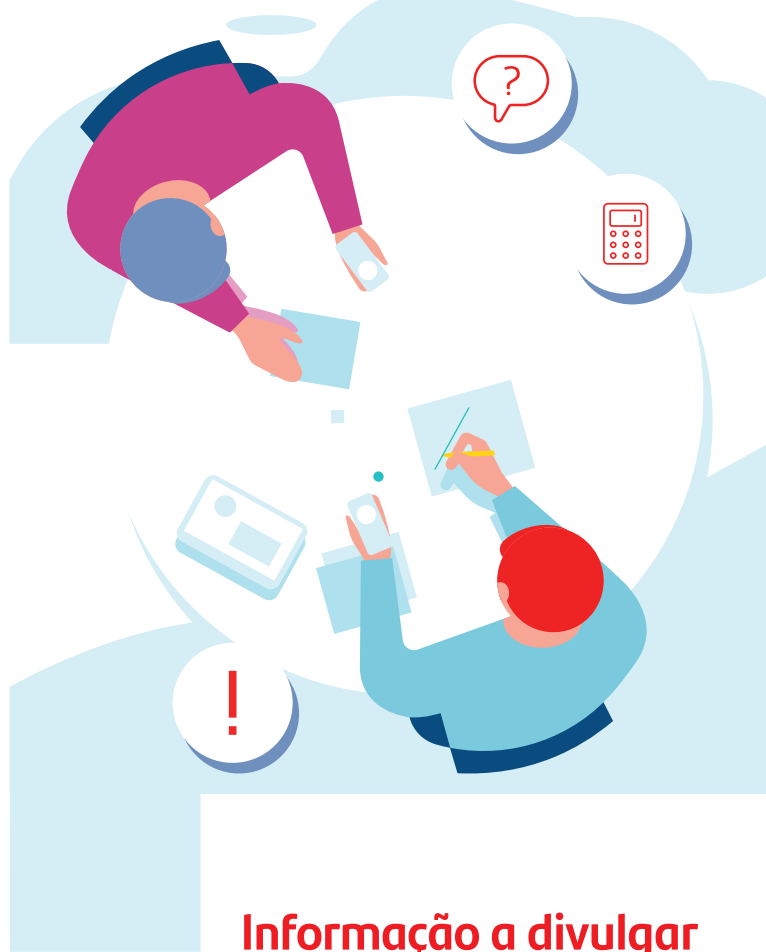


01/2022



Esta informação não dispensa nem substitui a consulta ou recurso a especialistas.

**Informe-se em [santander.pt](https://www.santander.pt)**

 **Superlinha** | 24h | Todos os dias  
**+351 217 807 364**  
Chamada para **rede fixa nacional**

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

 **Santander**

 **Santander**

## 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 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 o **BANCO SANTANDER TOTTA, S.A.** da existência de dificuldades no pagamento dos seus encargos, poderá dirigir-se ao seu balcão. Caso necessite de informações adicionais, por favor utilize o endereço: [prevencaoegestaodeincumprimento@santander.pt](mailto:prevencaoegestaodeincumprimento@santander.pt).

## 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 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, consulte [www.santander.pt](http://www.santander.pt), o Portal do Cliente Bancário em <http://cliente.bancario.bportugal.pt>, e o Portal Todos Contam em [www.todoscontam.pt](http://www.todoscontam.pt).