

## **Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro**

O Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, veio estabelecer um conjunto de medidas com vista a promover a prevenção do incumprimento e a regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito celebrados com consumidores.

Adicionalmente, prevê a criação de uma rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, entendidos como consumidores, na aceção dada pelo n.º 1 do artigo 2.º da Lei de Defesa do Consumidor, aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, que intervenham como mutuários em contratos de crédito. Esta rede é composta por entidades que têm como função informar, aconselhar e acompanhar os consumidores que se encontrem em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contratos de crédito celebrados com instituições de crédito ou que se encontrem em mora relativamente ao cumprimento dessas obrigações.

Neste contexto, a presente portaria estabelece, em cumprimento do disposto no artigo 26.º do Decreto-Lei

n.º 227/2012, de 25 de outubro, o regime e o procedimento aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários.

Nos termos da presente portaria e em harmonia com o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, cabe à Direção-Geral do Consumidor efetuar o reconhecimento das entidades que integram esta rede extrajudicial de apoio, após parecer do Banco de Portugal.

Para tal, prevê-se que a entidade interessada em integrar a rede apresente o seu pedido junto da Direção-Geral do Consumidor, através de formulário próprio, devidamente acompanhado dos documentos que comprovem o preenchimento das condições e requisitos previstos no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro. Regula-se ainda o procedimento aplicável após a apresentação desse pedido pela entidade requerente.

Estabelece-se também a obrigação das entidades que integram a rede procederem ao reporte trimestral relativo ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, de forma a permitir a monitorização da atuação daquelas entidades e avaliar o funcionamento da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários. Com base nesta informação, compete à Direção-Geral do Consumidor elaborar relatórios semestrais sobre o funcionamento da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários.

Sem prejuízo de outras fontes de financiamento, as entidades reconhecidas no âmbito da presente portaria poderão apresentar candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, criado através da Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro e regulamentado pelo Despacho Conjunto n.º 1994/2012, de 30 de janeiro, dos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e do Emprego, publicado em Diário da República 2.ª série, n.º 31, de 13 de fevereiro de 2012.

Foram ouvidos o Banco de Portugal, a Comissão Nacional de Proteção de Dados e a Direção-Geral do Consumidor.

Assim, ao abrigo do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, manda o Governo, pelos Ministros de Estado e das Finanças, da Justiça e da Economia e do Emprego, o seguinte:

#### Artigo 1.º

##### **Objeto**

A presente portaria estabelece o regime e o procedimento aplicáveis ao reconhecimento das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, adiante designada "Rede", a que se refere o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

#### Artigo 2.º

##### **Entidades que integram a Rede**

1. A Rede é composta por pessoas coletivas de direito público ou privado que cumpram as condições gerais previstas no artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, cujos funcionários e colaboradores preencham os requisitos previstos no artigo 25.º daquele diploma legal, e que obtenham, para o efeito, o reconhecimento da Direção--Geral do Consumidor, após parecer do Banco de Portugal.

2. As pessoas coletivas de direito público ou privado que integram a Rede devem estar habilitadas a garantir o exercício adequado das atribuições previstas nos artigos 27.º e 32.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

#### Artigo 3.º

##### **Apresentação do pedido de reconhecimento**

1. O pedido de reconhecimento a apresentar pela entidade requerente junto da Direção-Geral do Consumidor deve ser acompanhado dos seguintes elementos:

- a) Código de acesso à certidão permanente de registo comercial, sempre que este registo exista, número de identificação fiscal e endereço de correio eletrónico;
- b) Documentos comprovativos de situação regular perante a administração fiscal e a segurança social;
- c) Identificação do responsável pela coordenação do serviço a prestar;
- d) Descrição detalhada dos procedimentos a adotar no exercício das atribuições previstas no artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

2. O pedido de reconhecimento deve ainda, relativamente ao responsável pela coordenação do serviço e a cada funcionário ou outras pessoas que colaborem com a entidade requerente no âmbito da prestação de apoio aos clientes bancários, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) Fotocópia simples, frente e verso, do documento de identificação e do número de identificação fiscal;
- b) Currículo detalhado;
- c) Certificado de habilitações;
- d) Documentos comprovativos dos conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária;
- e) Certificado do registo criminal atualizado;

f) Questionário, devidamente preenchido, conforme modelo anexo à presente Portaria.

