

BOLETIM OFICIAL

OUT. 2024
Suplemento



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

BOLETIM OFICIAL DO BANCO DE PORTUGAL

10 | 2024 SUPLEMENTO



17 outubro 2024 • www.bportugal.pt • Legislação e Normas • SIBAP

Índice

Apresentação

INSTRUÇÕES

Instrução n.º 14/2024

CARTAS CIRCULARES

Carta Circular n.º CC/2024/00000033

Carta Circular n.º CC/2024/00000035

CONSULTAS PÚBLICAS

Consulta Pública n.º 5/2024

Projeto de Aviso que regulamenta a prestação de informação aos clientes bancários sobre o regime de garantia pessoal do Estado para viabilização de concessão de crédito à habitação própria, previsto no Decreto-Lei n.º 44/2024, de 10 de julho, e regulamentado pela Portaria n.º 236-A/2024/1, de 27 de setembro

Apresentação

O *Boletim Oficial* do Banco de Portugal, previsto no n.º 3 do artigo 59.º da sua Lei Orgânica, em formato eletrónico a partir de janeiro de 2012, tem como objetivo divulgar os diplomas normativos designados por Instruções, produzidos no exercício da sua competência regulamentar.

Acessoriamente, esta publicação reúne e disponibiliza os Avisos do Banco de Portugal (sempre publicados no *Diário da República*), as Cartas Circulares tidas como relevantes, bem como outras informações.

A sua periodicidade é mensal, sendo disponibilizado ao dia 15 de cada mês ou no primeiro dia útil seguinte, em www.bportugal.pt. Excepcionalmente serão publicados suplementos sempre que o carácter urgente, quer de Instruções, quer de outros atos que por lei devam ser publicados, o justifique.

Para além do *Boletim Oficial*, o Banco de Portugal disponibiliza um *Manual de Instruções*, constituído pela totalidade das Instruções em vigor, consultável em Legislação e Normas – SIBAP.

O *Boletim Oficial* eletrónico contém:

- **Instruções**

Atos regulamentares do Banco de Portugal designados por Instruções, numeradas sequencialmente dentro do ano

a que respeitam, classificadas tematicamente.

- **Avisos do Banco de Portugal**

Publicados em *Diário da República*.

- **Cartas Circulares**

Emitidas pelo Banco de Portugal e que, apesar do seu conteúdo não normativo, se entende deverem ser objeto de divulgação alargada.

- **Informações**

Selecionadas e cujo conteúdo justifica a sua inclusão no Boletim, numa perspetiva de compilação e difusão mais generalizada, designadamente:

- Comunicados do Banco de Portugal e do Banco Central Europeu;
- Lista das Instituições de Crédito, Sociedades Financeiras, Instituições de Pagamento e Instituições de Moeda Eletrónica registadas no Banco de Portugal;
- Seleção de referências e resumos de legislação nacional e comunitária respeitante a matérias que se relacionam com a atividade das Instituições sujeitas à supervisão do Banco de Portugal.





INSTRUÇÕES



Temas
Supervisão :: Supervisão Comportamental

Índice

Texto da Instrução

Comparador de Comissões – Modelo de comunicação com entidades abrangidas pelo reporte

Texto da Instrução

Assunto: Prestação de informação sobre as comissões a divulgar no Comparador de Comissões

Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, o Banco de Portugal ficou incumbido de disponibilizar aos consumidores o acesso gratuito a um sítio na Internet que permitisse a comparação, no mínimo, das comissões relativas aos serviços mais representativos associados a contas de pagamento previstos na Instrução n.º 11/2018.

Em conformidade com o estabelecido no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, os prestadores de serviços de pagamento devem reportar ao Banco de Portugal a informação necessária para efeitos da disponibilização desse sítio comparativo de comissões.

Tendo em vista dar cumprimento ao mandato legal que lhe foi atribuído, o Banco de Portugal emitiu a Instrução n.º 19/2018, através da qual regulamentou o dever de reporte de informação que recai sobre os prestadores de serviços de pagamento, prevendo igualmente a prestação de informação sobre as comissões aplicáveis a serviços que não estavam abrangidos pela Instrução n.º 11/2018.

As mudanças verificadas nos mercados bancários de retalho, com reflexo nas práticas de comissionamento, assim como as alterações ocorridas no quadro normativo aplicável tornam necessário o reforço da informação divulgada no Comparador de Comissões e, por essa via, a revisão das regras que enquadram o reporte dessa informação por parte dos prestadores de serviços de pagamento.

Através da presente Instrução, estabelece-se o alargamento do âmbito do dever de reporte de informação, o qual passa a abranger informação sobre comissões exigidas pela prestação de serviços que não estavam contemplados na Instrução n.º 19/2018, e procede-se à atualização de alguns requisitos aplicáveis à prestação de informação por parte dos prestadores de serviços de pagamento.

A presente Instrução foi objeto de consulta pública, nos termos do disposto no artigo 101.º do Código do Procedimento Administrativo.

Assim, no uso das competências que lhe são atribuídas pelo disposto no n.º 1 do artigo 76.º, nos n.ºs 1 e 4 do artigo 77.º e na alínea e) do n.º 1 do artigo 120.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, e no n.º 2 do artigo 7.º da Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto, o Banco de Portugal determina o seguinte:

1. Objeto

- 1.1.** A presente Instrução regula a informação a prestar ao Banco de Portugal para efeitos de divulgação de comissões no Comparador de Comissões.
- 1.2.** A presente Instrução estabelece ainda requisitos a observar na prestação de informação sobre comissões.

2. Âmbito de aplicação

- 2.1.** A presente Instrução é aplicável à prestação de informação sobre as comissões associadas aos seguintes serviços:
 - a) Serviços que integram a lista de serviços mais representativos associados a contas de pagamento em Portugal, prevista na Instrução n.º 11/2018:
 - i) Manutenção de conta;
 - ii) Disponibilização de um cartão de débito;
 - iii) Disponibilização de um cartão de crédito;
 - iv) Levantamento de numerário;
 - v) Adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*);
 - vi) Requisição e entrega de cheques cruzados e à ordem;
 - vii) Requisição e entrega de cheques cruzados e não à ordem;
 - viii) Transferência a crédito Intrabancária;
 - ix) Ordem permanente Intrabancária;
 - x) Transferência a crédito SEPA +;

- xi) Ordem permanente SEPA +;
 - xii) Transferência a crédito não SEPA +;
 - xiii) Ordem permanente não SEPA +.
- b) Serviços que não integram a lista de serviços mais representativos associados a contas de pagamento em Portugal, prevista na Instrução n.º 11/2018:
- i) Manutenção da conta de serviços mínimos bancários;
 - ii) Manutenção da conta base;
 - iii) Manutenção de conta pacote;
 - iv) Disponibilização de um cartão de crédito privativo;
 - v) Transferência imediata Intrabancária;
 - vi) Transferência imediata SEPA +;
 - vii) Transferência com cartão de débito;
 - viii) Transferência com cartão de crédito.

2.2. Para efeitos do disposto na presente Instrução, considera-se que o serviço de:

- a) Disponibilização de um cartão de crédito referido na subalínea iii) da alínea a) do número 2.1. também abrange a disponibilização de cartões de crédito associados a contas de pagamento excluídas do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto;
- b) Adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*) referido na subalínea v) da alínea a) do número 2.1. abrange igualmente a retirada de numerário a crédito (*cash advance*) mediante a utilização do limite de crédito disponível em cartões de crédito associados a contas de pagamento excluídas do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

2.3. A presente Instrução aplica-se às:

- a) Instituições de crédito com sede ou sucursal em Portugal;
- b) Instituições de pagamento com sede ou sucursal em Portugal;
- c) Instituições de moeda eletrónica com sede ou sucursal em Portugal;
- d) Sociedades financeiras de crédito.

3. Definições

Para efeitos do disposto na presente Instrução, entende-se por:

- a) «Aplicação própria», um programa informático ou equivalente disponibilizado pelo prestador de serviços de pagamento do ordenante, que se encontra carregado num dispositivo (designadamente, *smartphone*, *smartwatch* ou *tablet*) e que permite iniciar operações de pagamento, incluindo operações baseadas em cartões, e emitir ordens de pagamento pelo ordenante;
- b) «Aplicação operada por terceiros», um programa informático ou equivalente disponibilizado por uma entidade distinta do prestador de serviços de pagamento do ordenante, que se encontra carregado num dispositivo (designadamente, *smartphone*, *smartwatch* ou *tablet*) e que permite iniciar operações de pagamento, incluindo operações baseadas em cartões, e emitir ordens de pagamento pelo ordenante, nos termos descritos no n.º 4 do artigo 3.º-A do Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro;
- c) «ATM (“Automated teller machine”)», o equipamento automático pertencente a redes partilhadas e que permite aos titulares de cartões de pagamento com banda magnética ou chip acederem a serviços disponibilizados a esses cartões, designadamente levantamento e depósito de numerário, consulta de saldos e movimentos de conta e, dependendo da rede utilizada, pagamentos de serviços ou transferências de fundos;
- d) «ATS (“Automated teller safe”)», o equipamento automático pertencente a uma rede privativa da instituição e que permite aos titulares de cartões de pagamento com banda magnética ou chip emitidos pela instituição proprietária do caixa automático acederem a serviços disponibilizados a esses cartões, designadamente levantamento e depósito de numerário, consulta de saldos e movimentos de conta e, dependendo da rede utilizada, pagamentos de serviços ou transferências de fundos;
- e) «Canal de comercialização», o meio através do qual o serviço é solicitado, utilizado ou fornecido;
- f) «Comparador de Comissões», o sítio na Internet disponibilizado aos consumidores pelo Banco de Portugal e que permite a comparação de comissões;
- e) «Em linha», canal de acesso do cliente aos produtos e serviços bancários disponibilizados pela instituição através da internet (*browser*), que pode ser utilizado mediante o recurso a diferentes dispositivos (designadamente, computador, telemóvel, *smartphone* ou *tablet*);

- f) «Instituição», as instituições identificadas no número 2.3. da presente Instrução;
- g) «Disponibilização de um cartão de crédito privativo», o serviço associado à disponibilização, nos termos de um contrato de crédito celebrado entre a instituição e o cliente, de um cartão que só pode ser utilizado de forma limitada e que apenas possibilita ao seu titular:
 - i) A aquisição de bens ou serviços nas instalações do emitente ou numa rede restrita de prestadores de serviços diretamente ligados por um acordo comercial a um emitente profissional;
 - ii) A aquisição de uma gama muito restrita de bens ou serviços;
 - iii) A aquisição de bens ou serviços específicos a fornecedores ligados por um acordo comercial ao emitente (cartão válido apenas em Portugal fornecido a pedido de uma empresa ou de uma entidade do setor público e regulado por uma autoridade pública nacional ou regional para fins sociais ou fiscais específicos);
- h) «Manutenção da conta base», o serviço associado à gestão da conta base a que se refere a Carta Circular do Banco de Portugal n.º 24/2014/DSC, de 10 de março;
- i) «Manutenção da conta de serviços mínimos bancários», o serviço associado à gestão da conta de serviços mínimos bancários, nos termos previstos na alínea d) do n.º 2 do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março;
- j) «Manutenção de conta pacote», o serviço que compreende, de forma integrada, a gestão de uma conta de pagamento e a disponibilização de serviços associados em condições distintas das estabelecidas para a conta de serviços mínimos bancários e para a conta base, cuja prestação é remunerada pelo pagamento de uma única comissão;
- i) «Transferência imediata», o serviço de transferência de fundos, em euros, entre contas de pagamento no espaço SEPA, em que a ordem de transferência é imediatamente recebida pelo prestador de serviços de pagamento do ordenante e os fundos são disponibilizados na conta do beneficiário, no máximo, em 10 segundos após a receção da ordem de transferência;
- k) «Transferência com cartão de débito», o serviço que consiste na realização de uma operação de envio de fundos processada através de cartão de débito;

- l) «Transferência com cartão de crédito», o serviço que consiste na realização de uma operação de envio de fundos processada através de cartão de crédito;

3.1. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os conceitos utilizados na presente Instrução devem ser interpretados com o sentido que lhes é dado pelo Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, pelo Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, e pela Instrução n.º 11/2018.

4. Canais de comercialização

4.1. As instituições devem identificar as comissões associadas aos serviços referidos nas subalíneas iv) a xiii) da alínea a), e nas subalíneas v) a viii) da alínea b) do número 2.1. de acordo com os seguintes canais de comercialização:

- a) Aplicação própria;
- b) Aplicação operada por terceiros;
- c) ATM (*“Automated teller machine”*);
- d) ATS (*“Automated teller safe”*);
- e) Balcão;
- f) Correio;
- g) Browser;
- g) SMS (*“Short Message Service”*);
- h) Telefone com operador;
- i) Telefone sem operador.

4.2. Na comunicação de informação sobre as comissões associadas ao serviço de requisição e entrega de cheques cruzados e à ordem e ao serviço de requisição e entrega de cheques cruzados e não à ordem, as instituições devem identificar as comissões aplicáveis em função dos canais de comercialização através dos quais o cheque é requisitado e entregue.

5. Requisitos gerais aplicáveis à comunicação de informação ao Banco de Portugal

5.1. As instituições devem reportar a informação sobre a comissão máxima aplicável a cada um dos serviços identificados no número 2.1. da presente Instrução, independentemente da existência de eventuais isenções ou descontos.

- 5.2.** A informação a reportar deve incluir as quantias exigíveis ao consumidor a título de imposto.
- 5.3.** Relativamente aos serviços identificados nas subalíneas i) a iii) e v) da alínea a) e nas subalíneas iii) e iv) da alínea b) do número 2.1., a informação a prestar ao Banco de Portugal deve incluir a designação comercial do produto a que se refere a comissão.

