

PLANO NACIONAL
DE FORMAÇÃO FINANCEIRA



REDE DE APOIO AO CLIENTE BANCÁRIO

Os devedores com dificuldades no pagamento das prestações de contratos de crédito podem recorrer à Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE). Esta rede é composta por entidades que têm como função informar, aconselhar e acompanhar os devedores em risco de incumprimento ou que tenham prestações de crédito em atraso.

O apoio prestado pelas entidades da Rede de Apoio ao Cliente Bancário é isento de encargos.

A Rede de Apoio ao Cliente Bancário é constituída por centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo, independentemente da sua designação, autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem e por outras entidades, públicas ou privadas, reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor.

As entidades desta Rede são reconhecidas pela Direção-Geral do Consumidor. A lista das entidades que fazem parte da Rede é divulgada no Portal do Consumidor e no Portal do Cliente Bancário.

As entidades que integram a Rede têm como missão:

- Informar o devedor sobre os seus direitos e deveres relativos ao **Plano de Ação para o Risco de Incumprimento (PARI)** ([/prevencao-do-incumprimento](#)) e ao **Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)** ([/gestao-do-incumprimento](#));
- Apoiar o devedor na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do PARI e do PERSI, nomeadamente quanto à adequação de tais propostas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente bancário;
- Acompanhar o devedor aquando da negociação entre este e as instituições de crédito das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI;
- Apoiar o devedor na avaliação da sua capacidade de endividamento.

As entidades que integram a Rede de Apoio ao Cliente Bancário devem respeitar, princípios de independência, imparcialidade, legalidade e transparência.

A prestação de apoio aos devedores deve ser célere e obedecer a critérios de elevado rigor técnico. O processo de aconselhamento e acompanhamento dos devedores é confidencial.

Os funcionários e colaboradores das entidades que integram a Rede e que tenham intervenção no procedimento estão sujeitos a segredo profissional.



LINKS ÚTEIS RELACIONADOS

Portal do Cliente Bancário > Rede de Apoio ao Cliente Bancário (<https://cliente bancario.bportugal.pt/entidades-da-race>)

© Plano Nacional de Formação Financeira - Todos Contam