3. O pedido de reconhecimento é apresentado através de formulário próprio, disponibilizado eletronicamente no Portal do Consumidor, em <http://www.consumidor.pt>.

#### Artigo 4.º

### **Conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária**

Para efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, considera-se que possui adequados conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária, o funcionário ou colaborador da entidade requerente que seja detentor de formação profissional ou grau de licenciatura adequados, cujo plano curricular integre formação geral e específica nas áreas financeira, económica e bancária.

#### Artigo 5.º

### **Instrução do pedido de reconhecimento**

1. Compete à Direção-Geral do Consumidor a instrução do processo de reconhecimento.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a Direção-Geral do Consumidor dispõe do prazo de dez dias úteis, contados a partir da data de apresentação do pedido, para verificar a suficiência dos elementos que acompanham o pedido de reconhecimento e elaborar relatório de análise do processo.
3. A Direção-Geral do Consumidor pode solicitar à entidade requerente que, no prazo de 5 dias úteis, apresente informação adicional ou os elementos complementares considerados necessários para a instrução do pedido de reconhecimento.
4. A solicitação de informação adicional ou de elementos complementares suspendem o prazo a que se refere o n.º 2 do presente artigo.

#### Artigo 6.º

### **Parecer do Banco de Portugal**

1. Findo o prazo estabelecido no n.º 2 do artigo anterior, a Direção-Geral do Consumidor solicita o parecer do Banco de Portugal, para efeitos do disposto no artigo 23.º e nas alíneas a) e c) do n.º 1 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, remetendo, para o efeito, cópia do respetivo relatório de análise e dando conhecimento de todos os elementos relevantes.
2. O Banco de Portugal comunica o seu parecer à Direção-Geral do Consumidor no prazo de 10 dias úteis, contados a partir da data de recepção dos elementos referidos no número anterior.
3. O Banco de Portugal pode solicitar à Direção-Geral do Consumidor informações complementares e levar a efeito as diligências que considere necessárias para a emissão do parecer previsto neste artigo.
4. A solicitação de informações complementares suspende o prazo a que se refere o n.º 2 do presente artigo.

## Artigo 7.º

### **Decisão e comunicação à entidade requerente**

1. A Direção-Geral do Consumidor, no prazo de 5 dias úteis, contados a partir da data da recepção do parecer do Banco de Portugal, notifica a entidade requerente do sentido da decisão, para efeitos de audiência de interessados nos termos do Código do Procedimento Administrativo.
2. Após a conclusão do procedimento previsto no artigo anterior, a Direção-Geral do Consumidor decide sobre o pedido de reconhecimento no prazo de 5 dias úteis e comunica a decisão por escrito à entidade requerente.
3. A Direção-Geral do Consumidor divulga no Portal do Consumidor as entidades que, na sequência da obtenção do reconhecimento nos termos previstos na presente portaria, integram a Rede.

## Artigo 8.º

### **Formação contínua das entidades reconhecidas para integrar a Rede**

Os funcionários e colaboradores das entidades reconhecidas frequentam periodicamente formação em matéria financeira, económica e bancária, que será ministrada por entidades indicadas pela Direção-Geral do Consumidor.

## Artigo 9.º

### **Alterações posteriores ao reconhecimento**

1. As entidades que integram a Rede devem enviar à Direção-Geral do Consumidor os elementos previstos no n.º 2 do artigo 3.º da presente Portaria respeitantes aos funcionários ou colaboradores que, após a obtenção do reconhecimento, pretendam iniciar funções junto dessas entidades, no âmbito do apoio a clientes bancários a que se refere o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.
2. As entidades que integram a Rede devem manter um registo atualizado dos funcionários e colaboradores que prestam apoio aos clientes bancários, no âmbito da prevenção do incumprimento e da regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito.
3. As alterações ao registo referido no número anterior ou a verificação de quaisquer factos suscetíveis de modificar as condições e requisitos subjacentes ao reconhecimento devem ser imediatamente comunicados à Direção-Geral do Consumidor pelas entidades que integram a Rede.

