

Información a revelar al público por el incumplimiento de los acuerdos de crédito/préstamo y la red de extrajudicial de apoyo.

Los riesgos de un excesivo endeudamiento

Las cuotas mensuales de préstamos constituyen cargos habituales del presupuesto familiar de los clientes del banco.

Es esencial que el cliente bancario considere previamente la capacidad financiera para asegurar el pago de las prestaciones derivadas de los préstamos que desea contratar.

Para obtener más información sobre la gestión del presupuesto familiar ver el portal "**Todos Cuentan**" en www.todoscontam.pt.

Riesgo de incumplimiento

El incumplimiento de las obligaciones de crédito se produce cuando el cliente de un banco no paga en la fecha indicada el suministro del contrato de crédito suscrito.

Los clientes con crédito en mora serán objeto de sanciones y sus bienes pueden ser embargados.

El cliente de un banco debe tener una **actitud preventiva**, anticipándose a una situación de impago. **Si anticipa dificultades para pagar sus gastos, debe alertar sin demora a la entidad de crédito.**

Si el cliente de un banco comunica que tiene dificultades en el pago de sus gastos, la entidad de crédito está obligada, en virtud del **Decreto-Ley N º 227/2012, del 25 de octubre**, a evaluar su riesgo de impago/incumplimiento. La entidad de crédito deberá proponer soluciones para evitar el incumplimiento del contrato de crédito siempre que sea posible. Para informar al Banco Carregosa de dificultades para pagar sus gastos, podrá contactar con nosotros a través del 351 226 086 460.

PERSI

El **PERSI - Procedimiento Extrajudicial de Regularización de Situaciones de Incumplimiento**, creado por el Decreto-Ley nº 227/2012, del 25 de Octubre, tiene como objetivo promover la solución de los incumplimientos a través de la negociación entre el cliente de un banco y las entidades de crédito.

Las entidades de crédito están obligadas a integrar los créditos morosos en PERSI entre el 31º y 60º día después del incumplimiento. También se requiere que las instituciones de crédito inicien el PERSI en cuanto se confirme la falta de pago de una cuota en el caso de que el cliente bancario haya advertido del riesgo de impago.

Los clientes de los bancos con préstamos en mora podrán en cualquier momento solicitar la integración inmediata de la demanda en PERSI.

En los 5 días siguientes al inicio del PERSI, los clientes del banco serán informados de este hecho, así como de sus derechos y obligaciones en virtud de este procedimiento.

Sistema extraordinario de protección de los clientes con contratos de crédito hipotecario en incumplimiento.

Los clientes con crédito hipotecario permanente que están en incumplimiento y en una situación **especialmente vulnerable** podrán solicitar a la entidad de crédito el acceso al régimen extraordinario, siempre que cumplan los requisitos previstos por la ley. Este régimen, destinado a la protección de los deudores de los créditos/préstamos hipotecarios en muy difícil situación económica, fue aprobada por la Ley N.º 58/2012, de 09 de noviembre y se extenderá hasta el 31 diciembre de 2015, con posibilidad de prórroga.

Bajo este sistema, la entidad de crédito está obligada a proponer al cliente un plan para la reestructuración de la deuda bancaria, siempre que sea posible. En situaciones excepcionales, la entidad de crédito deberá proponer soluciones que conduzcan a la extinción total o parcial de la deuda.

Red de apoyo al cliente bancario

Los clientes bancarios con créditos/préstamos en riesgo de incumplimiento o retraso en el pago de sus cuotas pueden obtener información, asesoramiento y apoyo en la red extrajudicial de apoyo al cliente de bancario, de forma gratuita.

La red de apoyo al cliente bancario esta constituida por entidades habilitadas y reconocidas por la Dirección General del Consumidor.

Para más informaciones sobre la red de apoyo, consulte el **"Portal del Consumidor"**, en www.consumidor.pt.

Para otras informaciones sobre los sistemas relativos al incumplimiento de contratos, contacte +351 226 086 460, o **Portal del Cliente Bancario**, en <http://clientebancario.bportugal.pt>, y el portal **"Todos Cuentan"**, en www.todoscontam.pt.

PERSI

PERSI - Procedimiento Extrajudicial de Regularización de Situaciones de Incumplimiento, creado por el Decreto-Ley nº 227/2012, de 25 de Octubre, tiene como objetivo promover la regularización de situaciones de incumplimientos a través de soluciones negociadas entre el cliente bancario y las entidades de crédito.

