

Boas práticas na relação dos bancos com particulares em situação de dificuldade financeira

1. Introdução

Enquadramento

O presente documento condensa e sistematiza um conjunto de melhores práticas, já adotadas no mercado nacional, que devem ser observadas pelos **Bancos** na sua relação com os clientes bancários, no âmbito das **operações de crédito** com estes contratadas.

Os princípios e práticas, aqui enunciados, são considerados como fundamentais para que os **clientes bancários**, que se encontrem em **situação de dificuldade financeira**, independentemente de terem ou não, durante o período pandémico, beneficiado das medidas de proteção previstas no Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março, recebam do seu Banco um **tratamento e a assistência adequadas** à prevenção e/ou a regularização de eventuais situações de incumprimento.

Embora aprovadas num contexto económico e social singular, pautado pela retração súbita da atividade económica, e pela contínua e reiterada assunção, pelo setor bancário, de um amplo conjunto de medidas de proteção dos seus clientes (empresas e famílias), as Boas Práticas, aqui enunciadas, destinam-se a ser aplicadas por um período indeterminado no tempo (i.e., mesmo num contexto *post* COVID-19).

A enunciação, aqui efetuada, de *standards* de atuação pressupõe **abordagens padronizadas que** refletem as melhores práticas do mercado nacional e europeu nesta matéria. Tais abordagens não deverão, contudo, prejudicar um adequado nível de **flexibilidade**, tendo em vista permitir:

- (i) introduzir adaptações, de forma a encontrar as soluções que melhor se adaptem ao cliente, sobretudo, quando, para esse efeito, devam ser especialmente consideradas determinadas circunstâncias individuais daquele;
- (ii) que os Bancos continuem a inovar e a fornecer produtos e serviços que atendam à evolução das necessidades dos clientes bancários e à diferenciação das suas ofertas e propostas negociais.

Os princípios e *standards* de atuação refletem uma **abordagem focada na procura das soluções mais adaptadas ao cliente**, que deve ser aplicada em todos os canais de comunicação e contacto com os clientes. Os princípios e *standards* de atuação encontram-se, assim, definidos para serem aplicados numa **base multicanal**, e de forma

consistente pelos Bancos, quer no quadro de contactos aos balcões, através das redes de agências e sucursais, quer através de meios de comunicação à distância.

Articulação das Boas Práticas com a legislação aplicável

Os Bancos encontram-se já obrigados a informar e prestar assistência aos seus clientes, *antes, durante e após o termo das relações contratuais*, nos termos, entre outras, das normas relevantes do Código Civil, do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, ou dos diplomas especificamente aplicáveis a certos tipos de contratos de crédito (v.g., regime jurídico relativo a contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados a habitação – Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, ou do regime jurídico relativo a contratos de crédito aos consumidores - Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho).

Os Bancos encontram-se também já obrigados a cumprir com um conjunto de princípios e normas especificamente dirigidas à prevenção e gestão do incumprimento (v.g., regime constante do Decreto-Lei nº 227/2012, de 25 de outubro, bem como das respetivas normas regulamentares definidas pelo Banco de Portugal).

Os Bancos encontram-se igualmente obrigados ao cumprimento de exigentes regras prudenciais (e também, de resto, contabilísticas) em matéria de concessão de crédito, que, visando quer objetivos de estabilidade financeira, quer ainda de financiamento sustentável das famílias, impõem, designadamente, limites em matéria de LTVs¹ ou DSTIs² ou, em termos mais globais, que os bancos mantenham reservas de fundos próprios e liquidez suficientes. O cumprimento destes objetivos obriga os bancos a gerir, de forma muito criteriosa e prudente, os seus ativos (v.g., o crédito concedido aos seus clientes), refletindo, para efeitos contabilísticos e prudenciais, o aumento do risco dos seus créditos. O leque de soluções de reestruturação de créditos suscetíveis de serem oferecidos pelos bancos aos clientes bancários, bem como os possíveis contornos de tais soluções devem desenvolver-se no âmbito do regime regulamentar aplicável, v.g. prudencial, e consideração de outros *stakeholders*, v.g. os depositantes.

As regras de Direito da Concorrência impõem, também, em defesa dos interesses de uma competição sã e leal entre empresas, e em defesa dos interesses dos consumidores, que aquelas definam, individualmente, as suas políticas e estratégia em matéria de gestão relacional e políticas/práticas contratuais, e, em particular, de gestão (do risco) de incumprimento dos seus clientes.

O presente documento, sem pôr, de qualquer forma, em causa as regras, limitações e objetivos prosseguidos pelo legislador num conjunto variado de matérias, visa, em total

¹ LTV = *Loan to Value Ratio* (Rácio entre o montante do empréstimo e o valor do imóvel dado em garantia).

² DSTI = *Debt service-to-income ratio* (Rácio entre o montante total das prestações mensais associadas a todos os empréstimos detidos pelo mutuário e o seu rendimento mensal líquido de impostos e contribuições obrigatórias para a Segurança Social)

respeito pelo quadro jurídico constituído, condensar um conjunto de princípios e standards *gerais* de atuação, enquadradores de um elevado padrão de proteção do cliente bancário em situação de dificuldade financeira.