## Artigo 10.º

### **Reapreciação e caducidade do reconhecimento**

1. Em caso de falta ou incumprimento superveniente das condições e requisitos subjacentes ao reconhecimento ou de existência de indícios de incumprimento das normas previstas no Capítulo IV do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, a Direção-Geral do Consumidor procede à reapreciação do reconhecimento.
2. No âmbito da reapreciação do reconhecimento, e se estiver em causa a falta ou o incumprimento superveniente de condições ou requisitos que tenham sido objeto de

parecer prévio do Banco de Portugal, nos termos referidos no artigo 6.º da presente Portaria, a Direção-Geral do Consumidor solicita parecer ao Banco de Portugal.

3. A reapreciação prevista neste artigo pode determinar a caducidade do reconhecimento efetuado ao abrigo da presente Portaria.

#### Artigo 11.º

##### **Reporte de dados**

1. As entidades que integram a Rede remetem à Direção-Geral do Consumidor, com periodicidade trimestral, informação estatística relativa ao tratamento de pedidos de informação, de apoio e de acompanhamento dos clientes bancários, bem como a eventual realização de ações no âmbito da formação financeira.

2. Para efeitos de aplicação do número anterior, a Direção-Geral do Consumidor disponibiliza no Portal do Consumidor o formulário para recolha da informação pretendida.

3. A Direção-Geral do Consumidor elabora com periodicidade semestral um relatório com base no reporte de dados estatísticos remetido pelas entidades que integram a Rede, que comunica ao membro do Governo responsável pela defesa do consumidor.

#### Artigo 12.º

##### **Proteção de dados pessoais**

O tratamento de dados pessoais previsto nesta portaria fica sujeito ao regime jurídico estabelecido pela Lei da Proteção de Dados Pessoais, aprovada pela Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, designadamente no que se refere:

- a) Ao direito de acesso e de retificação dos dados pessoais que constam do Anexo à presente portaria;
- b) À obrigação de notificação do tratamento de dados pessoais relativos a clientes bancários à Comissão Nacional de Proteção de Dados por parte das entidades reconhecidas no âmbito da presente portaria.

#### Artigo 13.º

##### **Entrada em vigor**

A presente Portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação

O Ministro de Estado e das Finanças, Vítor Louçã Rabaça Gaspar, em 27 de dezembro de 2012. - A Ministra da Justiça, Paula Maria von Hafe Teixeira da Cruz, em 26 de dezembro de 2012. - O Ministro da Economia e do Emprego, Álvaro Santos Pereira, em 20 de dezembro de 2012.

## ANEXO

### Questionário sobre Habilitações Académicas, Qualificação Profissional e Idoneidade

#### 1. INFORMAÇÃO PESSOAL

Nome completo _____	
Data de nascimento ___ / ___ / _____ (dia/mês/ano)	
Freguesia _____	Concelho _____
País _____	Nacionalidade _____
Documento de identificação _____ Nº _____	
Emitido por _____ em ___ / ___ / _____	
Número de contribuinte _____	Código do Serviço de Finanças _____
Residência pessoal atual (rua / nº / andar) _____ - _____	
Localidade _____ Código Postal _____ - País _____	
Contacto telefónico _____ Fax _____	
E-mail _____	
Informação adicional – Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	

#### 2. HABILITAÇÕES ACADÉMICAS E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Alteração – Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>			
Habilitações académicas:			
FORMAÇÃO/CURSO	INSTITUIÇÃO	ANO DE OBTENÇÃO	
Conhecimentos técnicos em matéria financeira, económica e bancária:			
FORMAÇÃO/CURSO	INSTITUIÇÃO	ANO DE OBTENÇÃO	
Experiência profissional desempenhada relevante para a função:			
ENTIDADE	TIPO DE ATIVIDADE	FUNÇÕES	PERÍODO DE EXERCÍCIO DE FUNÇÕES
Informação adicional – Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>			
_____			
_____			
_____			