6. Requisitos específicos aplicáveis à comunicação de informação ao Banco de Portugal

- 6.1.** Na comunicação da informação sobre as comissões associadas ao serviço de manutenção da conta de serviços mínimos bancários e ao serviço de manutenção da conta base, as instituições devem indicar o valor da comissão numa base anual e especificar a periodicidade da respetiva cobrança.
- 6.2.** Relativamente à comissão associada ao serviço de manutenção de conta pacote, as instituições devem:
- a) Comunicar informação sobre as comissões relativas até três contas pacote que não se destinem a segmentos de clientes específicos;
 - b) Prestar informação sobre as comissões associadas às contas pacote que não se destinem a segmentos de clientes específicos, caso o número de contas pacote comercializadas por uma instituição seja inferior a três;
 - c) Reportar informação sobre as comissões associadas às contas pacote que não se destinem a segmentos de clientes específicos e que, à data do reporte, sejam as mais representativas, em função do número de subscrições, quando comercializem mais do que três contas pacote;
 - d) Indicar o valor da comissão numa base anual e especificar a periodicidade da respetiva cobrança.
- 6.3.** Na comunicação da informação sobre a comissão associada ao serviço de manutenção de conta, as instituições devem:
- a) Indicar o valor da comissão numa base anual e especificar a periodicidade da respetiva cobrança;
 - b) Considerar, para efeitos de reporte, e caso comercializem diferentes contas de pagamento, a comissão aplicável à conta que possui as características mais simples, que não se destine a segmentos de clientes específicos e que, à data do reporte, seja a mais

representativa, em função do número de subscrições.

6.4. Relativamente às comissões associadas ao serviço de disponibilização de um cartão de débito e ao serviço de disponibilização de um cartão de crédito, as instituições devem:

- a) Comunicar informação sobre as comissões relativas até três cartões de débito e até três cartões de crédito que não se destinem a segmentos de clientes específicos;
- b) Nas situações em que o número de cartões de débito ou de cartões de crédito comercializados por uma instituição seja inferior a três, consoante aplicável, a instituição em causa presta informação sobre as comissões associadas aos cartões de débito ou de crédito que não se destinem a segmentos de clientes específicos;
- c) Reportar informação sobre as comissões associadas aos cartões que não se destinem a segmentos de clientes específicos e que, à data do reporte, sejam os mais representativos, em função do número de subscrições, quando comercializem mais do que três cartões de débito ou mais do que três cartões de crédito, consoante aplicável;
- d) Reportar a informação referente à comissão aplicável ao primeiro titular do cartão, ainda que esteja prevista a cobrança de comissões distintas para os vários titulares;
- e) Indicar o valor da comissão numa base anual e especificar a periodicidade da respetiva cobrança.

6.5. Na comunicação da informação sobre a comissão associada ao serviço de disponibilização de um cartão de crédito privativo, as instituições devem:

- a) Comunicar informação sobre as comissões relativas até três cartões de crédito privativos;
- b) Prestar informação sobre as comissões associadas aos cartões de crédito privativos que, à data do reporte, sejam por si oferecidos, nas situações em que o número de cartões de crédito privativos comercializados por uma instituição seja inferior a três;
- c) Reportar informação sobre as comissões associadas aos cartões que, à data do reporte, sejam os mais representativos, em função do número de subscrições, quando comercializem mais do que três cartões de crédito privativos;
- d) Reportar a informação referente à comissão aplicável ao primeiro titular do cartão, ainda que esteja prevista a cobrança de comissões distintas para os vários titulares;
- e) Indicar o valor da comissão numa base anual e especificar a periodicidade da respetiva

cobrança.

- 6.6.** Relativamente à comissão associada ao serviço de adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*), as instituições devem:
- a) Considerar o valor exigido como contrapartida pela realização de uma operação de adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*) abrangida pelo âmbito de aplicação do Regulamento (UE) 2021/1230 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de julho de 2021, no montante de 200 euros ou, sendo esse o caso, no seu contravalor em leus romenos e coroas suecas;
 - b) Considerar a comissão a ter em conta, para efeitos do disposto na alínea anterior, a aplicável ao adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*) realizado através da utilização do limite de crédito disponível nos cartões de crédito identificados para efeitos de reporte de informação sobre as comissões associadas ao serviço de disponibilização de um cartão de crédito.
- 6.7.** Na comunicação de informação sobre as comissões associadas ao serviço de requisição e entrega de um cheque cruzado e à ordem e ao serviço de requisição e entrega de um cheque cruzado e não à ordem, as instituições devem:
- a) Reportar a informação referente ao valor da comissão aplicável à requisição e entrega de um único cheque;
 - b) Reportar o valor correspondente ao resultado da divisão da comissão aplicável ao módulo com o menor número de cheques que é disponibilizado pelo número de cheques que compõem esse módulo, caso apenas sejam comercializados módulos compostos por vários cheques.
- 6.8.** Para efeitos do reporte de informação sobre as comissões associadas ao serviço de transferência a crédito intrabancária, ao serviço de ordem permanente intrabancária e ao serviço de transferência imediata intrabancária, as instituições devem considerar o valor da comissão aplicável a uma transferência a crédito ou a uma ordem permanente ou uma transferência imediata realizada entre ordenantes e beneficiários distintos, no montante de 99.999,99 euros, ou, caso existam limites inferiores estabelecidos para a realização dessas operações em algum dos canais de comercialização, no montante máximo permitido para esse canal.
- 6.9.** Para efeitos do reporte de informação sobre as comissões associadas ao serviço de transferência a crédito SEPA +, ao serviço de ordem permanente SEPA +, ao serviço de transferência a crédito

não SEPA +, ao serviço de ordem permanente não SEPA + e ao serviço de transferência imediata SEPA +, as instituições devem considerar o valor da comissão aplicável a uma transferência a crédito ou a uma ordem permanente normal (não urgente) ou uma transferência imediata, com indicação de BIC e de IBAN válidos, no montante de 99.999,99 euros ou no seu contravalor na moeda em que for realizada a operação, ou, caso existam limites inferiores estabelecidos para a realização dessas operações em algum dos canais de comercialização, no montante máximo permitido para esse canal.

- 6.10.** Na comunicação de informação sobre as comissões associadas ao serviço de transferência com cartão de débito e ao serviço de transferência com cartão de crédito, as instituições devem indicar o valor da comissão expresso em percentagem do montante de cada operação.

7. Caracterização e forma da informação a comunicar

- 7.1.** Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, as instituições devem prestar ao Banco de Portugal a informação prevista no Modelo de Comunicação em anexo a esta Instrução e da qual faz parte integrante, em que são definidos os requisitos técnicos e operacionais inerentes ao cumprimento das obrigações estabelecidas na presente Instrução.
- 7.2.** A informação deve ser enviada ao Banco de Portugal pelo portal *BPnet* (www.bportugal.net), através do serviço “Preçário > Transferência de ficheiros”, disponível na área temática “Supervisão Comportamental”.

8. Prazos aplicáveis à comunicação de informação

- 8.1.** A primeira comunicação de informação nos termos da presente Instrução deve ser enviada ao Banco de Portugal até ao sexto dia útil após a entrada em vigor da Instrução.
- 8.2.** As instituições devem comunicar ao Banco de Portugal, com a antecedência mínima de cinco dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação, qualquer alteração à informação reportada em momento anterior.

9. Utilização da terminologia normalizada

- 9.1.** A informação a prestar a clientes que não sejam consumidores relativamente às comissões associadas aos serviços especificados no número 2. deve observar a terminologia normalizada definida na Instrução n.º 11/2018 e na presente Instrução.

- 9.2.** As instituições devem adotar a terminologia normalizada prevista na Instrução n.º 11/2018 na prestação de informação aos consumidores sobre as comissões relacionadas com:
- a) A disponibilização de um cartão de crédito associado a uma conta de pagamento não abrangida pelo disposto no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto;
 - b) O adiantamento de numerário a crédito (*cash advance*) efetuado mediante a utilização do limite de crédito disponível em cartão de crédito associado a conta de pagamento não abrangida pelo disposto no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.
- 9.3.** As instituições devem ainda utilizar a terminologia prevista na presente Instrução sempre que prestem informação aos consumidores sobre os serviços a que se refere a alínea b) do número 2.1.
- 9.4.** As instituições podem utilizar marcas comerciais para designar os seus serviços, desde que incluam de forma clara, sempre que exista, a terminologia normalizada correspondente.
- 9.5.** O disposto nos números anteriores aplica-se à informação prestada na publicidade e nas comunicações comerciais, bem como na fase pré-contratual, nos documentos contratuais e na vigência dos contratos.

10. Norma revogatória

É revogada a Instrução n.º 19/2018, publicada no Boletim Oficial do Banco de Portugal n.º 8/2018, 3.º Suplemento, em 5 de setembro de 2018.

11. Entrada em vigor

A presente Instrução entra em vigor em 31 de março de 2025.

Comparador de Comissões – Modelo de comunicação com entidades abrangidas pelo reporte

A. Enquadramento

O legislador atribuiu ao Banco de Portugal a responsabilidade pela divulgação de comissões no Comparador de Comissões.

O presente documento especifica as regras para a comunicação ao Banco de Portugal da informação respeitante às comissões associadas aos serviços incluídos no Comparador de Comissões. O modelo de comunicação baseia-se na transferência de ficheiro XML através do portal BPnet do Banco de Portugal.

Quaisquer esclarecimentos sobre o presente Modelo de Comunicação podem ser solicitados através do endereço de correio eletrónico bpnet.repre@bportugal.pt.

B. Conteúdo

A informação a comunicar pelas instituições respeita aos valores das comissões associadas aos serviços indicados no presente documento. O ficheiro XML deve ser enviado sempre que existam alterações às comissões.

O reporte assenta na comunicação, ao Banco de Portugal, de informação relativa a comissões. O reporte assume a forma de transferência de ficheiros, na qual devem ser respeitadas as seguintes regras:

Periodicidade	Sempre que existam alterações às comissões a reportar.						
Prazo de reporte	5 dias úteis antes da data prevista de entrada em vigor.						
Fluxo de ficheiros	<p>O diagrama mostra um fluxo de informação. À esquerda, um retângulo azul contendo o texto 'Entidade'. Uma seta cinzenta apontando para a direita contém o texto 'Reporte de Comissões'. À direita da seta, outro retângulo azul contendo o texto 'Banco de Portugal'.</p>						
Canal	A informação deve ser remetida ao Banco de Portugal, em ficheiro XML, via portal BPnet (www.bportugal.net), através do serviço de “Preçários” disponível na área temática “Supervisão Comportamental”.						
Nomenclatura	<p>COMISSOES-<códigoInstituiçãoBancária>-<DataOperação>-<HoraOperação>.xml</p> <table border="1"> <tr> <td>CódigoInstituiçãoBancária</td> <td>Código da instituição a reportar; poderá ser outra instituição que não a própria, se tiver representatividade para efetuar a operação</td> </tr> <tr> <td>DataOperação</td> <td>Data da operação de submissão, no formato AAAAMMDD</td> </tr> <tr> <td>HoraOperação</td> <td>Hora da operação de submissão, no formato hhmmss</td> </tr> </table> <p>O ficheiro a submeter via BPnet deverá ser um ficheiro compactado em formato ZIP que contém apenas o XML com o mesmo nome.</p>	CódigoInstituiçãoBancária	Código da instituição a reportar; poderá ser outra instituição que não a própria, se tiver representatividade para efetuar a operação	DataOperação	Data da operação de submissão, no formato AAAAMMDD	HoraOperação	Hora da operação de submissão, no formato hhmmss
CódigoInstituiçãoBancária	Código da instituição a reportar; poderá ser outra instituição que não a própria, se tiver representatividade para efetuar a operação						
DataOperação	Data da operação de submissão, no formato AAAAMMDD						
HoraOperação	Hora da operação de submissão, no formato hhmmss						
Formato	Os ficheiros devem ser enviados de acordo com a nomenclatura indicada e com a estrutura de informação descrita na secção C.						

C. Estrutura da informação (schema XML)

Na presente secção descreve-se a informação a ser enviada, assim como o seu formato, através da definição de um *schema* XML.

O XML consiste num **header** do ficheiro onde deve constar a data de entrada em vigor das comissões reportadas.

Elemento	Tipo	Exemplo
dataVigencia	Data	2018-09-01T00:00:00

O **body** é onde é colocada toda a informação referente às comissões associadas a cada serviço a ser reportado sendo que os tipos de atributos especificados para cada comissão variam consoante o serviço a que estão associadas.

