

O **PERSI - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento**, criado pelo Decreto-Lei n° 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.

O cliente bancário que não tenha conseguido contratar ou renegociar créditos pode solicitar uma mediação ao Mediador do Crédito. A mediação pretende fomentar a comunicação entre as partes - instituição de crédito e cliente -, no sentido de chegarem a um acordo e, assim, ultrapassarem situações de impasse, ou de falta de entendimento, na relação de crédito.

O Mediador do Crédito funciona junto do Banco de Portugal, gozando de imparcialidade e independência no exercício das suas funções. Os serviços prestados pelo Mediador do Crédito aos clientes bancários são isentos de custos. Para mais informações sobre o Mediador do Crédito, consulte o site www.mediadordocredito.pt e o [Guia Prático](#). Pode ainda utilizar o endereço de e-mail mediador.do.credito@bportugal.pt ou o telefone 21 323 34 16 nos dias úteis das 09:30 às 17:30 horas (chamada para a rede fixa nacional).

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 o site www.bicredit.pt, envie email para paripersi@bicredit.pt, ligue para o nº 210 401 077 (chamada para a rede fixa nacional), o **Portal do Cliente Bancário**, em <http://cliente.bancario.bportugal.pt>, e o portal “**Todos Contam**”, em www.todoscontam.pt.