

## 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](http://www.todoscontam.pt).

### Risco de incumprimento

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

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

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

Se o cliente bancário comunicar que tem dificuldades no pagamento dos seus encargos, a instituição está obrigada, por força do **Decreto-Lei n.º 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](http://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](http://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](http://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](http://www.todoscontam.pt).