



Sérvulo & Associados | Sociedade de Advogados, SP, RL

Update

Financeiro e Governance

Maio 2020

Regulamentação dos deveres de Informação aos clientes a observar, no âmbito das Operações de Crédito abrangidas pela Moratória Pública e pelas Moratórias de iniciativa Privada

Luísa Cabral Menezes | lcm@servulo.com

1. Enquadramento e Âmbito

Foi publicado em 7 de maio de 2020, o Aviso n.º 2/2020, do Banco de Portugal que veio regulamentar os deveres de informação aos clientes a observar pelas instituições no âmbito das operações de crédito abrangidas pelas medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia COVID-19, previstas no Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março (“moratória pública”), bem como no âmbito de moratórias de iniciativa privada (“moratória privada”), aprovadas em sintonia com os requisitos previstos nas Orientações emitidas pela Autoridade Bancária Europeia (EBA/GL/2020/02).

As exposições abrangidas pelas moratórias acima referidas são igualmente comunicadas à Central de Responsabilidades de Crédito (“CRC”) do Banco de Portugal (“BdP”), de acordo com a legislação aplicável.

As instituições abrangidas por este Aviso (“instituições”) são as instituições de crédito, sociedades financeiras de crédito, sociedades de investimento, sociedades de locação financeira, sociedades de factoring e sociedades de garantia mútua, bem como sucursais de instituições de crédito e de instituições financeiras a operar em Portugal, que contratem operações de crédito abrangidas pela moratória pública ou por uma moratória privada.

2. Divulgação das Moratórias

As instituições que venham a comercializar operações de crédito abrangidas, quer pela moratória públicas, quer pelas moratórias privadas, ficam obrigadas a disponibilizar a informação sobre as mesmas, nos seguintes locais:

(i) em local de destaque;

- (ii)** nos locais de atendimento ao público;
- (iii)** no website da Internet;
- (iv)** no homebanking (caso exista);
- (v)** e nas aplicações móveis (caso exista).

A instituições deverão ter a preocupação em identificar claramente a natureza da moratória a que essa informação se reporta, para que os beneficiários da mesma, consigam facilmente distinguir, se se trata de uma moratória pública ou de uma moratória privada.

Com efeito, os clientes que tenham aderido a qualquer uma das moratórias acima descritas, deverão receber uma comunicação a informar a existência das referidas moratórias e locais onde podem obter informação adicional, através dos seguintes canais:

- (i)** correio eletrónico;
- (ii)** SMS;
- (iii)** ou outra via habitualmente utilizada nas comunicações estabelecidas com cada cliente.

3. Informação sobre as Moratórias

A informação sobre as moratórias – sejam elas de natureza pública ou privadas – devem, pelo menos, conter as seguintes informações:

- (i)** as operações de crédito abrangidas;
- (ii)** os potenciais beneficiários e os requisitos de elegibilidade;
- (iii)** o processo de adesão às moratórias, contendo, nomeadamente, seguintes elementos:
 - a)** a forma de apresentação da declaração de adesão;
 - b)** a documentação a apresentar;
 - c)** o pedido de adesão relativamente a operações de crédito, com mais do que um titular (estando em causa uma moratória privada);
 - d)** a forma, pela qual será comunicada ao cliente, a aplicação ou não, da moratória pedida;
 - e)** Prazo para a comunicação referida na alínea d).
- (iv)** os tipos de moratórias e medidas abrangidas pela moratória;

(v) duração de cada moratória, com menção expressa quando é que a mesma começa e termina, dando a possibilidade ao cliente de solicitar o fim da moratória, antes do prazo acordado.

Quanto às moratórias privadas, as instituições privadas que as tiverem aderido, devem disponibilizar um formulário de adesões aos seus clientes, no qual são descritas as medidas abrangidas pelas moratórias e os respetivos impactos, com a possibilidade dos clientes indicarem as opções que pretendem.

4. Aplicação e Recusa de Aplicação de Moratórias

Na sequência da apresentação da declaração do pedido de adesão à moratória pública ou privada, as instituições devem informar o cliente da aplicação da moratória requerida ou da sua não aplicação, com a apresentação dos respetivos fundamentos.

Esta comunicação deve ser feita em suporte duradouro, através dos meios habitualmente utilizados nas comunicações estabelecidas com cada cliente, a qual deverá conter informação sobre o impacto da aplicação da moratória na operação de crédito abrangida pela mesma.

Caso a moratória concedida abranja uma operação de crédito que contenha uma garantia associada, cabe às instituições informar o garante, através da comunicação em suporte duradouro da aplicação da moratória, com a descrição dos impactos legais e contratuais que a sua aplicação poderá acarretar para o garante.

5. Dever Geral de Assistência

As instituições devem proceder ao esclarecimento de todas as dúvidas colocadas pelos clientes, mediante a disponibilização em local fácil e permanentemente acessível, designadamente no respetivo sítio na Internet, de uma secção de perguntas frequentes sobre a aplicação da moratória pública e das moratórias privadas a que tenham aderido.

O esclarecimento de dúvidas pode ser também garantido através de uma linha de atendimento telefónico ou de um chat personalizado.