



## **Índice**

**Texto do Aviso**

**Anexo I ao Aviso**

**Anexo II ao Aviso**

## **Texto do Aviso**

O regime geral do incumprimento, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, estabelece 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 fixadas 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.

O Banco de Portugal regulamentou diversos aspetos do regime geral do incumprimento através do Aviso n.º 17/2012. Todavia, a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto, que procedeu à primeira alteração ao regime geral do incumprimento, torna necessária a modificação do referido quadro regulamentar.

Através do presente Aviso, concretizam-se 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, revogando-se o Aviso n.º 17/2012.

Em particular, estabelece-se a informação que as instituições devem divulgar ao público relativamente 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, especificam-se os requisitos que devem ser tidos em consideração na elaboração e implementação do PARI e na aplicação do PERSI. No âmbito do PARI, estabelece-se a periodicidade mínima com que as instituições devem desenvolver diligências para identificar indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes bancários.

São igualmente fixadas 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.

O presente Aviso foi objeto de consulta pública, nos termos previstos no artigo 101.º do Código do Procedimento Administrativo.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto nos artigos 6.º, n.º 2, 7.º, n.º 2, 9.º, n.º 1, 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 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 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 regularidade mínima com que as instituições devem desenvolver diligências para identificar indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes bancários;
- d) À prestação de informação aos clientes bancários no decurso do PERSI;
- e) 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) «Instituição»: as instituições de crédito, as sociedades financeiras, as instituições de pagamento e as instituições de moeda eletrónica;
  - b) «Rede extrajudicial de apoio»: a rede extrajudicial composta por centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo e por outras entidades reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor para prestar, a título gratuito, informação, aconselhamento e acompanhamento aos clientes bancários que se encontrem em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contrato de crédito ou que estejam em mora no cumprimento dessas obrigações;
  - 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 devem observar no âmbito da prevenção e regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito celebrados com consumidores e que 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 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, através dos seus balcões, devem entregar 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 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 das instituições na Internet, com destaque adequado na respetiva página de entrada e de acesso direto pelos interessados, sem que seja necessário o seu registo prévio, assim como em local de destaque adequado no *homebanking* e nas aplicações móveis, quando existam.

#### Artigo 4.º

#### **Recurso a prestadores de serviços de gestão do incumprimento**

1. As instituições apenas podem recorrer a prestadores de serviços de gestão do incumprimento no âmbito da recolha de informação sobre o cliente bancário e para a realização de contactos com o cliente bancário.
2. As instituições devem assegurar que os prestadores de serviços de gestão do incumprimento dispõem da organização e dos meios humanos e técnicos adequados para o desempenho das funções referidas no número anterior, bem como fazer refletir nos contratos de prestação de

serviços celebrados com essas entidades as obrigações decorrentes do regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito e do presente Aviso.

#### Artigo 5.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, 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 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 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, salvo quando o elemento de contacto relativo ao cliente bancário esteja acessível ao público.

#### Artigo 6.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 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;
  - d) Incumprimento pelo cliente bancário de contratos de crédito celebrados com outras instituições.
2. Quando tal seja estritamente necessário e adequado à avaliação da capacidade financeira do cliente bancário, as instituições 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 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 7.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 realizam, com regularidade mínima mensal, as diligências necessárias para a identificação de indícios de degradação da capacidade financeira do cliente bancário para cumprir as obrigações decorrentes desses contratos de crédito.
2. Para os efeitos previstos no número anterior, as instituições estão ainda obrigadas a:
  - a) Implementar sistemas informáticos que possibilitem a identificação oportuna da ocorrência de factos que indiciem 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 envolvidos no atendimento ao público, presencialmente ou através de meios de comunicação à distância, quando tomem conhecimento de factos que indiciem 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 e de cumprimento do disposto no artigo 3.º, n.º 3, do presente Aviso;
  - 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 na Internet, no *homebanking* e nas aplicações móveis, quando existam;
  - d) 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;
  - e) 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.
3. As instituições devem assegurar que a estrutura designada como responsável pela função prevista na subalínea vii) da alínea e) do n.º 2 dispõe dos meios técnicos e humanos, bem como de toda a informação necessária ao cumprimento dessa função.
  4. 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 n.º 4 do artigo 9.º do regime geral de prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito.
  5. As instituições devem especificar no PARI os elementos previstos no presente artigo.

