

NORMATIVO SARB 010/2013, de 27.06.2013

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o NORMATIVO DE CRÉDITO RESPONSÁVEL e estabelece um programa com diretrizes e orientações que nortearão os procedimentos a serem adotados por seus Signatários, nos relacionamentos com seus consumidores, pessoa física, em operações de crédito.

I. DOS OBJETIVOS DO NORMATIVO DE CRÉDITO RESPONSÁVEL

Art. 1º Fica instituído o programa de autorregulação de crédito responsável às pessoas físicas, o qual contribuirá para a melhoria da qualidade, segurança, sustentabilidade e harmonia nas relações de consumo das operações financeiras.

Parágrafo único. O programa de autorregulação de crédito responsável estabelece diretrizes e procedimentos a serem observados nas etapas de oferta e contratação de crédito, bem como no tratamento dos consumidores superendividados.

II. DA PUBLICIDADE E OFERTA DAS OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Art. 2º O compromisso com o respeito ao consumidor integra as políticas e diretrizes de comunicação, publicidade e oferta de operações de crédito, as quais devem ser claramente estabelecidas, divulgadas e disseminadas internamente pelas Signatárias, de modo a abranger todas as áreas da organização.

Seção I - Da Publicidade

Art. 3º Respeitadas as características e limitações de cada mídia e veículo, a publicidade dos produtos de crédito deverá envolver elementos e processos que orientem o uso responsável do crédito.

§1º A publicidade de produtos de crédito deve indicar clara e objetivamente os meios colocados à disposição do consumidor para obtenção de esclarecimentos e orientações.

§2º As Signatárias devem manter, na sua publicidade de produtos de crédito, mensagem que oriente o consumidor ao uso responsável do crédito.

§3º A publicidade de produto de crédito para aquisição de bens ou serviços que mencione o valor das prestações deverá conter as seguintes informações:

- I - o prazo da operação de crédito;
- II - o Custo Efetivo Total - CET;

- III - o agente financiador;
- IV - a soma total a pagar; e
- V - a taxa efetiva mensal e anual de juros.

Art. 4º O acompanhamento do disposto nesta seção será realizado por meio de reuniões periódicas de grupo formado para tal fim, composto de membros indicados pelas Signatárias, submetendo as eventuais súmulas de interpretação e orientação das publicidades ao Conselho de Autorregulação.

Seção II - Da Oferta

Art. 5º A oferta de produto de crédito ao consumidor, inclusive por meios eletrônicos, terminais de autoatendimento, telefone e correspondente, deve ser objetiva, clara, precisa e completa, abordando todas as características do produto, tais como:

- I - taxas;
- II - tarifas incidentes;
- III - eventuais pagamentos a terceiros envolvidos na operação;
- IV - eventuais seguros;
- V- impostos; e
- VI - custo efetivo total - CET.

III. DA CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO

Seção I - Disposições Gerais

Art. 6º Considera-se contratação de crédito responsável aquela que possibilite verificar a adequação da oferta de crédito realizada ao perfil econômico e à capacidade de pagamento do consumidor contratante, sob avaliação da instituição financeira, com base nas informações declaradas e disponíveis nos bancos de dados públicos e privados de crédito.

Parágrafo único. A consulta e o registro das informações pessoais do consumidor observarão os limites da legislação específica sobre o tratamento de dados pessoais.

Seção II - Da lealdade e cooperação da contratação

Art. 7º O consumidor deve ser orientado, na contratação de uma operação de crédito, a manter atualizados os seus dados cadastrais e econômicos junto à instituição financeira.

Parágrafo único. Os mecanismos de comunicação do consumidor com a Signatária para o envio de informações relacionadas a alteração relevante de sua capacidade de pagamento dos créditos contratados serão expressamente informados.

Seção III - Das contratações multicanais

Art. 8° As contratações multicanais podem ser presenciais, quando estabelecidas pessoalmente entre o consumidor e a Signatária, ou por meios remotos, quando realizadas, dentre outras, pela internet, telefone ou terminais de autoatendimento.

Art. 9° No caso de contratação de crédito por meios remotos, a Signatária disponibilizará as condições gerais para contratação em seu site ou nos canais presenciais, bem como em cartórios de títulos e documentos, para análise prévia do consumidor.

Art. 10 As contratações realizadas mediante canais remotos deverão alertar os consumidores sobre os cuidados a serem adotados na escolha do tipo e modalidade de crédito contratado, assim como sobre a possibilidade de esclarecer suas dúvidas, mediante contato direto com a Signatária.

Parágrafo único. O alerta referido no *caput* do presente artigo será definido pelo Conselho de Autorregulação, nos termos de que trata o art. 4° deste Normativo.

Art. 11 Nas contratações de crédito realizadas por meios remotos, o consumidor poderá desistir do contrato no prazo de até sete dias do recebimento dos valores, devendo restituir o valor total financiado ou concedido que lhe foi entregue, acrescido dos eventuais tributos e juros incidentes até a data da efetiva devolução.

Parágrafo único. O procedimento para desistência previsto neste artigo será devidamente informado aos consumidores no ato da contratação.

Art. 12 Nas operações de crédito por meio do canal remoto telefone, o custo efetivo total - CET será informado ao consumidor previamente à contratação e devidamente registrado, mediante gravação da chamada telefônica, armazenada pelo prazo mínimo de dois anos contados da data da contratação.