A tabela seguinte descreve os elementos da secção do **body**:

Elemento	Tipo	Exemplo	Regras/observações		
sigla	Alfanumérico	MDC	Código do serviço		
nome	Alfanumérico	Manutenção da Conta de Serviços Mínimos Bancários	Nome do serviço		
comissao	sigla	Alfanumérico	MSM_C1	Código da comissão	
	tipo	Nome do produto	Alfanumérico	Conta 123	Quando aplicável
		Canal	Alfanumérico	Balcão	Quando aplicável (ver secção D)
		Canal (requisição - entrega)	Alfanumérico	ATM - Balcão	Aplicável nos serviços: Requisição e Entrega de Cheque Cruzado e à Ordem e Requisição e Entrega de Cheque Cruzado e não à Ordem
		Base	Alfanumérico	Anual	Ver secção D
		Simulação para 200€	Decimal	10,00	Refere-se ao tipo de valor (ver secção D)
		Valor máximo	Decimal	10,00	Refere-se ao tipo de valor (ver secção D)
		Simulação para 99.999,99€	Decimal	10,00	Refere-se ao tipo de valor (ver secção D)
		Valor percentual	Decimal	0,1000	Refere-se ao tipo de valor (ver secção D)
		Periodicidade de cobrança	Alfanumérico	Mensal	Aplicado apenas para os serviços em que a base é Anual (ver secção D)
		Módulo de cheques	Alfanumérico	Módulo de 5 cheques	Usado apenas para os serviços de: Requisição e Entrega de Cheque Cruzado e à Ordem e Requisição e Entrega de Cheque Cruzado e não à Ordem

D. Anexo I – Listas de referência

Tabela A – Serviços

Código Serviço	Serviço	Base	Tipo de valor
ANC1	Adiantamento de numerário a crédito (Cash Advance) 1	Pontual	Simulação para 200€
ANC2	Adiantamento de numerário a crédito (Cash Advance) 2	Pontual	Simulação para 200€
ANC3	Adiantamento de numerário a crédito (Cash Advance) 3	Pontual	Simulação para 200€
DCC1	Disponibilização de um Cartão de Crédito 1	Anual	Valor máximo
DCC2	Disponibilização de um Cartão de Crédito 2	Anual	Valor máximo
DCC3	Disponibilização de um Cartão de Crédito 3	Anual	Valor máximo
DCCP1	Disponibilização de um Cartão de Crédito Privativo 1	Anual	Valor máximo
DCCP2	Disponibilização de um Cartão de Crédito Privativo 2	Anual	Valor máximo
DCCP3	Disponibilização de um Cartão de Crédito Privativo 3	Anual	Valor máximo
DCD1	Disponibilização de um Cartão de Débito 1	Anual	Valor máximo
DCD2	Disponibilização de um Cartão de Débito 2	Anual	Valor máximo
DCD3	Disponibilização de um Cartão de Débito 3	Anual	Valor máximo
LDN	Levantamento de numerário	Pontual	Valor máximo
MCB	Manutenção da Conta Base	Anual	Valor máximo
MDC	Manutenção de Conta	Anual	Valor máximo
MDC1	Manutenção de Conta Pacote 1	Anual	Valor máximo
MDC2	Manutenção de Conta Pacote 2	Anual	Valor máximo
MDC3	Manutenção de Conta Pacote 3	Anual	Valor máximo
MSM	Manutenção da Conta de Serviços Mínimos Bancários	Anual	Valor máximo
OPI	Ordem permanente Intrabancária	Regular	Simulação para 99.999,99€
OPN	Ordem permanente não SEPA +	Regular	Simulação para 99.999,99€
OPS	Ordem permanente SEPA +	Regular	Simulação para 99.999,99€
RCN	Requisição e Entrega de Cheque Cruzado e não à Ordem	Pontual	Valor máximo
RCO	Requisição e Entrega de Cheque Cruzado e à Ordem	Pontual	Valor máximo
TCI	Transferência a crédito Intrabancária	Pontual	Simulação para 99.999,99€
TCN	Transferência a crédito não SEPA +	Pontual	Simulação para 99.999,99€
TCS	Transferência a crédito SEPA +	Pontual	Simulação para 99.999,99€
TII	Transferência imediata Intrabancária	Pontual	Valor máximo
TIM	Transferência imediata SEPA +	Pontual	Valor máximo
TCC	Transferência com Cartão de Crédito	Pontual	Valor percentual
TCD	Transferência com Cartão de Débito	Pontual	Valor percentual

Tabela B – Canais por Serviço

Código Serviço	Canal Canal (requisição - entrega)
ANC1, ANC2, ANC3	ATM
	ATS
	Balcão
LDN	ATM
	ATS
	Balcão
RCN e RCO	Aplicação própria - Balcão
	Aplicação própria- Correio
	ATM - Balcão
	ATM - Correio
	ATS - ATS
	ATS - Balcão
	ATS - Correio
	Balcão - Balcão
	Balcão - Correio
	Em linha - Balcão
	Em linha - Correio
	SMS - Balcão
	SMS - Correio
	Telefone com operador – Balcão
	Telefone com operador – Correio
Telefone sem operador – Balcão	
Telefone sem operador – Correio	
TCI e TCS	Aplicação própria
	Aplicação operada por terceiros
	ATM
	ATS
	Balcão
	Correio
	Em linha
	SMS
	Telefone com operador
Telefone sem operador	
OPI, OPN, OPS, TCN	Aplicação própria
	Balcão
	Em linha
	Telefone com operador
	Telefone sem operador
TII, TIM	Aplicação própria
	Aplicação operada por terceiros
	ATM
	ATS
	Balcão

	Correio
	Em linha
	SMS
	Telefone com operador
	Telefone sem operador
TCC e TCD	Aplicação própria
	Aplicação operada por terceiros

F. Anexo II – Modelo de intercâmbio de informação

O modelo de ficheiro XML de comunicação do Reporte de Comissões encontra-se disponível no portal BPnet (www.bportugal.net), através do serviço de “Preçários” disponível na área temática “Supervisão Comportamental”.



CARTAS CIRCULARES



Assunto: Entendimentos e boas práticas a observar na prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito

1. As instituições habilitadas a conceder crédito em Portugal devem observar um conjunto de requisitos legais e regulamentares que visam proteger os clientes bancários que enfrentam dificuldades no cumprimento das obrigações decorrentes de contratos de crédito, promovendo a prevenção e a regularização de situações de incumprimento.
2. Para além dos regimes específicos aplicáveis aos contratos de crédito à habitação e hipotecário (Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho) e aos contratos de crédito aos consumidores (Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho), o regime aprovado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, na redação atual, estabelece as linhas gerais que devem orientar a atuação das instituições no acompanhamento dos contratos de crédito e na prevenção do incumprimento (PARI – Plano de Ação para o Risco de Incumprimento) e na negociação, com os clientes bancários, de soluções para a regularização do incumprimento (PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento). Importa também atender ao Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio, que, entre outros aspetos, estabelece limites aos montantes que as instituições podem cobrar aos clientes bancários em virtude do incumprimento de contratos de crédito. Adicionalmente, não podem deixar de ser tidas em consideração as demais regras que, no plano bancário ou civilístico, devem nortear a atuação das instituições neste âmbito.
3. Para além de ter concretizado e desenvolvido alguns destes deveres por via regulamentar (nomeadamente, através do Aviso n.º 7/2021), o Banco de Portugal tem vindo a fiscalizar o seu cumprimento pelas instituições, designadamente através da realização de ações de inspeção, da análise de reclamações apresentadas por clientes bancários e da fiscalização sistemática da informação reportada ao abrigo da Instrução n.º 16/2021. Em particular nos últimos anos, marcados por vicissitudes que colocaram pressão sobre a resiliência financeira das famílias, e motivaram, inclusivamente, a adoção pelo legislador de medidas excecionais e temporárias, o Banco de Portugal conferiu prioridade ao acompanhamento deste quadro normativo, tendo realizado uma avaliação transversal das práticas de mercado.
4. No contexto desta atuação, foi possível constatar a existência de procedimentos e práticas distintos na implementação do quadro normativo aplicável. Frequentemente, as diferenças identificadas refletem a existência de dúvidas interpretativas, salientando a necessidade de clarificar o entendimento do Banco de Portugal sobre determinados aspetos desse quadro normativo. Noutros casos, os diferentes procedimentos implementados pelas instituições encontram justificação na margem de discricionariedade conferida pelo próprio legislador. Não obstante, mesmo nestas situações, considera-se existir vantagem em promover uma maior harmonização desses procedimentos, uma vez que facilita a compreensão do regime pelos clientes bancários que, frequentemente, têm de lidar, em simultâneo, com mais do que uma instituição no

Enviada a:

Instituições de Crédito, Sociedades Financeiras, Instituições de Pagamento e Instituições de Moeda Eletrónica.

âmbito de procedimentos de prevenção ou gestão de situações de incumprimento. Adicionalmente, o Banco de Portugal identificou um conjunto de boas práticas que, sendo já seguidas por algumas instituições, deverão ser divulgadas junto das demais instituições, com vista a robustecer a eficiência e eficácia da sua atuação.

5. A presente Carta Circular visa, assim, difundir junto das instituições o entendimento do Banco de Portugal sobre diversos aspetos do quadro normativo que regula a prevenção e gestão do incumprimento que suscitem dúvidas interpretativas e cuja inobservância é suscetível de consubstanciar uma infração às normas aplicáveis (identificados como “Entendimentos”). Adicionalmente, a presente Carta Circular divulga ao mercado um conjunto de boas práticas que o Banco de Portugal considera que devem ser adotadas pelas instituições, com vista a melhorar a proteção conferida aos clientes bancários em dificuldades financeiras (identificadas como “Boas práticas”).
6. Os entendimentos, na medida em que refletem a interpretação do quadro normativo em vigor, devem ser incorporados com brevidade nos procedimentos e práticas das instituições. Para a implementação das boas práticas as instituições dispõem de um prazo até 1 de janeiro de 2026.
7. Esta Carta Circular não dispensa o cumprimento, pelas instituições, dos requisitos legais e regulamentares não cobertos pelos entendimentos e boas práticas agora emitidos. Não compromete, de igual modo, a necessidade de observância dos requisitos e orientações de natureza prudencial, relacionados nomeadamente com a identificação de exposições em incumprimento, de exposições não produtivas ou com o cálculo de perdas esperadas do risco de crédito. Por último, a presente Carta Circular não afeta a necessidade de as instituições observarem os requisitos contabilísticos e estatísticos a que estão vinculadas.
8. Sem prejuízo das diferenças entre os referidos regimes e conceitos, as instituições devem promover, na medida do possível, a coerência entre os indícios utilizados para a identificação de degradação da capacidade financeira do devedor, para os efeitos previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, e os indícios de devedores em dificuldades financeiras e de aumento significativo do risco de crédito, para fins, respetivamente, prudenciais e contabilísticos.
9. A avaliação do cumprimento global dos entendimentos e boas práticas transmitidas através da presente Carta Circular será considerada nos processos de fiscalização levados a cabo pelo Banco de Portugal.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica, aprovada pela Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro, o Banco de Portugal divulga os entendimentos e boas práticas apresentados em anexo.

ANEXO

Entendimentos e boas práticas a observar na prevenção e regularização do incumprimento de contratos de crédito

ÍNDICE DE ENTENDIMENTOS E DE BOAS PRÁTICAS

Entendimento 1: Âmbito de aplicação do Regime Geral do Incumprimento	5
Boa prática 1: Âmbito de aplicação do Regime Geral do Incumprimento.....	5
Entendimento 2: Cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito	6
Entendimento 3: Agravamento da taxa de juro pela renegociação do contrato de crédito	7
Entendimento 4: Cobrança de comissões de reembolso antecipado associadas ao refinanciamento ou consolidação de créditos	8
Entendimento 5: Agravamento da taxa de juro ou do <i>spread</i> por incumprimento do contrato de crédito	8
Entendimento 6: Índícios de degradação da capacidade financeira do cliente	9
Entendimento 7: Integração automática no PARI.....	10
Boa prática 2: Dispensa de comunicação de integração no PARI	11
Boa prática 3: Extinção do PARI	11
Boa prática 4: Integração tempestiva no PERSI	12
Entendimento 8: Data de incumprimento relevante para integração no PERSI	12
Boa prática 5: Extinção do PERSI.....	13
Entendimento 9: Registos individuais por contrato de crédito e visão integrada do cliente.....	13
Boa prática 6: Canais para alerta do risco de incumprimento pelos clientes.....	14
Boa prática 7: Canais de comunicação com os clientes.....	14
Boa prática 8: Cálculo da capacidade financeira do cliente no PARI ou no PERSI	15
Boa prática 9: Apresentação de propostas adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente	16
Boa prática 10: Prestação ao cliente de informação sobre as soluções propostas para prevenção ou regularização do incumprimento	16
Entendimento 10: Categorias de crédito nas operações de refinanciamento e de consolidação de créditos.....	17
Entendimento 11: Débito de prestações de contratos de crédito a descoberto	17
Boa prática 11: Acompanhamento da eficácia das soluções acordadas	18
Entendimento 12: Condições para a resolução ou vencimento antecipado dos contratos de crédito aos consumidores	18
Entendimento 13: Resolução do contrato de crédito e declaração do vencimento antecipado da dívida	19

Entendimento 14: Integração dos contratos de crédito no PERSI antes da resolução ou vencimento antecipado	19
Boa prática 12: Interpelação do mutuário previamente à resolução ou vencimento antecipado do contrato de crédito	20
Boa prática 13: Informação a prestar aos mutuários na comunicação de resolução ou vencimento antecipado do contrato de crédito	20
Entendimento 15: Registo e reporte no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento.....	20
Boa prática 14: Sistemas de controlo interno no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento.....	21
Entendimento 16: Competência dos trabalhadores envolvidos na prevenção e gestão do incumprimento.....	21

I. ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO REGIME GERAL DO INCUMPRIMENTO

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, na redação em vigor (doravante, “Regime Geral do Incumprimento”), as instituições devem observar os procedimentos aí previstos no âmbito da prevenção e da gestão de situações de incumprimento relativamente aos seguintes contratos de crédito, celebrados com consumidores:

- (a) Contratos de crédito relativos a imóveis abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, na sua redação atual;
- (b) Contratos de crédito aos consumidores abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, na sua redação atual;
- (c) Contratos de crédito ao consumo celebrados ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 359/91, de 21 de setembro;
- (d) Contratos de crédito sob a forma de facilidades de descoberto que estabeleçam a obrigação de reembolso do crédito no prazo de um mês.