### **Secção III – Regularização extrajudicial das situações de incumprimento**

#### **Artigo 8.º**

##### **Comunicação de início do PERSI**

1. A comunicação pela qual a instituição 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 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 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 9.º

#### **Comunicação de extinção do PERSI**

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

- a) Descrição dos factos que determinam a extinção do PERSI ou que justificam a decisão da instituição de pôr termo ao referido procedimento, com indicação do respetivo fundamento legal;
- b) Identificação das consequências da extinção do PERSI nos casos em que não tenha sido alcançado um acordo entre as partes, devendo ser feita, em particular, referência à possibilidade de resolução do contrato e de execução judicial dos créditos e explicitadas as condições que, de acordo com o regime jurídico aplicável ao contrato de crédito em causa, têm de estar preenchidas para que a instituição possa proceder à resolução desse contrato;
- c) Apresentação de informação sobre as disposições previstas no Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, a respeito do direito à retoma do contrato de crédito, quando esteja em causa um contrato de crédito à habitação;
- d) Identificação das situações em que o cliente bancário pode solicitar a intervenção do Mediador do Crédito mantendo as garantias associadas ao PERSI;
- e) Indicação dos elementos de contacto da instituição através dos quais o cliente bancário pode obter informações adicionais ou negociar soluções para a regularização da situação de incumprimento.

#### Artigo 10.º

#### **Deveres procedimentais**

1. No âmbito da implementação do PERSI, as instituições 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 devem assegurar que a estrutura designada como responsável pela função prevista na subalínea vii) da alínea b) do número anterior dispõe dos meios técnicos e humanos, bem como de toda a informação necessária ao cumprimento dessa função.
  3. As instituições 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 11.º**

##### **Reporte dos documentos de implementação do PARI e do PERSI**

1. Até ao dia 1 de fevereiro de 2022, as instituições devem remeter ao Banco de Portugal os documentos internos que descrevem os procedimentos adotados no âmbito da implementação do PARI e do PERSI, em ficheiro "Word/pdf", via portal BPnet ([www.bportugal.net](http://www.bportugal.net)), através do serviço "Reporte de Incumprimento" disponível na área temática "Supervisão Comportamental".

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\_01022022.pdf".
3. As instituições 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 12.º

**Disposição revogatória**

É revogado o Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012.

Artigo 13.º

**Entrada em vigor**

O presente diploma entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2022.

7 de dezembro de 2021. - O Governador, *Mário Centeno*.

## Anexo I ao Aviso

*Informação a divulgar ao público sobre o incumprimento de contratos de crédito e a rede de apoio ao consumidor endividado*

### 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.**

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

O cliente deve prestar a informação e os documentos solicitados pela instituição no prazo de 10 dias. A instituição não está obrigada a avaliar a situação se o cliente não disponibilizar a informação e os documentos solicitados.

No prazo de 15 dias após o cliente ter disponibilizado os elementos solicitados, a instituição deverá propor soluções para evitar o incumprimento do contrato de crédito, sempre que viável.

Para informar [a/o] [**inserir designação da instituição**] da existência de dificuldades no pagamento dos seus encargos, poderá [**indicar contactos ou canais disponibilizados**].

### PERSI

O **PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento**, criado pelo Decreto-Lei n.º 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.

As instituições estão obrigadas a integrar os créditos em incumprimento em PERSI entre o 31.º e o 60.º dia após a ocorrência do incumprimento. Caso o cliente bancário tenha alertado para o risco de incumprimento, as instituições devem iniciar o PERSI logo que se verifique o não pagamento de uma prestação.

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 consumidor endividado (RACE)

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 RACE, a título gratuito.

A RACE é constituída por centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo e por outras entidades habilitadas e reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor. Para mais informações sobre a RACE, consulte o sítio da Direção-Geral do Consumidor na Internet, em [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt).

Para outras informações sobre os regimes relativos ao incumprimento de contratos de crédito consulte [**indicação de elementos de contacto disponibilizados pela instituição**], o **Portal do Cliente Bancário**, em <http://cliente bancario.bportugal.pt>, e o portal “**Todos Contam**”, em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt).