Seção IV - Da orientação prévia de comparabilidade

Art. 13 Considera-se orientação prévia de comparabilidade as informações colocadas à disposição dos contratantes, preferencialmente por meio virtual, sobre os produtos de crédito semelhantes oferecidos ao consumidor e os canais de acesso à Signatária para solucionar dúvidas e obter esclarecimentos.

Parágrafo Único. No ato da contratação, o consumidor que teve acesso às informações de comparabilidade terá esclarecidas suas eventuais dúvidas sobre o produto contratado.

Seção V - Das informações de adimplemento e liquidação antecipada

Art. 14 No momento da contratação serão esclarecidos para o consumidor, de forma objetiva, clara e precisa:

I - as consequências da falta de pagamento; e

II - o procedimento a ser observado pelo consumidor para solicitar a liquidação antecipada de pagamento, total ou parcial.

Seção VI - Do Resumo Contratual

Art. 15 No ato da contratação será disponibilizado ao consumidor, pelo menos, o Resumo Contratual (Sumário Executivo) da operação.

Parágrafo único. O teor mínimo do Resumo Contratual (Sumário Executivo) será disciplinado pelo Conselho Normativo de Autorregulação Bancária, considerando as especificidades de cada canal de contratação com o consumidor.

IV. DO TRATAMENTO DAS DÍVIDAS

Art. 16 A FEBRABAN poderá realizar parcerias com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sem prejuízo dos procedimentos individualizados de renegociação de dívidas de cada Signatária, para o atendimento dos consumidores endividados.

§1º Compreende o atendimento dos consumidores endividados, entre outras ações, a realização de mutirões extrajudiciais e judiciais, assim como o atendimento institucional da FEBRABAN aos consumidores para os Signatários deste Normativo.

§2º O atendimento institucional da FEBRABAN será definido pelo Conselho de Autorregulação após a vigência deste Normativo.

Art. 17 O desemprego, a doença grave ou a morte do devedor ou de membro do seu respectivo núcleo familiar, superveniente ao contrato de crédito celebrado, quando importarem na impossibilidade de adimplemento das obrigações, sem prejuízo de um mínimo existencial e inexistirem bens disponíveis para a sua liquidação, configurarão o superendividado com tratamento prioritário.

Parágrafo único. Nos casos previstos neste artigo, os Signatários apresentarão planos de renegociação que contemplarão alternativa ou cumulativamente, entre outras, a critério de cada Instituição Financeira, a remissão, total ou parcial:

- I - dos juros de mora;
- II - da correção monetária;
- III - dos juros compensatórios; ou
- IV - da Comissão de Permanência.

Art. 18 O processo de tratamento dos consumidores superendividados com múltiplos credores será regulamentado em normativo específico.

Art. 19 Serão adotadas medidas de transparência e confiança no tratamento dos superendividados, com o estabelecimento dos procedimentos para atender aos pedidos de renegociação de dívidas.

Parágrafo único. O procedimento previsto no presente artigo compreende, entre outras medidas adotadas por cada Signatária, a entrega de documento em que constem, de modo claro, preciso e expresso, as informações relacionadas ao crédito contratado e o total do débito com a demonstração de todos os valores lançados e devidos pelo consumidor.

Art. 20 As medidas de confiança compreendem ações cooperativas das Signatárias com o consumidor, no tratamento do superendividado, tais como a educação financeira e a reestruturação das dívidas.

V. DO MONITORAMENTO E CONTROLE

Art. 21 As regras de conduta previstas neste Normativo, sem prejuízo do disposto no artigo 31 do Código de Autorregulação Bancária, integrarão o relatório de conformidade do sistema de autorregulação desta entidade.

Parágrafo único. Nos casos de tratamento dos consumidores endividados, mediante mutirões ou programas permanentes realizados pela FEBRABAN em parceria com o Sistema Nacional do Consumidor, serão elaborados relatórios pelas Signatárias e enviados para a Diretoria de Autorregulação Bancária com informações sobre a quantidade de atendimentos realizados e os respectivos índices de acordos celebrados.

VI. DAS AÇÕES SISTÊMICAS DE CRÉDITO RESPONSÁVEL

Seção I - Disposições gerais

Art. 22 O programa de crédito responsável compreende, entre outras medidas adotadas pelas Signatárias, a elaboração de um “Guia de Uso Responsável do

Crédito” pela FEBRABAN, que poderá ser disponibilizado aos consumidores e integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Art. 23 Em atendimento ao compromisso com a transparência e a cooperação de crédito responsável, a FEBRABAN manterá no *site* da entidade:

I - o sistema “STAR” de divulgação de tarifas e taxas médias de juros praticadas pelas instituições financeiras que dele desejem participar;

II - o “glossário” de termos técnicos (jurídicos e econômicos) mais usualmente utilizados em contratos de crédito; e

III - o conteúdo integral do “Guia de uso responsável do crédito”, para *download* gratuito por qualquer interessado.

Parágrafo único. O glossário mencionado no inciso II do artigo 23 será elaborado pela FEBRABAN para informação e acesso dos consumidores aos termos de natureza técnica e será colocado à disposição dos consumidores pelas Signatárias, por meio eletrônico.

Seção II - Do treinamento e capacitação dos quadros funcionais

Art. 24 Será desenvolvido e implantado, nos termos do normativo SARB nº 008/2011 - Ensino eletrônico à distância, módulo específico de atendimento de crédito responsável, destinado aos quadros de funcionários das respectivas Signatárias.

VII. DAS SANÇÕES

Art. 25 O descumprimento do presente Normativo importará na aplicação das sanções previstas no capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária.

VIII. DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26 Este Normativo entra em vigor no dia 1º de janeiro de 2014.