Considerando que a remissão para os diplomas legais que regulam os diferentes tipos de contratos de crédito é suscetível de gerar dúvidas quanto ao efetivo âmbito de aplicação do Regime Geral do Incumprimento, esclarece-se o seguinte:

Entendimento 1: Âmbito de aplicação do Regime Geral do Incumprimento

As instituições devem assegurar que os princípios e regras estabelecidos no Regime Geral do Incumprimento são aplicados a todos os contratos de crédito abrangidos pelo respetivo âmbito de aplicação, onde se incluem:

- (a) Contratos de crédito aos consumidores com montante de crédito contratado superior a 200 euros, independentemente do montante em dívida (mesmo que inferior a 200 euros);
- (b) Contratos de locação financeira imobiliária;
- (c) Contratos de locação financeira para automóveis e outros veículos;
- (d) Ultrapassagens de crédito, incluindo as de montante inferior a 200 euros.

Atendendo às preocupações e princípios subjacentes ao Regime Geral do Incumprimento, considera-se ainda ser boa prática a sua aplicação a todos os contratos de crédito celebrados com consumidores, mesmo quando estejam em causa valores em dívida inferiores a 200 euros.

Boa prática 1: Âmbito de aplicação do Regime Geral do Incumprimento

As instituições devem assegurar que as regras estabelecidas no Regime Geral do Incumprimento são observadas relativamente a todos os contratos de crédito celebrados com consumidores, independentemente da sua natureza e montante.

II. COBRANÇA DE COMISSÕES E AGRAVAMENTO DA TAXA DE JURO

1. Cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito

Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 8.º do Regime Geral do Incumprimento, “[à]s instituições de crédito está vedada a cobrança de comissões pela renegociação das condições do contrato de crédito no âmbito do presente decreto-lei, designadamente no que respeita à análise e à formalização dessa operação”.

A cobrança de comissões pela renegociação das condições dos contratos de crédito à habitação já se encontrava vedada antes da entrada em vigor do Regime Geral do Incumprimento, por força do disposto no n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 171/2008, de 26 de agosto, solução que foi mantida no artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017. Relativamente ao crédito aos consumidores, encontra-se igualmente vedada a cobrança de comissões associadas à renegociação do contrato de crédito, por força do disposto no artigo 14.º-A do Decreto-Lei n.º 133/2009, introduzido pela Lei n.º 57/2020, de 28 de agosto.

O Regime Geral do Incumprimento estabelece princípios e regras que são aplicáveis a quaisquer situações de risco de incumprimento ou de incumprimento de contratos de crédito abrangidos pelo seu âmbito de aplicação, independentemente de os contratos de crédito se encontrarem formalmente integrados nos procedimentos do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (“PARI”) ou do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (“PERSI”). Adicionalmente, o citado artigo 8.º encontra-se inserido, em termos sistemáticos, no Capítulo I do Regime Geral do Incumprimento (sob a epígrafe, “Disposições gerais”), não se enquadrando especificamente nos capítulos que regulam o PARI e o PERSI.

Assim, a referida proibição de cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito abrange todos os acordos celebrados para a prevenção ou regularização do incumprimento, mesmo que os contratos de crédito não se encontrem formalmente integrados no PARI ou no PERSI.

Adicionalmente, a proibição prevista no referido preceito abrange qualquer comissão associada à renegociação dos contratos de crédito, sendo que a referência à “análise e formalização” da operação é meramente exemplificativa.

Entendimento 2: Cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito

- 2.1. As instituições não devem cobrar quaisquer comissões pela renegociação, refinanciamento ou consolidação dos contratos de crédito que visem a prevenção ou a regularização de situações de incumprimento, independentemente de os contratos em causa se encontrarem integrados no PARI ou no PERSI.
- 2.2. A referida proibição de cobrança de comissões abrange, entre outras, comissões relativas à análise da renegociação, à avaliação de garantias, à alteração das condições contratuais e à celebração e formalização de novo contrato.
- 2.3. A imputação ao cliente de eventuais despesas incorridas pela instituição é legítima.

2. Agravamento da taxa de juro pela renegociação do contrato de crédito

De acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 8.º do Regime Geral do Incumprimento, “as instituições de crédito não podem agravar a taxa de juro dos contratos de crédito no âmbito de acordos celebrados com os clientes bancários que visem a prevenção ou a regularização de situações de incumprimento”.

À semelhança da proibição de cobrança de comissões pela renegociação do contrato de crédito, a proibição de agravamento da taxa de juro abrange qualquer renegociação acordada com vista à prevenção ou regularização de situações de incumprimento, independentemente de essa renegociação ocorrer no decurso do PARI ou do PERSI.

Entendimento 3: Agravamento da taxa de juro pela renegociação do contrato de crédito

- 3.1. As instituições não devem agravar a taxa de juro aplicável ao contrato de crédito no âmbito de soluções (nomeadamente, renegociação, refinanciamento ou consolidação) alcançadas com os clientes para a prevenção ou regularização de situações de incumprimento, independentemente de essas soluções serem acordadas no decurso do PARI ou do PERSI.
- 3.2. A aplicação desta proibição deve observar o seguinte:
 - (a) Na renegociação de contratos de crédito com taxa variável, a proibição de agravamento da taxa de juro incide apenas sobre o *spread* aplicável (componente fixa da TAN), desconsiderando-se a variação do indexante estabelecida no contrato;
 - (b) No refinanciamento de contratos de crédito, a TAN (indexante e *spread*) aplicável ao novo contrato não deverá ser superior à que se encontrava fixada no contrato refinanciado;
 - (c) Na consolidação de créditos, a instituição não deve aplicar uma taxa de juro superior à taxa de juro média ponderada pelo montante em dívida de cada um dos contratos de crédito consolidados.

3. Cobrança de comissões de reembolso antecipado associadas ao refinanciamento ou consolidação de créditos

Nos termos do disposto no regime jurídico do crédito hipotecário (*cfr.* artigo 23.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017) e do regime jurídico do crédito aos consumidores (*cfr.* artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 133/2009), em caso de reembolso antecipado do crédito, as instituições apenas podem cobrar uma comissão que represente uma compensação, justa e objetivamente justificada, pelos custos diretamente relacionados com esse reembolso. O montante da comissão não pode, em qualquer caso, exceder os limites legalmente estabelecidos.

Quando o reembolso antecipado decorre da celebração de um contrato de refinanciamento ou de consolidação de créditos junto da mesma instituição, a instituição mantém a sua posição de credora relativamente ao consumidor, pelo que se entende que não é legítima a cobrança da comissão de reembolso antecipado.

Entendimento 4: Cobrança de comissões de reembolso antecipado associadas ao refinanciamento ou consolidação de créditos

As instituições não devem cobrar comissões pelo reembolso antecipado dos contratos de crédito quando esse reembolso decorra de operações de refinanciamento ou de consolidação de créditos celebrados junto da mesma instituição.

4. Agravamento de taxa de juro ou do *spread* por incumprimento do contrato de crédito

De acordo com o disposto nos artigos 8.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 58/2013, de 8 de maio, em caso de mora no cumprimento das obrigações decorrentes de contratos de crédito, as instituições apenas podem cobrar aos clientes, em virtude do atraso no pagamento, (i) juros moratórios, mediante a aplicação de uma sobretaxa anual máxima de 3%, que acresce à taxa de juros remuneratórios, sobre o capital vencido e não pago e (ii) uma comissão pela recuperação de valores em dívida, por prestação vencida e não paga, cujo montante deve observar os limites legalmente estabelecidos.

As instituições não podem cobrar aos clientes outros montantes com fundamento no incumprimento das obrigações decorrentes de contratos de crédito.

Entendimento 5: Agravamento da taxa de juro ou do *spread* por incumprimento do contrato de crédito

- 5.1. As instituições não devem agravar a taxa de juro ou o *spread* contratado com fundamento no incumprimento do contrato de crédito.
- 5.2. As instituições não devem agravar a taxa de juro ou o *spread* do contrato de crédito, por:
 - (a) Incumprimento de outros contratos de crédito na própria instituição;
 - (b) Incumprimento de contratos de crédito em outras instituições; ou
 - (c) Incumprimento de quaisquer obrigações acessórias emergentes do contrato e/ou ocorrência de vicissitudes alheias ao cliente.

III. PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DO PARI

1. Indícios de degradação da capacidade financeira do cliente

De acordo com o disposto no artigo 9.º do Regime Geral do Incumprimento, as instituições devem assegurar o acompanhamento permanente e sistemático da execução dos contratos de crédito por si celebrados, realizando, mensalmente, as diligências necessárias para a identificação de indícios de degradação da capacidade financeira do cliente para cumprir as obrigações decorrentes desses contratos de crédito.

Consideram-se indícios de degradação da capacidade financeira do cliente, nomeadamente, a existência de incumprimentos registados na Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal (“CRC”), 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 sua insolvência, a existência de processos judiciais e de situações litigiosas, a penhora de contas bancárias, encontrar-se em situação de desemprego, a perda de rendimentos ou a evolução desfavorável

significativa do desempenho do setor de atividade económica em que o cliente bancário desenvolve a sua atividade profissional, bem como a verificação de incumprimentos noutros contratos celebrados com a instituição de crédito (*cf.* n.º 4 do artigo 9.º).

Para além dos referidos indícios, os indicadores comportamentais são também relevantes para avaliar os níveis de exposição creditícia e a degradação da capacidade financeira do cliente, contribuindo para robustecer os mecanismos de prevenção do incumprimento.

Entendimento 6: Indícios de degradação da capacidade financeira do cliente

6.1. Para além dos indícios legalmente previstos e de outros que possam ser igualmente tidos em conta pela instituição, constituem indícios de degradação da capacidade financeira do cliente:

- a) A existência de um rácio DSTI (*Debt Service to Income*) efetivo igual ou superior a 50%, calculado com base no montante das prestações mensais de todos os empréstimos titulados pelo devedor, sem considerar potenciais aumentos da taxa de juro, e no seu rendimento líquido mensal (calculado com base no rendimento anual, dividido por 12 meses);
- b) A verificação, nos últimos 6 meses, de atrasos recorrentes inferiores a 30 dias no cumprimento do serviço da dívida de qualquer contrato de crédito na instituição;
- c) O padrão de utilização de cartões de crédito e/ou de descobertos (facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito) nos últimos 6 meses, que indicie dificuldades de liquidez, incluindo, por exemplo, a sua utilização para pagamento de prestações de outros créditos;
- d) A degradação significativa da classificação interna de risco nos últimos 6 meses ("*rating/scoring*") atribuída pela instituição;
- e) Outros eventos que possam desencadear dificuldades financeiras (a título de exemplo, o divórcio/separação).

6.2. No cálculo do rácio DSTI efetivo do cliente, as instituições devem observar o seguinte:

- a) Para efeitos do apuramento da «prestação mensal», as instituições devem considerar as prestações de todos os contratos de crédito titulados pelo cliente;
- b) Quando existam dois ou mais devedores do contrato de crédito, devem ser considerados os rendimentos e os encargos com as prestações de contratos de crédito de todos os devedores;
- c) Para efeitos de determinação do «rendimento mensal líquido» deve ser considerado:
 - (i) O montante anual recebido pelos devedores, líquido de impostos e de contribuições obrigatórias à Segurança Social, dividido por 12 meses; ou
 - (ii) O montante de rendimento médio mensal obtido nos últimos três meses (considerando os subsídios de Natal e férias pelos respetivos duodécimos, quando aplicável) quando se trate trabalhadores dependentes; ou
 - (iii) O rendimento mensualizado, quando se trate de trabalhadores independentes ou com rendimentos sazonais ou irregulares.
 - (iv) O apuramento dos rendimentos dos devedores deve ter por base informações que a instituição tenha disponíveis ou possa estimar e considere suficientes, como seja a domiciliação do vencimento;

(v) O apuramento dos encargos com outros créditos deve ter em conta a informação relativa ao cliente constante de bases de dados de responsabilidades de crédito enquadradas pela legislação em vigor e com cobertura e detalhe informativo adequados.

6.3. No acompanhamento dos indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes, as instituições devem antecipar o agravamento do DSTI efetivo, de forma a iniciarem as diligências no PARI em tempo útil. Para esse efeito, com uma antecedência de 2 meses, as instituições devem ponderar, nomeadamente, os seguintes impactos:

- a) A alteração da taxa de juro por efeito da revisão do indexante ou da alteração do regime de taxa de juro;
- b) O termo do período de carência de capital e/ou de juros;
- c) O reembolso do capital diferido previsto no contrato.

2. Integração automática no PARI

De acordo com o disposto no artigo 11.º-A do Regime Geral do Incumprimento, as instituições estão obrigadas a iniciar o PARI sempre que detetem indícios de degradação da capacidade financeira do cliente para cumprir o contrato de crédito ou que o cliente lhes transmita factos que indiciem o risco de incumprimento.

O início do PARI deve ser espoletado imediatamente após a ocorrência de uma das referidas situações, não podendo ser estabelecidas outras condições, nomeadamente relacionadas com a manifestação de vontade, por parte do cliente, em ser integrado no referido plano.

Entendimento 7: Integração automática no PARI

7.1. Após detetarem indícios de degradação da capacidade financeira do cliente, as instituições devem iniciar automaticamente o PARI, não podendo fazer depender esse procedimento da aceitação por parte do cliente.

7.2. Sem prejuízo do PARI ter início com a identificação de qualquer indício de degradação da capacidade financeira (“PARI indícios”), as instituições podem iniciar as diligências junto dos clientes apenas quando, analisados esses indícios, de forma individual, agregada ou ponderada, em função dos critérios e metodologias implementados, concluem que existe risco de incumprimento (“PARI risco”).