**Notas de preenchimento do Anexo I:**

1. A informação constante do presente Anexo deverá, independentemente do suporte utilizado, ser disponibilizada com tamanho de letra mínimo de 10 pontos, tomando como referência o tipo de letra Arial.
2. As instituições podem efetuar alterações de formatação (nomeadamente, utilização do seu logótipo, alteração de cor e formatação de texto).
3. A informação apresentada entre parênteses retos deve ser preenchida pelas instituições.

## Anexo II ao Aviso

*Modelo de documento informativo que deve acompanhar a comunicação de início do PERSI*

O **PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento**, criado pelo Decreto-Lei n.º 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.

### Negociação de soluções

Nos **30 dias após a integração do crédito em incumprimento em PERSI (data indicada na presente comunicação)**, a instituição deve avaliar a capacidade financeira do cliente bancário, propondo-lhe soluções para renegociar o contrato de crédito ou consolidar dívidas, quando tal seja viável.

O cliente bancário deve responder à(s) proposta(s) no prazo de **15 dias**, podendo apresentar alterações ou propostas alternativas. A instituição não está obrigada a aceitar as propostas do cliente bancário.

As instituições estão impedidas de cobrar comissões pela renegociação do contrato de crédito e não podem agravar a taxa de juro acordada com o cliente.

### Garantias do cliente bancário

Durante o PERSI, as instituições não podem:

- Resolver o contrato de crédito;
- Iniciar ações judiciais contra o cliente bancário; e
- Ceder o crédito a outra entidade que não seja uma instituição, salvo para efeitos de titularização.

### Deveres do cliente bancário

O cliente bancário deve **colaborar com a instituição** na procura de soluções para a regularização da situação de incumprimento. Para tal deve respeitar os prazos para disponibilizar os documentos e as informações que lhe sejam solicitados (10 dias) e responder à(s) proposta(s) da instituição (15 dias).

### Extinção do PERSI

O PERSI extingue-se no 91.º dia após o seu início, se não for prorrogado por acordo entre as partes, ou com a declaração de insolvência do cliente bancário.

A instituição pode ainda extinguir o PERSI caso:

- Verifique não ser viável a apresentação de propostas;
- Ocorra a penhora ou seja decretado arresto sobre bens do cliente bancário;
- Seja nomeado administrador judicial provisório no âmbito de processo de insolvência;
- O cliente bancário não colabore durante o PERSI;
- O cliente bancário ou a instituição recuse a(s) proposta(s) apresentada(s);
- O cliente bancário pratique atos suscetíveis de pôr em causa direitos ou garantias da instituição.

A instituição deve informar o cliente bancário dos fundamentos para a extinção do PERSI.

### Mediador do Crédito

O cliente bancário que esteja a incumprir um contrato de crédito à habitação e seja igualmente mutuário de outros contratos de crédito pode beneficiar das garantias do PERSI por um período adicional de 30 dias caso solicite a intervenção do Mediador do Crédito nos 5 dias seguintes à extinção do PERSI.

### Rede de apoio ao consumidor endividado (RACE)

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 RACE, a título gratuito.

A RACE é constituída por centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo e por outras entidades habilitadas e reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor. Para mais informações sobre a RACE, consulte o sítio da Direção-Geral do Consumidor na Internet, em [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt).

Para outras informações sobre os regimes relativos ao incumprimento de contratos de crédito consulte [*indicação de elementos de contacto disponibilizados pela instituição*], o **Portal do Cliente Bancário**, em <http://cliente.bancario.bportugal.pt>, e o portal “**Todos Contam**”, em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt).

**Notas de preenchimento do Anexo II:**

1. A informação constante do presente Anexo deverá, independentemente do suporte utilizado, ser disponibilizada com tamanho de letra mínimo de 10 pontos, tomando como referência o tipo de letra Arial.
2. As instituições podem efetuar alterações de formatação (nomeadamente, utilização do seu logótipo, alteração de cor e formatação de texto).
3. A informação apresentada entre parênteses retos deve ser preenchida pelas instituições.