2. Âmbito de aplicação

Os princípios e *standards* de atuação, constantes do presente documento, refletem as melhores práticas já adotadas no mercado nacional, observadas pelos **Bancos** na sua relação com os clientes bancários, no âmbito das **operações de crédito** com estes contratadas.

Tais princípios e *standards* de atuação deverão continuar a ser observados, na sua globalidade, mesmo depois de ultrapassados os efeitos económico-sociais da crise pandémica.

A disciplina, prevista no documento, encontra-se direcionada para assegurar que os clientes em dificuldades financeiras recebem do seu Banco um **tratamento e a assistência adequadas** à prevenção e/ou à regularização de eventuais situações de incumprimento.

Para efeitos de delimitação do âmbito de aplicação do presente conjunto de Boas Práticas, considera-se como:

Banco(s): A(s) Instituição(ões) de Crédito, Associada(s) da APB.

Cliente(s) Bancário(s): O consumidor, na aceção dada pela Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que intervenha como mutuário ou como garante numa operação de crédito;

Operações de crédito: Os contratos de crédito celebrados com os clientes bancários para aquisição, construção e realização de obras em habitação própria permanente, secundária ou para arrendamento, bem como para a aquisição de terrenos para construção de habitação própria, os contratos de crédito garantidos por hipoteca sobre bem imóvel e os contratos de crédito a consumidores;

Dificuldade financeira: Degradação relevante da capacidade financeira do cliente para cumprir as suas obrigações pecuniárias (i.e., em nível suscetível de originar incumprimento). Constituem indícios de degradação da situação financeira dos clientes, em particular, os enunciados no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro;

Princípios e *standards* de atuação: os princípios e normas de conduta enunciados no ponto 3 (infra).

3. Princípios e Normas gerais de conduta

Os Bancos deverão dispor de sistemas e controlos capazes de identificar e, posteriormente, assistir e monitorizar o acompanhamento dos clientes bancários em situação de dificuldade financeira.

P.1. Os Bancos devem ter **procedimentos e processos em vigor para a deteção de indícios de dificuldade financeira**, de forma a identificar os clientes que possam estar em tal situação e devem assegurar a sua pronta e eficiente gestão, realizando, quando tal se mostre apropriado e com uma antecedência considerada adequada face ao respetivo termo de aplicação, inquéritos, junto dos clientes bancários que tenham beneficiado das medidas de proteção previstas no Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março.

P.2. Os clientes identificados como estando em dificuldade financeira devem receber **informações claras e precisas** sobre os direitos, de fonte contratual e legal que lhes assistem, e não devem estar sujeitos a assédio ou pressão indevida ao discutir as suas dificuldades financeiras com o Banco.

P.3. Os Bancos devem comunicar com os clientes através dos **canais** que, dentre o leque dos legal e contratualmente previstos, sejam os preferidos do cliente. Os Bancos devem, em particular, oferecer, através dos seus canais digitais, a possibilidade de o cliente contactar com o Banco, bem como de o cliente identificar, sem demoras, alertas de riscos de incumprimento.

P.4. Os Bancos devem **ouvir o cliente** e agir, entre outras, de acordo com as informações fornecidas pelo cliente, com o objetivo de propor soluções adequadas e acessíveis.

P.5. Os Bancos devem **promover a obtenção, junto do cliente**, das informações e documentos adequados, que melhor permitam aferir as suas circunstâncias individuais.

P.6. Os Bancos devem fornecer aos clientes os contactos e **lista das entidades habilitadas a oferecer aconselhamento gratuito e imparcial** que integrem a Rede de Apoio ao Consumidor endividado.

P.7. Os Bancos devem **transmitir, com clareza, boa fé e diligência**, as propostas de solução que considerem adequadas à situação financeira, objetivos, necessidades e expectativas dos clientes bancários. Sempre que possível, devem **oferecer soluções padronizadas de reestruturação**, conforme P.8 infra, ajustadas ao tipo de dificuldade financeira e ao perfil de risco dos clientes bancários que se encontrem em situação de dificuldade financeira.

P.8. Os Bancos devem oferecer **soluções de reestruturação adequadas à prevenção ou regularização da situação de incumprimento**, equacionando, em função do perfil, do tipo de dificuldade financeira e das características dos clientes, designadamente de risco, entre outras, a possibilidade/oportunidade de propor uma ou várias das seguintes medidas: concessão de um período de carência de capital, extensão da maturidade de

amortização do empréstimo, diferimento de uma parte do capital para uma prestação final ou consolidação de todas ou de parte das dívidas bancárias.

P.9. Os Bancos devem assegurar **níveis de serviço** compatíveis e ajustados às necessidades, objetivos e expectativas dos seus clientes.

P.10. Em caso de **subcontratação**, junto de terceiros, de parte das tarefas de gestão e monitorização dos créditos, os Bancos deverão avaliar e monitorizar, de forma contínua, se a entidade prestadora do serviço dispõe de capacidade para assegurar o cumprimento do presente conjunto de Boas Práticas.

4. Governance e supervisão

Os Bancos deverão dispor de sistemas, controlos e procedimentos de governo interno que garantam uma supervisão eficaz sobre o grau de cumprimento dos princípios e standards de atuação constantes do presente documento, nomeadamente, através de um processo robusto de gestão de reclamações relacionadas com a aplicação das disposições do presente conjunto de boas práticas.

* * *