Negociación de soluciones

Dentro de los 30 días posteriores a la integración de los créditos en incumplimiento en PERSI (fecha indicada en este aviso), la entidad de crédito debe evaluar la capacidad financiera del cliente bancario, ofreciendo soluciones para renegociar el préstamo o para consolidar deudas, siempre que ello sea factible.

El cliente bancario debe responder a la(s) propuesta(s) en **15 días**, pudiendo presentar alteraciones o propuestas alternativas. La entidad de crédito no está obligada a aceptar la oferta del cliente bancario..

Garantías del cliente bancario

Durante el PERSI, las instituciones de crédito/prestamos no pueden:

- Cancelar el contrato de crédito;
- Iniciar acciones judiciales contra el cliente bancario; y
- Conceder el crédito a otra entidad, que no sea una institución de crédito, excepto para efectos de titularización.

Deberes del cliente bancario

El cliente bancario debe **colaborar con la institución de crédito** en la búsqueda de soluciones para la regularización de la situación de incumplimiento. Para ello debe respetar los plazos para facilitar los documentos y las informaciones que le sean solicitados (10 días) y contestar a la(s) propuesta(s) de la institución de crédito (15 días).

Extinción del PERSI

El PERSI se extingue en el 91º día después de su inicio, si no se prorroga por acuerdo de ambas las partes, o la declaración de insolvencia del cliente bancario

Las entidades de crédito también pueden extinguir el PERSI en caso de que:

- Se compruebe que no sea viable la presentación de propuestas;
- Ocurra un embargo o sea decretada confiscación de bienes del cliente bancario
- Sea nombrado administrador judicial en conformidad con el procedimiento de insolvencia;
- El cliente bancario no coopere durante el PERSI;
- El cliente bancario o la entidad de crédito niegue la(s) propuesta(s) presentada(s)
- El cliente bancario practique actos susceptibles de atentar contra los derechos y garantías de la entidad de crédito.

La entidad de crédito debe informar al cliente bancario de los fundamentos para la extinción del PERSI.

Mediador Creditício

El cliente bancario que esté incumpliendo un contrato de crédito hipotecario y sea también prestatario de otros contratos de crédito puede beneficiar de las garantías de PERSI por un período adicional de 30 días caso solicite la intervención del mediador crediticio en los 5 días siguientes a la extinción del PERSI.

Sistema extraordinario de protección de los clientes con contratos de crédito hipotecario en incumplimiento

Los **clientes con créditos hipotecarios de vivienda propia permanente** en riesgo de incumplimiento y en **situación especialmente vulnerable** pueden solicitar a la entidad de crédito el acceso al sistema extraordinario siempre que cumplan **los requisitos previstos por la ley**. Este sistema, para la protección de los deudores de los préstamos hipotecarios en muy difícil situación económica, fue aprobada por la **Ley N.º 58/2012, de 09 de Noviembre** y se extenderá hasta el 31 diciembre de 2015, con posibilidad de prórroga

Bajo este sistema, se requiere a la entidad de crédito que proponga al cliente bancario un plan para la reestructuración de la deuda bancaria del cliente, siempre que sea posible. En situaciones excepcionales, la entidad de crédito deberá proponer soluciones que conduzcan a la extinción parcial o total de la deuda

Nota: El Banco Carregosa no proporciona este tipo de crédito.

Red de apoyo al cliente bancario

Los clientes bancarios con créditos/prestamos en riesgo de incumplimiento o retraso en el pago de sus derechos de emisión pueden obtener información, asesoramiento y apoyo en la red extrajudicial de apoyo al cliente bancario, de forma gratuita

La red de apoyo bancario es constituida por entidades habilitadas y reconocidas por la Dirección General del Consumidor.

Para más informaciones sobre la red de apoyo, consulte el **“Portal del Consumidor”**, en www.consumidor.pt.

Para obtener más información sobre las normas relativas al incumplimiento de contratos de crédito, véase: **Banco Carregosa** a través del nº +351 226 086 460, o **Portal del Cliente Bancario**, en <http://clientebancario.bportugal.pt>, y el portal **“Todos Cuentan”**, en www.todoscontam.pt.