#### 3. SITUAÇÃO PROFISSIONAL

Alteração – Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	
Atividade profissional que exerce/vai exercer em acumulação com as funções de informação, aconselhamento e acompanhamento de clientes bancários:	
Entidade _____	
Tipo de atividade _____	
Cargo _____	
Período de exercício de funções _____	
Tipo de relação contratual _____	
Informação adicional – Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	
_____	
_____	
_____	

4. IDONEIDADE

Alteração – Sim  Não

Responda “Sim” ou “Não” (assinale com X) às seguintes questões:	Sim	Não
4.1. Alguma vez foi condenado, em Portugal ou no estrangeiro, em processo-crime?		
4.2. Corre termos em algum tribunal, em Portugal ou no estrangeiro, processo crime contra si?		
4.3. Alguma vez foi condenado, em Portugal ou no estrangeiro, em processo de contraordenação por factos relacionados com o exercício de atividades profissionais na área financeira?		
4.4. Corre termos junto de alguma autoridade administrativa, em Portugal ou no estrangeiro, processo de contraordenação por factos relacionados com o exercício de atividades profissionais na área financeira?		
4.5. Alguma vez foi arguido em processo de contraordenação intentado pelo Banco de Portugal?		
4.6. Alguma vez foi condenado, em Portugal ou no estrangeiro, pela prática de infrações às regras legais ou regulamentares que regem a atividade das instituições de crédito, sociedades financeiras ou outras instituições sujeitas à supervisão do Banco de Portugal?		
4.7. Alguma vez uma sociedade por si dominada ou em que exercesse funções de administração ou fiscalização foi arguida em processo de contraordenação intentado pelo Banco de Portugal?		
4.8. Alguma vez uma sociedade por si dominada ou em que exercesse funções de administração ou fiscalização foi condenada, em Portugal ou no estrangeiro, pela prática de infrações às regras legais ou regulamentares que regem a atividade das instituições de crédito, sociedades financeiras ou outras instituições sujeitas à supervisão do Banco de Portugal?		
4.9. Alguma vez foi declarado insolvente, em Portugal ou no estrangeiro?		
4.10. Alguma vez foi declarada a insolvência, em Portugal ou no estrangeiro, de uma empresa por si dominada ou de tenha sido membro do órgão de administração ou fiscalização?		
4.11. Corre termos, em Portugal ou no estrangeiro, algum processo de insolvência contra si?		
4.12. Corre termos, em Portugal ou no estrangeiro, algum processo de insolvência em relação a empresas por si dominadas ou em que exerça ou tenha exercido funções de administração ou de fiscalização?		
4.13. Alguma vez sofreu sanção por violação de regras de conduta aplicáveis ao exercício da sua atividade profissional?		

**No caso de ter respondido afirmativamente a alguma das questões anteriores** indique, conforme aplicável, os factos que motivaram a instauração do processo, o tipo de crime ou de ilícito, a data da condenação, a pena ou sanção aplicada, o tribunal ou entidade que o condenou ou sancionou, o tribunal ou entidade em que corre o processo, a fase do processo ou o seu desfecho, a denominação das empresas envolvidas em processo de insolvência, as funções exercidas, e, se considerar relevante, o seu ponto de vista sobre os factos em causa.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. INFORMAÇÃO ADICIONAL

**Indicação do ponto a que se refere a informação adicional**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Informação**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. MENÇÕES FINAIS

Os dados solicitados no presente questionário destinam-se à apreciação das habilitações académicas, qualificação profissional e idoneidade dos funcionários e colaboradores das entidades que integram a Rede

**DECLARAÇÃO**

O/A abaixo assinado(a) declara, sob compromisso de honra, que as informações acima prestadas correspondem à verdade, não tendo omitido quaisquer factos que possam relevar para o reconhecimento da entidade que pretende integrar/integra a Rede.

Mais declara que está consciente de que a prestação de falsas declarações constitui fundamento para a recusa ou caducidade do reconhecimento, sem prejuízo da eventual aplicação de sanções penais.

E compromete-se ainda a comunicar à entidade que integra a Rede, no prazo de quinze dias a contar da sua verificação, todos os factos suscetíveis de modificar alguma das respostas dadas ao presente questionário.

Data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Assinatura)

Junta: fotocópia do documento de identificação