7.3. As instituições devem automatizar o processo de identificação de indícios de degradação da capacidade financeira do cliente, atendendo a critérios de proporcionalidade (“modelo de risco”). Para assegurar esse automatismo, as instituições devem utilizar elementos de informação disponibilizados pelo cliente, no âmbito da contratação do crédito ou no decurso da vigência do contrato, e outros elementos de informação de que disponham. O modelo pode utilizar pressupostos de análise, desde que devidamente fundamentados.

3. Dispensa da comunicação de integração no PARI

Em determinadas situações, com o objetivo de simplificar os procedimentos previstos no Regime Geral do Incumprimento, promovendo a celeridade e eficácia do acompanhamento dos clientes em dificuldades financeiras, poderá dispensar-se a realização do primeiro contacto com o cliente após a deteção de indícios de degradação da sua capacidade financeira (*cf.* alínea e) do n.º 2 do artigo 11.º do Regime Geral do Incumprimento).

Boa prática 2: Dispensa de comunicação de integração no PARI

- 2.1. Nas situações em que a instituição deteta indícios de degradação da capacidade financeira do cliente e dispõe de elementos necessários e atualizados para proceder à respetiva avaliação, considera-se que:
 - a) Não é necessário informar o cliente da sua integração do PARI, bastando que proceda ao registo do início do PARI internamente; e
 - b) A comunicação apenas é exigida quando são apresentadas propostas ao cliente, devendo ser feita em simultâneo com a apresentação dessas propostas.
- 2.2. A referida comunicação é exigida quando o PARI é iniciado por iniciativa do cliente ou a instituição não disponha de elementos necessários e atualizados para proceder à respetiva avaliação da capacidade financeira.
- 2.3. Sempre que seja comunicada ao cliente a sua integração no PARI, deve ser igualmente comunicada, no final do processo, a sua extinção.

4. Extinção do PARI

Enquanto subsistirem os indícios de degradação da capacidade financeira do cliente, a instituição deve manter, no âmbito do PARI, um acompanhamento sistemático do cliente, para que seja possível alcançar uma solução que permita prevenir a entrada do contrato de crédito em incumprimento.

Boa prática 3: Extinção do PARI

- 3.1. Após o início do PARI, as instituições devem manter o contrato de crédito no referido procedimento, abstendo-se de extingui-lo por falta de colaboração do cliente, falta de capacidade financeira ou recusa da proposta apresentada. O PARI deve refletir, a cada momento, os contratos de crédito que a instituição, ou o próprio cliente, identificam como tendo risco de incumprimento.
- 3.2. Enquanto o PARI estiver aberto, as instituições mantêm as obrigações de acompanhamento sistemático dos contratos e de apresentação de soluções adequadas à situação financeira do cliente.
- 3.3. As instituições devem avaliar regularmente a adequação do modelo de risco implementado, ajustando-o sempre que se conclua que o mesmo não está a capturar ou a ponderar adequadamente os indícios de degradação da capacidade financeira dos clientes. A entrada em incumprimento de contratos que não foram abrangidos no PARI, ou a entrada em incumprimento de contratos de crédito que saíram recentemente do PARI, são exemplos de situações que indicam a necessidade de ajustar o modelo de risco.
- 3.4. As instituições podem pôr termo ao PARI caso demonstrem que o cliente não tem risco de incumprimento, quando acordem com o cliente uma solução que previna o incumprimento ou quando se verifica a integração do contrato de crédito no PERSI.
- 3.5. Constitui um indício de que não existe risco de incumprimento o facto de o cliente não entrar em incumprimento durante um período razoável, e nunca inferior a três meses, após a sua integração no PARI, sem que se registem alterações no respetivo perfil de risco. As instituições devem ponderar outros elementos para fundamentar a conclusão de que não existe risco de incumprimento.
- 3.6. As instituições devem voltar a integrar o contrato de crédito no PARI quando se verifique uma alteração dos indícios de degradação da capacidade financeira e do perfil de risco do cliente,

independentemente da data de extinção do último PARI. As instituições não devem aplicar períodos de bloqueio ou “quarentena” nas situações em que seja detetado um indício de risco distinto do verificado no mês anterior (por exemplo, a alteração da informação comunicada à CRC).

- 3.7. As soluções com vista à prevenção do incumprimento devem ser sempre alcançadas no âmbito do PARI.

IV. PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DO PERSI

1. Integração tempestiva no PERSI

De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 14.º do Regime Geral do Incumprimento, as instituições devem iniciar o PERSI entre o 31.º e o 60.º dia subsequentes à data de vencimento da obrigação em causa. Adicionalmente, prevê-se que, nas situações em que o cliente que alertou para o risco de incumprimento entra em mora, a instituição deve assegurar a integração desse cliente no PERSI imediatamente após o não pagamento de uma prestação.

Considerando que a eficácia do PERSI na regularização das situações de incumprimento é tanto maior quanto mais célere for o seu início, entende-se que as instituições devem antecipar, sempre que possível, o início deste procedimento.

Boa prática 4: Integração tempestiva no PERSI

- 4.1. As instituições devem integrar no PERSI os contratos de crédito em incumprimento ao 31.º dia subsequente à data de vencimento da obrigação em causa.
- 4.2. Os contratos que entrem em incumprimento na vigência de um PARI iniciado pela instituição devem ser integrados no PERSI até ao 15.º subsequente à data de vencimento da obrigação em causa, em simultâneo com o envio ao cliente da comunicação de início do incumprimento prevista no artigo 13.º do Regime Geral do Incumprimento.

2. Data de incumprimento relevante para integração no PERSI

A data de início do incumprimento relevante para a contagem dos prazos de integração no PERSI pode suscitar dúvidas quando estão em causa determinados tipos de crédito ou quando o cliente, não regularizando por inteiro o incumprimento, reembolsa parte do montante em dívida.

Entendimento 8: Data de incumprimento relevante para integração no PERSI

- 8.1. Para efeitos de integração no PERSI, a data de início de incumprimento do contrato de crédito corresponde ao dia seguinte ao do vencimento da obrigação de pagamento.
- 8.2. Na aplicação da referida regra, as instituições devem considerar o seguinte:
 - a) Nos cartões de crédito deverá ser considerada a data-limite de pagamento indicada no extrato;
 - b) Nas ultrapassagens de crédito, deverá ser considerada a data-limite fixada na interpelação para pagamento do saldo em dívida.

- 8.3. As instituições não devem alterar a data de incumprimento do contrato de crédito relevante para estes efeitos nas situações em que os clientes bancários, perante a existência de várias prestações em mora, regularizam apenas a prestação com data de vencimento mais antiga.

3. Extinção do PERSI

Não obstante o disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 17.º do Regime Geral do Incumprimento, as instituições devem procurar negociar com o cliente soluções para a regularização do incumprimento na vigência do PERSI.

Neste sentido, as instituições devem abster-se de extinguir este procedimento com fundamento em critérios formais, mantendo, no PERSI, uma postura ativa na procura de soluções que permitam a regularização do incumprimento.

Boa prática 5: Extinção do PERSI

- 5.1. Sem prejuízo da faculdade legalmente prevista, as instituições devem manter os contratos de crédito em incumprimento no PERSI, abstendo-se de extinguir o referido procedimento, por falta de colaboração do cliente, falta de capacidade financeira, recusa da proposta apresentada ou decurso do tempo.
- 5.2. As instituições apenas podem extinguir o PERSI quando, tendo-se esgotado as possibilidades de regularização de incumprimento, pretendam:
- a) Resolver o contrato de crédito com fundamento no incumprimento, caso em que a interpelação admonitória deverá ser feita logo após a extinção do PERSI;
 - b) Ceder o crédito ou transmitir a posição contratual, exceto nas situações em que, nos termos legalmente previstos, possa ser mantido o PERSI.
- 5.3. Adicionalmente, as instituições podem extinguir o PERSI nas situações previstas na alínea d) do n.º 1 e nas alíneas a), b e e) do n.º 2 do artigo 17.º do Regime Geral do Incumprimento.
- 5.4. Enquanto o PERSI estiver aberto, as instituições mantêm as obrigações de acompanhamento sistemático dos contratos e de apresentação de soluções adequadas à situação financeira do cliente.
- 5.5. As soluções com vista à regularização do incumprimento devem ser alcançadas no âmbito do PERSI.

4. REGISTOS INDIVIDUAIS POR CONTRATO DE CRÉDITO E VISÃO INTEGRADA DO CLIENTE

Sem prejuízo da visão integrada da situação creditícia do cliente (princípio que decorre, por exemplo, do disposto no n.º 3 do artigo 14.º do Regime Geral do Incumprimento, relativo à integração no PERSI), afigura-se importante, para efeitos de gestão, registo e controlo interno, assegurar um registo individualizado da implementação dos procedimentos previstos no PARI e no PERSI por cada contrato de crédito.

Entendimento 9: Registos individuais por contrato de crédito e visão integrada do cliente

- 9.1. Sem prejuízo da "visão" integrada da situação do cliente, as instituições devem assegurar que os registos da integração no PARI e PERSI são efetuados por cada contrato (e não por cliente),

de modo que, sempre que tal se justifique, um cliente possa ter, simultaneamente, contratos de crédito abrangidos pelo PARI e outros integrados no PERSI.

9.2. Sempre que se verifiquem indícios de degradação da capacidade financeira do cliente para cumprir as obrigações decorrentes de um contrato de crédito, o PARI deve ser iniciado para todos os contratos de crédito de que o cliente é mutuário junto da instituição e que não se encontrem ainda em incumprimento.

9.3. Na aplicação deste entendimento, as instituições devem:

- a) Aplicar os procedimentos previstos no PARI e proceder à integração no PERSI atendendo ao estado do contrato de crédito, ou seja, se o mesmo se encontra em risco de incumprimento ou se já regista incumprimento; e
- b) Assegurar uma visão integrada do cliente na gestão interna dos processos e na adoção de soluções para a prevenção e regularização do incumprimento.

V. COMUNICAÇÕES COM OS CLIENTES

1. Canais para alerta do risco de incumprimento pelos clientes

A exigência de recurso aos canais digitais para a comunicação, pelos clientes bancários, da existência de risco de incumprimento (para efeitos do disposto na alínea c) do n.º 2 do artigo 11.º do Regime Geral do Incumprimento) pode restringir, de forma excessiva, a sua iniciativa, afetando, em particular, os clientes com reduzidos níveis de literacia digital.

Boa prática 6: Canais para alerta do risco de incumprimento pelos clientes

- 6.1. As instituições devem receber, registar e tratar os alertas de risco de incumprimento que lhes sejam transmitidos presencialmente pelos clientes, abstendo-se de encaminhar os clientes para os canais digitais para apresentação desses pedidos.
- 6.2. As instituições devem disponibilizar aos clientes, através dos canais digitais (sítio na Internet, *Homebanking* ou *App*), mecanismos de comunicação de dificuldades financeiras e de envio da documentação solicitada pelas instituições, sem prejuízo de outros canais existentes para esse efeito.

2. Canais de comunicação com os clientes

Com vista a assegurar que as comunicações remetidas no âmbito do Regime Geral do Incumprimento, chegam ao conhecimento dos clientes de forma célere e atempada, as instituições devem garantir que são utilizados os canais de comunicação habitualmente utilizados na interação com esses clientes.

Boa prática 7: Canais de comunicação com os clientes

- 7.1. As instituições devem enviar as comunicações no PARI e no PERSI, em suporte duradouro, através do canal habitualmente utilizado para a comunicação com o cliente.
- 7.2. Em complemento, as instituições devem utilizar os vários canais de comunicação disponíveis, nomeadamente o serviço de mensagens curtas (SMS) e notificações *push*, para alertar o cliente do envio das referidas comunicações.

VI. AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE FINANCEIRA E SOLUÇÕES APRESENTADAS AO CLIENTE

1. Cálculo da capacidade financeira do cliente no PARI ou no PERSI

Considera-se adequado assegurar uma maior uniformização dos critérios utilizados pelas instituições na avaliação e determinação da capacidade financeira dos clientes, para efeito do disposto nos artigos 11.º-A, n.º 2 e 15.º, n.º 2 do Regime Geral do Incumprimento.

Boa prática 8: Cálculo da capacidade financeira do cliente no PARI ou no PERSI

- 8.1. O cálculo da capacidade financeira do cliente deve ser efetuado com base nos critérios indicados para o cálculo do rácio DSTI efetivo (*cf.* Entendimento 6.2), exceto no que respeita à prestação dos contratos de crédito objeto de renegociação ou reestruturação, em que deverá ser considerado o montante da nova prestação.
- 8.2. Adicionalmente, as instituições devem considerar:
 - a) Um valor de despesas regulares do cliente ou do seu agregado familiar por estimativa, com base em informações que considere suficientes;
 - b) Quaisquer circunstâncias futuras que, sendo previsíveis, possam ter um impacto negativo no nível de endividamento global do cliente e na sua capacidade para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito.
- 8.3. As instituições devem assegurar a utilização de critérios devidamente definidos e identificados na análise da capacidade financeira dos seus clientes, utilizando um relatório padronizado para o efeito, no qual devem constar, entre outros, os rendimentos e encargos dos clientes, idade, situação profissional e familiar, a existência de outros contratos de crédito celebrados com a própria instituição e com outras instituições, os indicadores de degradação da capacidade financeira do cliente e o resultado da avaliação.

2. Apresentação de propostas adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente

De acordo com disposto nos artigos 11.º-A e 15.º, n.º 4, alínea b) do Regime Geral do Incumprimento, as instituições devem apresentar aos seus clientes propostas com vista à prevenção ou regularização do incumprimento sempre que se verifiquem determinados pressupostos, incluindo, nomeadamente, a circunstância de o cliente dispor de capacidade financeira para prevenir ou regularizar o incumprimento.

