

## **Anexo I – Informação a divulgar sobre o incumprimento de contratos de crédito e a rede extrajudicial de apoio**

### **Riscos do endividamento excessivo**

As prestações do crédito constituem encargos regulares do orçamento familiar dos clientes bancários. É essencial que o cliente bancário pondere previamente se tem capacidade financeira para assegurar o pagamento das prestações decorrentes dos empréstimos que pretende contratar.

Para mais informação sobre gestão do orçamento familiar consulte o portal “Todos Contam”, em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt).

### **Risco de incumprimento**

O incumprimento das responsabilidades de crédito ocorre quando o cliente bancário não paga na data prevista uma prestação do contrato de crédito que celebrou.

Os clientes com créditos em situação de incumprimento ficam sujeitos a penalizações e os seus bens podem ser penhorados.

O cliente bancário deve ter uma atitude preventiva, antecipando uma eventual situação de incumprimento. Caso antecipe dificuldades no pagamento dos seus encargos, deve alertar prontamente a instituição de crédito.

Se o cliente bancário comunicar que tem dificuldades no pagamento dos seus encargos, a instituição de crédito está obrigada, por força do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, a avaliar o seu risco de incumprimento. A instituição de crédito deverá propor soluções para evitar o incumprimento do contrato de crédito, sempre que viável.

Para informar o Caixa – Banco de Investimento, S.A. da existência de dificuldades no pagamento dos seus encargos, poderá contactar o Gabinete de Recursos Humanos e Administrativos:

Telefone: +351 21 313 73 00  
E-mail: [grh@caixabi.pt](mailto:grh@caixabi.pt)

### **PERSI**

O PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento, criado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, visa promover a regularização de situações de incumprimento através de soluções negociadas entre o cliente bancário e a instituição de crédito.

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

O cliente bancário com crédito em incumprimento pode solicitar em qualquer momento a integração imediata desse crédito em PERSI.

Nos 5 dias seguintes ao início do PERSI, o cliente bancário será informado desse facto, bem como dos seus direitos e deveres no âmbito deste procedimento.

Regime extraordinário de proteção de clientes com contratos de crédito à habitação em incumprimento

Os clientes com crédito respeitante à habitação própria permanente que se encontrem em incumprimento e em situação particularmente vulnerável podem solicitar à instituição de crédito o acesso ao regime extraordinário, desde que preencham os requisitos legalmente previstos. Este regime, destinado à proteção de devedores de crédito à habitação em situação económica muito difícil, foi aprovado pela Lei n.º 58/2012, de 9 de novembro, e estará em vigor até 31 de dezembro de 2015, com possibilidade de prorrogação.

Ao abrigo deste regime, a instituição de crédito está obrigada a propor ao cliente bancário um plano de reestruturação da dívida, quando tal seja viável. Em situações excepcionais, a instituição de crédito deve propor soluções que levem à extinção parcial ou total da dívida.

#### Rede de apoio ao cliente bancário

Os clientes bancários com créditos em risco de incumprimento ou em atraso no pagamento das suas prestações podem obter informação, aconselhamento e acompanhamento junto da rede extrajudicial de apoio ao cliente bancário, a título gratuito.

A rede de apoio ao cliente bancário é constituída por entidades habilitadas e reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor.

Para mais informações sobre a rede de apoio, consulte o “Portal do Consumidor”, em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

Para outras informações sobre os regimes relativos ao incumprimento de contratos de crédito consulte o Gabinete de Compliance do CaixaBI:

Telefone: +351 21 313 73 00  
E-mail: [gabinete.compliance@caixabi.pt](mailto:gabinete.compliance@caixabi.pt)

O Portal do Cliente Bancário, em <http://cliente.bportugal.pt>; e

O portal “Todos Contam”, em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt).