# Anexo I

*Informação a divulgar ao público sobre o incumprimento de contratos de crédito e a rede de apoio ao consumidor endividado*

## 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 227/2012, 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 Caixa Geral de Depósitos** da existência de dificuldades no pagamento dos seus encargos, poderá contactar a sua Agência, Assistente Comercial ou Gestor de Cliente.

## 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 31 .º e o 60.º 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 consulte a sua Agência da Caixa, envie uma mensagem de correio eletrónico para o endereço caixadireta@cgd.pt ou consulte www.cgd.pt, o **Portal do Cliente Bancário,** em *http://clientebancario.bportugal.pt,* e o portal **"Todos Contam",** em *www.todoscontam.pt.*