

ANEXO I

Informação a divulgar ao público 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.

Risco de incumprimento

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

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

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

Se o cliente bancário comunicar que tem dificuldades no pagamento dos seus encargos, a instituição está obrigada, por força do **Decreto-Lei n.º 22712012, de 25 de outubro**, a avaliar o seu risco de incumprimento.

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

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

Para informar a **Younited** da existência da existência de dificuldades no pagamento dos seus encargos, poderá contactar-nos através do número **308 809 556** (chamada gratuita) nos dias úteis das 09:00 às 19:00.

PERSI

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

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

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

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

Rede de apoio ao consumidor endividado (RACE)

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

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

Para outras informações sobre os regimes relativos ao incumprimento de contratos de crédito contacte **308 809 556** (chamada gratuita), o **Portal do Cliente Bancário**, em <http://cliente bancario.bportugal.pt> e portal "Todos Contam", em www.todoscontam.pt.

ANEXO II

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

O **PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento**, criado pelo Decreto-Lei nº 227/2012, de 25 de outubro, visa promover a regularização de situações de incumprimento através de soluções negociadas entre o cliente bancário e a instituição.

Negociação de soluções

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

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

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

Garantias do cliente bancário

Durante o PERSI, as instituições não podem:

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

Deveres do cliente bancário

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

Extinção do PERSI

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

A instituição pode ainda **extinguir o PERSI** caso:

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

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

Mediador do Crédito

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

Rede de apoio ao consumidor endividado (RACE)

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

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

Para outras informações sobre os regimes relativos ao incumprimento de contratos de crédito contacte **308 809 556** (chamada gratuita), o **Portal do Cliente Bancário**, em <http://cliente bancario.bportugal.pt> e portal "Todos Contam", em www.todoscontam.pt.