Se a instituição já tiver na sua posse os elementos necessários para realizar a avaliação da capacidade financeira dos clientes, considera-se que não é boa prática condicionar a apresentação de propostas à disponibilização desses elementos.

Adicionalmente, considera-se que as soluções a propor aos clientes devem ser aptas a prevenir ou regularizar as situações de incumprimento de forma estrutural, devendo ser evitada a adoção de soluções de curto prazo, que aumentem a exposição e o risco de o cliente voltar a incumprir o contrato de crédito.

Boa prática 9: Apresentação de propostas adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente

- 9.1. Se a instituição dispõe dos elementos necessários para realizar a avaliação da capacidade financeira do cliente, nomeadamente através da informação sobre rendimentos domiciliados na instituição, e conclui que o cliente tem capacidade financeira para cumprir as obrigações decorrentes do contrato de crédito, deve apresentar uma proposta adequada à sua situação financeira, objetivos e necessidades.
- 9.2. Nas situações em que não sejam solicitadas informações ou documentos ao cliente para a avaliação da sua capacidade financeira, o prazo de 15 dias para a apresentação de propostas conta-se a partir do registo de deteção de indícios da degradação da capacidade financeira.
- 9.3. As instituições devem disponibilizar um conjunto diversificado de soluções com critérios definidos com vista à prevenção ou regularização do incumprimento e propor aos clientes soluções adequadas e fundamentadas às suas circunstâncias concretas. Soluções de curto prazo apenas devem ser propostas para responder a dificuldades financeiras pontuais do cliente ou de forma complementar a soluções mais estruturais.
- 9.4. Os acordos de pagamento celebrados entre as partes com vista a regularização dos valores em dívida, ao abrigo dos quais o cliente se mantém em situação de incumprimento não são considerados soluções adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente.

3. Prestação ao cliente de informação sobre as soluções propostas para prevenção ou regularização do incumprimento

A informação prestada aos clientes sobre as soluções propostas no PARI e no PERSI deve ser completa e rigorosa, designadamente quanto às condições contratuais alteradas e aos componentes dos montantes em dívida, de modo a permitir aos clientes tomar uma decisão informada e esclarecida sobre a aceitação dessas propostas.

Boa prática 10: Prestação ao cliente de informação sobre as soluções propostas para prevenção ou regularização do incumprimento

- 10.1. A informação sobre as soluções apresentadas aos mutuários no PARI e no PERSI deve ser prestada em suporte duradouro e identificar, de forma clara, completa e rigorosa, as condições contratuais alteradas, bem como os componentes dos montantes em dívida.
- 10.2. Em particular, as instituições devem observar o seguinte:
 - a) Na proposta deve ser indicado o tipo de solução em causa, a TAN aplicada ao contrato antes e após a solução, o detalhe dos montantes abrangidos (tais como, os valores vencidos e vincendos), bem como as condições contratuais que serão objeto de alteração aquando da implementação da solução;
 - b) No aditamento ao contrato, se aplicável, devem constar as condições do empréstimo que são objeto de alteração, bem como o novo plano financeiro;
 - c) Na celebração de um novo contrato de refinanciamento, consolidação ou outro tipo de solução, deve constar a identificação dos contratos originários, os valores incorporados, nomeadamente, o capital vincendo, os valores vencidos (capital, juros, comissões e despesas), os encargos associados ao incumprimento (juros moratórios, comissões pela recuperação dos valores em dívida) e outras alterações contratuais.

4. Categorias de crédito nas operações de refinanciamento e de consolidação de créditos

O enquadramento das operações de crédito nas categorias corretas afigura-se fundamental para assegurar o adequado cumprimento do regime jurídico aplicável aos contratos de crédito aos consumidores, nomeadamente no que respeita aos deveres de informação pré-contratual e na vigência do contrato, ao regime das taxas máximas, bem como ao reporte de informação ao Banco de Portugal.

Na medida em que não é alterada a natureza e finalidade do crédito refinanciado, a operação de refinanciamento deve manter a categoria do crédito original, ao contrário do que sucede na consolidação de créditos.

Entendimento 10: Categorias de crédito nas operações de refinanciamento e de consolidação de créditos

- 10.1. As instituições não devem alterar a categoria do crédito quando é celebrado um contrato de refinanciamento que vise a prevenção ou regularização de situações de incumprimento em contratos de crédito aos consumidores com finalidade específica (v.g. saúde, automóvel). A categoria de crédito do contrato originário não deve ser alterada.
- 10.2. Tendo ocorrido a consolidação de vários contratos de crédito de diferentes naturezas, será aplicável ao novo contrato de crédito uma nova categoria de crédito.
- 10.3. As instituições devem assegurar o cumprimento do regime previsto para as taxas máximas em vigor na data de celebração do novo contrato de crédito no âmbito das soluções que visem a prevenção ou regularização de situações de incumprimento em contratos de crédito aos consumidores.

5. Débito de prestações de contratos de crédito a descoberto

O débito de prestações de contratos de crédito em contas de depósito à ordem sem saldo suficiente, gerando ultrapassagens de crédito, é uma prática contrária aos deveres de lealdade e de respeito consciencioso dos interesses dos clientes (*cf.* artigo 74.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras), na medida em que resulta na cobrança de juros remuneratórios à TAN aplicável à ultrapassagem de crédito, tipicamente superiores aos que seriam devidos pelo cliente, agravando a sua situação financeira, e não despoleta o início do PARI ou do PERSI, atrasando a negociação de soluções estruturais para os problemas financeiros do cliente.

Entendimento 11: Débito de prestações de contratos de crédito a descoberto

As instituições não devem:

- a) Debitar as prestações relativas aos contratos de crédito na conta de depósito à ordem quando a referida conta não apresenta saldo disponível, gerando ultrapassagens de crédito;
- b) Converter as facilidades de descoberto em ultrapassagem de crédito em caso de incumprimento dos contratos de facilidade de descoberto, devendo manter a categoria do crédito e sujeitar os valores em incumprimento à cobrança de juros de mora.

6. ACOMPANHAMENTO DA EFICÁCIA DAS SOLUÇÕES ACORDADAS

De acordo com o disposto no artigos 11.º-B, n.º 5 e 15.º, n.º 8 do Regime Geral do Incumprimento, as instituições devem assegurar a monitorização regular da eficácia das soluções alcançadas no âmbito do PARI e do PERSI, avaliando se as mesmas se mantêm adequadas à situação financeira, objetivos e necessidades dos clientes e, sempre que se revele necessário e for viável, propor novas soluções.

Tendo em vista melhorar o impacto nos clientes dos procedimentos adotados no PARI e no PERSI, as instituições devem estabelecer um conjunto de indicadores de referência que lhes permita avaliar e monitorizar a sua atuação e a eficácia das soluções adotadas. Neste contexto, considera-se que a aplicação de uma regularidade mínima mensal se afigura adequada e também alinhada com a regularidade estabelecida na lei para o acompanhamento permanente e sistemático dos contratos de crédito.

Boa prática 11: Acompanhamento da eficácia das soluções acordadas

As instituições devem analisar e monitorizar a eficácia dos resultados das soluções alcançadas no PARI e no PERSI com uma periodicidade, no mínimo, mensal, recorrendo a um conjunto de indicadores de referência (v.g. rácio de contratos de crédito que entraram em situação de incumprimento após a implementação de soluções).

VII. RESOLUÇÃO E VENCIMENTO ANTECIPADO DO CONTRATO DE CRÉDITO

1. Condições para a resolução ou vencimento antecipado dos contratos de crédito aos consumidores

Nos termos do disposto no artigo 20.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 133/2009, as instituições apenas podem resolver o contrato de crédito, ou declarar o seu vencimento antecipado, caso se verifique a falta de pagamento de duas prestações sucessivas, que exceda 10% do montante total do crédito e se tiver sido concedido o prazo suplementar mínimo de 15 dias para pagamento, com a expressa advertência dos efeitos da perda do benefício do prazo ou da resolução do contrato.

Entendimento 12: Condições para a resolução ou vencimento antecipado dos contratos de crédito aos consumidores

Para efeitos de verificação da falta de pagamento de duas prestações sucessivas que excedam 10% do montante total do crédito, deve ser considerado o montante total do crédito e não o montante de crédito utilizado (que, no crédito *revolving*, corresponde ao limite contratado).

2. Resolução ou declaração de vencimento antecipado do contrato de crédito em caso de incumprimento

Está vedado às instituições resolverem o contrato de crédito caso não estejam reunidos os pressupostos previstos no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017 ou no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.

Embora não esteja expressamente previsto no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, conforme sucede no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, entende-se que os mesmos requisitos previstos para a resolução do contrato de crédito devem verificar-se para que a instituição possa declarar o

vencimento antecipado da dívida. Com efeito, pese embora estejam em causa institutos distintos, ambos se traduzem na exigibilidade imediata da totalidade da dívida ao cliente, o que o legislador quis afastar fora das situações previstas nas normas indicadas.

Entendimento 13: Resolução do contrato de crédito e declaração do vencimento antecipado da dívida

- 13.1. As instituições não devem resolver o contrato de crédito aos consumidores ou declarar o vencimento antecipado da dívida fora das situações previstas no artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 133/2009.
- 13.2. As instituições não devem resolver ou declarar o vencimento antecipado do contrato de crédito por:
- a) Incumprimento de outros contratos de crédito na própria instituição;
 - b) Incumprimento de contratos de crédito em outras instituições de crédito; ou
 - c) Incumprimento de quaisquer obrigações acessórias emergentes do contrato e/ou de ocorrência de vicissitudes alheias ao cliente.

3. Integração dos contratos de crédito no PERSI antes da resolução ou vencimento antecipado

A integração dos contratos de crédito no PERSI visa a regularização do incumprimento, evitando o recurso aos tribunais e o agravamento da situação financeira dos mutuários.

Considerando que, de acordo com o disposto no artigo 18.º, n.º 1 do Regime Geral do Incumprimento, as instituições não podem, durante a vigência do PERSI, resolver o contrato de crédito ou intentar ações judiciais com vista a cobrança coerciva dos valores em dívida, entende-se que não devem resolver o contrato ou invocar a perda do benefício do prazo antes de permitir aos mutuários negociar uma solução no âmbito do PERSI.

Entendimento 14: Integração dos contratos de crédito no PERSI antes da resolução ou vencimento antecipado

Salvo situações excecionais e devidamente fundamentadas (v.g. insolvência do cliente requerida por outro credor), as instituições devem integrar os contratos de crédito no PERSI em momento prévio à invocação da perda do benefício do prazo ou da resolução contratual.

4. Interpelação do mutuário previamente à resolução ou vencimento antecipado do contrato de crédito

Os clientes devem dispor de informação completa e rigorosa acerca dos montantes em dívida e dos procedimentos aplicáveis no contexto da resolução e vencimento antecipado dos contratos de crédito, de forma a contribuir para a regularização do incumprimento. Tendo em vista cumprir este objetivo, as instituições devem prestar aos clientes um conjunto de informações detalhadas sobre os valores em dívida.

Boa prática 12: Interpelação do mutuário previamente à resolução ou vencimento antecipado do contrato de crédito

- 12.1. Entre a data da interpelação e a data da efetiva resolução do contrato de crédito, deve ser assegurada a atualidade da informação prestada aos mutuários sobre os montantes em dívida.
- 12.2. A interpelação prévia à resolução do contrato de crédito deve conter informação sobre os valores em dívida, detalhando, nomeadamente, capital, juros remuneratórios, juros moratórios, comissões e despesas, respetivas datas de incumprimento e a TAN aplicada.

5. Informação a prestar aos mutuários na comunicação de resolução ou vencimento antecipado do contrato de crédito

Na comunicação a dirigir aos clientes para efeitos da resolução ou vencimento antecipado do contrato de crédito, deverá ser facultada informação completa, detalhada e rigorosa acerca dos montantes em dívida e respetivos componentes, advertindo-se para os efeitos da perda do benefício do prazo ou da resolução do contrato e dos procedimentos aplicáveis neste contexto.

Boa prática 13: Informação a prestar aos mutuários na comunicação de resolução ou vencimento antecipado do contrato de crédito

Na comunicação de resolução ou vencimento antecipado do contrato de crédito, a instituição deve informar o cliente da data de produção de efeitos da resolução ou do vencimento antecipado e do detalhe dos valores em dívida, nomeadamente capital, juros remuneratórios, juros moratórios, comissões e despesas, as respetivas datas de incumprimento e a TAN aplicada.

VIII. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, REPORTE E CONTROLO INTERNO

1. Registo e reporte no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento

No termos do disposto nos artigos 11.º-C e 20.º do Regime Geral do Incumprimento, as instituições devem proceder ao registo, nos processos individuais dos clientes abrangidos pelos procedimentos previstos no PARI e no PERSI, de todos os elementos relevantes, nomeadamente as soluções adotadas com vista a prevenção ou regularização do incumprimento.

A existência dos referidos registos é essencial para garantir um adequado reporte de informação ao Banco de Portugal.

Entendimento 15: Registo e reporte no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento

- 15.1. As instituições devem registar as soluções adotadas para a prevenção e para a regularização do incumprimento em coerência e alinhadas com o reporte dos contratos de crédito à CRC, como renegociação regular ou por incumprimento ou totalmente nova, se a solução passar pela celebração de um novo contrato.
- 15.2. De igual modo, é expetativa do Banco de Portugal que os novos contratos e os contratos renegociados sejam reportados como reestruturados por dificuldades financeiras no FINREP

(i.e. "exposições objeto de medidas de reestruturação") e na CRC (i.e. "instrumentos diferidos" na variável "situação de diferimento e renegociação" da Informação Contabilística).

2. Sistemas de controlo interno no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento

A existência e aperfeiçoamento dos sistemas de controlo interno, incluindo os sistemas de informação, devem constituir uma preocupação dos órgãos de gestão das instituições, bem como das funções de auditoria interna e de *compliance*.

Boa prática 14: Sistemas de controlo interno no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento

As instituições devem garantir que os deveres e as diligências no âmbito da prevenção e gestão do incumprimento são incluídos na atividade das funções de controlo interno das instituições, gestão de riscos, *compliance* e auditoria interna, com o devido acompanhamento das situações detetadas.

3. Competência dos trabalhadores envolvidos na prevenção e gestão do incumprimento

A eficaz implementação do Regime Geral do Incumprimento pressupõe que os trabalhadores das instituições envolvidos no atendimento ao público tenham conhecimentos adequados e atualizados sobre os procedimentos previstos no referido diploma.

Entendimento 16: Competência dos trabalhadores envolvidos na prevenção e gestão do incumprimento

As instituições devem realizar formações internas periódicas dirigidas aos trabalhadores envolvidos no atendimento ao público sobre os procedimentos a adotar na sequência da comunicação de dificuldades financeiras pelos clientes (PARI) e os procedimentos a adotar em situações de incumprimento (PERSI).



Assunto: Expetativas de supervisão sobre políticas e procedimentos de identificação e marcação de devedores em dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras de particulares

1. Nos termos do artigo 115.º-N do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF), as instituições de crédito devem ter processos de aprovação, alteração, prorrogação ou refinanciamento de crédito, estabelecidos de forma clara e fundamentados em critérios sólidos e definidos. Devem ainda, *inter alia*, dispor de sistemas eficazes para a gestão e o controlo contínuos das carteiras de crédito, nomeadamente para identificar e gerir créditos problemáticos e constituir, sempre que aplicável, provisões para perdas de crédito esperadas que se configurem como adequadas à eventual materialização do risco de incumprimento.
2. Neste âmbito, as políticas e os procedimentos definidos devem permitir uma adequada e atempada identificação dos devedores que se deparem ou que seja provável que se venham a deparar com dificuldades para respeitar os seus compromissos financeiros bem como dos contratos de crédito cujas alterações contratuais estejam associadas a dificuldades financeiras, doravante designados por “créditos reestruturados por dificuldades financeiras”. Esta classificação visa garantir que cada instituição gere corretamente o risco de crédito a que está ou pode vir a estar exposta, por forma a assegurar uma adequada cobertura contabilística e prudencial dos montantes estimados de perdas atuais e futuras. Tal resulta do definido no artigo 47.º-B do Regulamento (UE) n.º 575/2013¹ (CRR), nas Orientações relevantes² da Autoridade Bancária Europeia (“EBA”), bem como do quadro contabilístico aplicável (“IFRS”³).
3. Nos últimos dois anos, em resultado do aumento das taxas de juro de referência dos contratos de crédito a particulares e, também, da introdução de medidas legislativas temporárias para apoio às famílias no âmbito dos créditos à habitação (designadamente por via do Decreto-Lei n.º 80-A/2022, de 25 de novembro e do Decreto-Lei n.º 91/2023, de 11 de outubro), verificou-se um aumento significativo do volume de alterações às condições contratuais dos créditos à habitação.
4. O Banco de Portugal tem vindo a acompanhar as políticas e os procedimentos relativamente à identificação de devedores com dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras de particulares, tendo identificado práticas muito distintas na aplicação dos quadros prudencial e contabilístico.
5. Neste contexto, e em complemento às Orientações da EBA relevantes e à Carta Circular do Banco de Portugal n.º CC/2018/00000062, o Banco de Portugal divulga um conjunto de expetativas de supervisão relativamente a créditos concedidos a particulares (em Anexo), a aplicar em permanência pelas instituições de crédito, relativamente à identificação e marcação de devedores com dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras.

¹ Regulamento (UE) n.º 575/2013 do parlamento europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativo aos requisitos prudenciais das instituições de crédito.

² Orientações sobre gestão de exposições não produtivas e exposições reestruturadas (EBA/GL/2018/06).

³ Norma internacional de relato financeiro 9 (“IFRS 9”) e Carta Circular do Banco de Portugal n.º CC/2018/00000062, de 14 de novembro de 2018.

6. Na medida do aplicável, as expetativas transmitidas através da presente Carta Circular devem ser aplicadas ao processo de identificação de devedores em dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras da restante carteira de crédito.
7. Esta Carta Circular não dispensa, naturalmente, o cumprimento de outros requisitos e orientações relacionados nomeadamente com a identificação de exposições em incumprimento (nos termos do artigo 178º do CRR, incluindo a classificação de “*unlikely to pay*”), de exposições não produtivas (de acordo com artigo 47.º-A do CRR) ou com o cálculo de uma provisão para perdas de crédito esperadas (no âmbito da IFRS 9).
8. Sem prejuízo das diferenças entre os regimes e conceitos, as instituições devem promover, na medida do possível, a coerência entre os indícios utilizados para a identificação de devedores em dificuldades financeiras e os indícios de aumento significativo do risco de crédito⁴, para fins, respetivamente, prudenciais e contabilísticos e os indícios de degradação da capacidade financeira do devedor para efeitos do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro⁵ (regime PARI/PERSI).

A avaliação do cumprimento global das expetativas transmitidas através da presente Carta Circular será considerada nos processos regulares de supervisão.

⁴ Incluindo os previstos no ponto 6 do Anexo I à Carta Circular n.º CC/2018/0000062.

⁵ Estabelece princípios e regras a observar pelas instituições na prevenção e na regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito e cria a rede extrajudicial de apoio aos clientes bancários.

Anexo à Carta Circular n.º CC/2024/00000035

Expetativas de supervisão sobre políticas e procedimentos de identificação e marcação de devedores em dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras de particulares

A. Aspetos gerais

1. As Orientações da EBA sobre a gestão de exposições não produtivas e exposições reestruturadas (Orientações EBA/GL/2018/06 ou “Orientações”)¹ estabelecem que as instituições de crédito devem monitorizar regularmente a capacidade de reembolso dos devedores, tendo em conta quaisquer sinais de dificuldades financeiras atuais ou futuras passíveis de terem impacto na sua capacidade de reembolso.
2. Numa perspetiva de gestão de risco, as instituições de crédito devem ser capazes de identificar, numa fase precoce e numa base contínua, indícios de dificuldades financeiras do devedor. Para tal, a avaliação da situação financeira do devedor não deve considerar eventuais garantias ou cauções associadas aos contratos e não deve ser limitada às exposições com sinais aparentes de dificuldades financeiras². Assim, para além da verificação de atrasos de pagamento à data ou no passado recente, as instituições de crédito devem considerar outras informações relevantes sobre a capacidade financeira do devedor, incluindo elementos prospetivos.
3. Neste âmbito, e para além da avaliação contínua da existência de dificuldades financeiras, previamente à apresentação de uma proposta de alteração contratual³, as instituições devem considerar informação atualizada completa dos devedores, para garantir uma correta marcação dos créditos reestruturados por dificuldades financeiras, em conformidade com o artigo 47.º-B do CRR.
4. Sem prejuízo do cumprimento do artigo 47.º-B do CRR, as instituições de crédito devem assegurar uma visão integrada das perspetivas prudencial, contabilística e de gestão de risco, bem como com o regime PARI/PERSI, com destaque para as seguintes situações exemplificativas:
 - a) avaliar se a marcação de um determinado devedor em dificuldades financeiras constitui evidência de aumento significativo de risco de crédito (“SICR”) de cada operação desse devedor, o que implica a sua classificação em *stage 2*;
 - b) considerar a existência de créditos reestruturados por dificuldades financeiras como evidência de SICR (*stage 2*), sem prejuízo da necessária análise para potencial classificação do devedor como “*unlikely to pay*” e respetiva marcação como um ativo financeiro em imparidade de crédito (*stage 3*) nos termos da IFRS 9;

¹ O Banco Central Europeu e o Banco de Portugal adotaram estas Orientações relativamente às instituições significativas e menos significativas sob sua supervisão.

² De acordo com os parágrafos 151 e 150, respetivamente das Orientações.

³ De acordo com o CRR e as seções 6 e 7 das Orientações EBA/GL/2018/06. Salienta-se que determinadas características de reestruturações obrigam à marcação como reestruturação por dificuldades financeiras, conforme alíneas c) a g) do n.º 2 do artigo 47.º-B do CRR.

- c) assegurar uma adequada articulação dos conceitos de dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras com as suas ferramentas de gestão de risco (*Early Warning Systems*, sistemas de *rating*, *watchlists*, etc.);
 - d) independentemente da existência de atrasos, a classificação de um devedor em situação de dificuldades financeiras deve ocorrer sempre que, no âmbito de um Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI), se conclua que o devedor está em risco de incumprimento;
 - e) marcar como créditos reestruturados por dificuldades financeiras as operações sujeitas a concessões contratuais acordadas com devedores integrados em PARI ou Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI).
5. As instituições devem dispor de normativos internos, aprovados pelo órgão de administração e sujeitos a atualização regular, definindo no mínimo os seguintes aspetos:
- (i) os indícios quantitativos e qualitativos para identificação de dificuldades financeiras e frequência mínima para a respetiva atualização;
 - (ii) a metodologia para concluir se um devedor se depara ou pode vir a deparar com dificuldades financeiras;
 - (iii) os procedimentos, identificando claramente os responsáveis pela sua aplicação, para cada fase do processo de identificação de devedores em dificuldades financeiras, nomeadamente a recolha de informação, a atualização/quantificação dos indícios, a análise dos mesmos de acordo com a metodologia definida e a marcação de dificuldades financeiras nos sistemas informáticos;
 - (iv) os procedimentos, identificando claramente os responsáveis pela sua aplicação, associados a alterações contratuais de operações de crédito, para identificação e marcação nos sistemas informáticos de créditos reestruturados por dificuldades financeiras;
 - (v) os procedimentos, identificando claramente os responsáveis pela sua aplicação, associados à avaliação da necessidade de classificação como *stage 2* ou como *stage 3* da IFRS 9 das operações marcadas nos termos das duas alíneas anteriores.
6. O processo de identificação, marcação e controlo de devedores em dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras não deve ser exclusivamente assegurado pela primeira linha de defesa. Assim, a segunda linha de defesa deve efetuar um controlo efetivo em todas as fases, garantindo a adequada avaliação e marcação do risco.
7. Os sistemas informáticos da instituição devem identificar os devedores em dificuldades financeiras, os créditos objeto de alterações contratuais e os créditos reestruturados por dificuldades financeiras. Adicionalmente, devem permitir a rastreabilidade do processo de identificação e marcação de devedores em dificuldades financeiras e de créditos reestruturados por dificuldades financeiras, incluindo o detalhe de todos os indícios apurados em cada momento, bem como a fundamentação da marcação ou não marcação.

8. As instituições devem dispor de procedimentos que assegurem o controlo da qualidade da informação reportada ao Banco de Portugal sobre alterações contratuais e medidas de reestruturação para fins prudenciais (FINREP e outros) e estatísticos (Central de Responsabilidades de Crédito), garantindo ainda que a informação é consistente entre os diferentes reportes.

B. Metodologia para identificar devedores em dificuldades financeiras

9. As instituições devem dispor de uma metodologia para concluir se os devedores se deparam ou podem vir a deparar com dificuldades financeiras. Para este efeito, devem ser definidos critérios que considerem de forma individual, agregada ou ponderada, no mínimo, o seguinte conjunto de indícios de dificuldades financeiras.

Marcação como crédito não produtivo

- a) Existência de uma operação de crédito classificada como “não produtiva”.

Atrasos no cumprimento do serviço da dívida nos últimos 6 meses

- b) Atrasos recorrentes inferiores a 30 dias no cumprimento do serviço da dívida de qualquer contrato de crédito na instituição.
- c) Atraso superior a 30 dias em qualquer operação de crédito na instituição ou perante outras instituições, registado na Central de Responsabilidades de Crédito (CRC) do Banco de Portugal.

Deterioração da qualidade de crédito

- d) Degradação significativa da classificação interna de risco nos últimos 6 meses (“*rating/scoring*” atribuído pela instituição de crédito).
- e) Ativação de níveis internos de alerta (*Early Warning Systems*).
- f) Inclusão numa “*watch list*” para efeitos de reforço do acompanhamento do risco de crédito.

Perfil de liquidez

- g) Padrão de utilização de cartões de crédito e/ou de descobertos nos últimos 6 meses que indique dificuldades de liquidez, incluindo, por exemplo, a sua utilização para pagamento de prestações de outros créditos.
- h) Existência de fatores que possam conduzir à redução significativa da fonte de rendimentos do devedor, como a evolução negativa do setor de atividade económica em que o devedor desenvolve a sua atividade profissional, desemprego, perda de rendimento, divórcio/separação ou outros fatores relevantes.

Debt Service to Income (DSTI)

- i) Rácio DSTI efetivo (sem considerar potenciais aumentos da taxa de juro) igual ou superior a 50%, calculado com base no montante das prestações mensais de todos os empréstimos titulados pelo devedor e no seu rendimento líquido mensal (calculado com base no rendimento anual, dividido por 12 meses).

Outras situações associadas a dificuldades financeiras

- j) Existência de eventos e factos relevantes na relação com a própria instituição ou com outras instituições de crédito, como cheques devolvidos, perdão parcial de dívida (capital e juros), abate ao ativo de valores em dívida, dação em pagamento, insolvência, litígios, penhora/arresto/apreensão de contas bancárias, que indiciam situações de incumprimento. Para o efeito, as instituições devem definir para cada tipologia de evento acima referida um período temporal de observação apropriado.
- k) Existência à data de dívidas à Autoridade Tributária e Aduaneira ou à Segurança Social.

De salientar ainda que, na medida do possível e de acordo com critérios de proporcionalidade, as instituições devem automatizar o processo de identificação de devedores particulares em dificuldades financeiras, especialmente no que respeita à atualização/quantificação dos respetivos indícios.



CONSULTAS PÚBLICAS



Índice

Nota justificativa da Consulta Pública

Anexo – Projeto de Aviso

Nota justificativa da Consulta Pública

Projeto de Aviso que regulamenta a prestação de informação aos clientes bancários sobre o regime de garantia pessoal do Estado para viabilização de concessão de crédito à habitação própria, previsto no Decreto-Lei n.º 44/2024, de 10 de julho, e regulamentado pela Portaria n.º 236-A/2024/1, de 27 de setembro

I. Enquadramento

O presente projeto de Aviso pretende concretizar os requisitos da informação que as instituições de crédito aderentes ao protocolo com a Direção-Geral do Tesouro e Finanças, nos termos previstos na Portaria n.º 236-A/2024/1, de 27 de setembro, devem divulgar sobre o regime da garantia pessoal do Estado e, bem assim, da informação que deverá ser disponibilizada aos clientes em momento prévio à celebração, e durante a vigência, de contratos de crédito à habitação ao abrigo do referido regime.

O Banco de Portugal pretende emitir o Aviso ao abrigo das competências que lhe são atribuídas pelo n.º 4 do artigo 77.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, na redação em vigor, bem como pelo n.º 4 do artigo 14.º e pelo n.º 3 do artigo 22.º, ambos do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, na redação em vigor.

II. Descrição do projeto de Aviso

O projeto de Aviso concretiza os seguintes aspetos:

- (a) **Divulgação de informação ao público**, estabelecendo-se que instituições devem disponibilizar informação sobre o regime da garantia pessoal do Estado nos respetivos sítios na Internet, bem como no *homebanking* e nas aplicações móveis, quando existam, durante o período em que seja possível aceder ao referido regime (31 de dezembro de 2026).
- (b) **Prestação de informação e assistência aos clientes que manifestem intenção de beneficiar do regime da garantia pessoal do Estado**, definindo-se a informação que deve ser prestada a esses clientes e estabelecendo-se a obrigação de disponibilização de mecanismos que permitam aos clientes esclarecer dúvidas sobre o regime, seja nos canais digitais, seja aos balcões ou nos meios de comunicação à distância.

-
- (c) **Prestação de informação na vigência do contrato de crédito**, estabelecendo-se a informação que deve ser prestada ao mutuário em caso de acionamento da garantia pessoal do Estado, a forma pela qual essa informação deve ser prestada, bem como a obrigação de comunicar a cessação do período de vigência da referida garantia.

III. Avaliação de impacto regulatório

A avaliação de impacto regulatório ponderou os seguintes aspetos:

- (a) O projeto de Aviso pretende assegurar que os clientes, em momento prévio à celebração de contratos de crédito à habitação ao abrigo do regime da garantia pessoal do Estado e durante a sua vigência, têm acesso a informação que lhes permita conhecer as características e modo de funcionamento do referido regime, bem como os riscos que lhe estão associados, o que se afigura imprescindível para que possam tomar opções conscientes e esclarecidas.
- (b) O dever de divulgação de informação ao público traduz-se na publicação pelas instituições aderentes, até 31 de dezembro de 2026, de informação sobre o regime da garantia pessoal do Estado nos canais digitais (sítio de internet, *homebanking* e aplicações móveis), o que não se antecipa que tenha custos operacionais significativos. Idêntica avaliação é feita relativamente aos requisitos associados ao dever de assistência, uma vez que (i) nos canais digitais se traduz somente na disponibilização de uma secção de perguntas frequentes e (ii) quanto aos trabalhadores envolvidos no atendimento ao público, nos balcões ou nos meios de comunicação à distância, pressupõe a realização de iniciativas de divulgação de informação e de formação, diligências que as instituições têm necessariamente de empreender face à entrada em vigor de qualquer novo regime jurídico.
- (c) Pelo contrário, o cumprimento dos deveres de prestação de informação durante a vigência do contrato implicará a adoção, pelas instituições, de desenvolvimentos informáticos e a alteração de rotinas e procedimentos atualmente instituídos. Não obstante, considerando que a disponibilização da informação prevista é necessária para uma adequada implementação do regime da garantia pessoal do Estado, que não ponha em causa a solvabilidade dos clientes, nem comprometa a estabilidade financeira, entende-se que as instituições aderentes deverão adotar, com a máxima celeridade, as diligências necessárias para dar cumprimento a estes deveres.

Conclui-se, assim, que, embora as opções regulatórias vertidas no projeto de Aviso se traduzam na necessidade de as instituições adaptarem os sistemas informáticos e promoverem alterações às rotinas e procedimentos implementados, considera-se que os custos operacionais associados são reduzidos e justificados face à relevância do adequado esclarecimento dos clientes bancários a respeito do regime da garantia pessoal do Estado.

A avaliação de impacto desenvolvida permite concluir que as opções regulatórias apresentadas são necessárias e justificadas, em observância do princípio da proporcionalidade, tendo em consideração

o efeito dessas opções na esfera jurídica dos destinatários do regulamento, na atuação supervisiva do Banco de Portugal e na salvaguarda dos interesses dos clientes bancários e da estabilidade do sistema financeiro.

IV. Direção do procedimento e respostas à consulta pública

A direção do procedimento foi delegada no Diretor-Adjunto do Departamento de Supervisão Comportamental, Dr. Fernando António Ervideira da Silva Coelho, ao abrigo do Despacho de subdelegação de poderes da Senhora Professora Dra. Francisca Rodrigues Sarmento Guedes de Oliveira, Administradora do Banco de Portugal.

Os contributos para a presente consulta pública devem ser apresentados através o preenchimento do ficheiro Excel disponível nesta página e remetidos ao Banco de Portugal, até ao próximo dia 29 de novembro de 2024, para o endereço de correio eletrónico consultas.publicas.dsc@bportugal.pt, com a indicação em assunto: “Resposta à Consulta Pública n.º 5/2024”.

Para efeitos de ponderação adequada dos comentários que venham a ser submetidos, solicita-se que os mesmos sejam fundamentados e acompanhados, sempre que possível, de propostas concretas de redação alternativa do articulado do projeto de Aviso.

Qualquer questão sobre este procedimento deverá ser enviada para consultas.publicas.dsc@bportugal.pt.

Apenas serão considerados os contributos que, dentro do referido prazo, sejam enviados ao Banco de Portugal nos termos e pela forma indicada.

O Banco de Portugal publicará os contributos recebidos ao abrigo desta consulta pública, devendo os interessados que se oponham à respetiva publicação, integral ou parcial, fazer expressa menção a esse facto no contributo enviado.

Anexo – Projeto de Aviso

Índice

Texto do Aviso

Texto do Aviso

Através do Decreto-Lei n.º 44/2024, de 10 de julho, foram definidas as condições em que o Estado pode prestar garantia pessoal a instituições de crédito com vista à viabilização de concessão de crédito à habitação própria e permanente a jovens até aos 35 anos. Este regime foi posteriormente regulamentado através da Portaria n.º 236-A/2024/1, de 27 de setembro, que aprovou igualmente a minuta de protocolo a celebrar entre a Direção-Geral do Tesouro e Finanças e as instituições aderentes.

De acordo com o referido regime, a Direção-Geral do Tesouro e Finanças pode intervir como fiador em contratos de crédito para a aquisição de primeira habitação, celebrados junto de uma instituição aderente, por jovens até 35 anos, que preencham as condições de elegibilidade legalmente previstas, cobrindo, em caso de incumprimento pelo devedor, um montante até 15% do capital de crédito inicialmente concedido. A celebração de um contrato de crédito ao abrigo do regime da garantia pessoal do Estado permite ao cliente financiar a aquisição da primeira habitação em montante superior ao que resultaria da aplicação do rácio *loan-to-value* (LTV) previsto no n.º 1 do artigo 5.º da Recomendação macroprudencial do Banco de Portugal no âmbito de novos contratos de crédito celebrados com consumidores, mas pressupõe, em qualquer caso, o cumprimento, pelas instituições, das obrigações a que estão adstritas para garantir a capacidade financeira dos clientes e preservar a estabilidade financeira.

O acesso ao regime da garantia pessoal do Estado deve pressupor o conhecimento pelos clientes das suas características e modo de funcionamento, bem como dos riscos que lhe estão associados. Neste contexto, o Banco de Portugal considera necessário estabelecer, através do presente Aviso, os requisitos da informação que as instituições de crédito aderentes devem divulgar sobre o regime da garantia pessoal do Estado e, bem assim, da informação que deverá ser disponibilizada aos clientes em momento prévio à celebração, e durante a vigência, de contratos de crédito à habitação ao abrigo do referido regime.

Assim, no uso das competências que lhe são atribuídas pelo n.º 4 do artigo 77.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro, na redação em vigor, bem como pelo n.º 4 do artigo 14.º e pelo n.º 3 do artigo 22.º, ambos do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, na redação em vigor, o Banco de Portugal determina o seguinte:

Capítulo I
Disposições gerais

Artigo 1.º
Objeto

O presente Aviso concretiza os deveres de divulgação de informação ao público e de prestação de informação aos clientes bancários sobre o regime de garantia pessoal do Estado para viabilização de concessão de crédito à habitação própria e permanente a jovens até 35 anos, previsto no Decreto-Lei n.º 44/2024, de 10 de julho, e regulamentado pela Portaria n.º 236-A/2024/1, de 27 de setembro.

Artigo 2.º
Definições

Para efeitos do presente Aviso, entende-se por:

- a) «Contrato de crédito» um contrato de crédito para aquisição de habitação própria permanente, abrangidos pelo disposto no Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho na redação em vigor;
- b) «Instituição» as instituições de crédito com sede ou sucursal em território nacional que tenham aderido ao protocolo relativo à garantia pública celebrado com a Direção-Geral do Tesouro e Finanças;
- c) «Regime de garantia pessoal do Estado» o regime previsto no Decreto-Lei n.º 44/2024, de 10 de julho e regulamentado pela Portaria n.º 236-A /2024/1, de 27 de setembro.

Capítulo II
Divulgação de informação ao público

Artigo 3.º
Divulgação de informação ao público

1 - As instituições disponibilizam informação sobre o regime de garantia pessoal do Estado nos respetivos sítios na Internet e, quando existam, no *homebanking* e nas aplicações móveis, com destaque adequado, durante o período em que seja possível aceder ao referido regime.

2 - A informação referida no número anterior inclui, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Especificação dos contratos de crédito abrangidos pelo âmbito de aplicação do regime de garantia pessoal do Estado;
- b) Indicação dos requisitos de elegibilidade previstos no regime de garantia pessoal do Estado;
- c) Descrição das principais características da garantia pessoal do Estado, designadamente:

- i) Modalidade da garantia;
- ii) Prazo máximo da garantia;
- iii) Limite máximo da cobertura da garantia;
- iv) Consequências do acionamento da garantia.

4 - As instituições disponibilizam a informação prevista no número anterior, em suporte duradouro, aos clientes que, aos balcões ou através de meios de comunicação à distância, manifestem interesse na obtenção de informações sobre o regime de garantia pessoal do Estado.

5 - A informação prevista nos números anteriores é acompanhada da menção de que o preenchimento dos requisitos de elegibilidade previstos no regime de garantia pessoal do Estado não prejudica a livre decisão da instituição quanto à concessão do crédito.

Artigo 4.º Dever geral de assistência

1 - As instituições asseguram o esclarecimento de dúvidas colocadas pelos clientes mediante a disponibilização, em local fácil e permanentemente acessível, designadamente no respetivo sítio na Internet, de uma secção de perguntas frequentes sobre a aplicação do regime de garantia pessoal do Estado.

2 - Sem prejuízo do disposto número anterior, o esclarecimento de dúvidas pode ser também garantido através dos trabalhadores envolvidos no atendimento ao público, nos balcões ou através de meios de comunicação à distância.

3 – Caso o cliente manifeste intenção de beneficiar do regime de garantia pessoal do Estado, e preencha as condições de elegibilidade, a instituição deve disponibilizar informação ao mutuário sobre o montante do crédito a conceder que estaria coberto pela garantia.

Capítulo III Prestação de informação na vigência do contrato de crédito

Artigo 5.º Informação a prestar em caso de acionamento da garantia pessoal do Estado

A partir do mês seguinte ao do acionamento da garantia pessoal do Estado e enquanto subsistirem valores vencidos e não pagos ao Estado, a instituição deve disponibilizar ao mutuário, através dos extratos relativos ao contrato de crédito, informação sobre:

- a) O montante de capital cujo pagamento é suportado pelo Estado ao abrigo da garantia, com detalhe sobre as prestações a que respeita;

- b) O montante que permanece em dívida perante a instituição, com desagregação das componentes relativas a capital e juros e, se aplicável, a comissões e despesas;
- c) A responsabilidade do mutuário pelo pagamento ao Estado dos montantes abrangidos pela garantia e de eventuais encargos adicionais em caso de incumprimento;

Artigo 6.º

Informação a prestar na cessação da vigência da garantia pessoal do Estado

A instituição informa o mutuário da cessação da vigência da garantia pessoal do Estado, através do extrato imediatamente anterior à data da cessação.

Capítulo IV

Disposição final

Artigo 7.º

Entrada em vigor

O presente Aviso entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

