI_0000_012013.pdf".

3 - As instituições de crédito devem ainda reportar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de 15 dias relativamente à data prevista para a sua aplicação, qualquer alteração introduzida aos documentos referidos no n.º 1, incorporando no documento a reportar uma descrição das alterações efetuadas e a indicação da data da sua aplicação.

Artigo 11.º

Entrada em vigor

O presente diploma entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2013.

4 de dezembro de 2012. - O Governador, *Carlos da Silva Costa*.