



**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: Indícios 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 (*cfr.* 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 indiquem 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 (*cfr.* 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 expectativa 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).