

NORMATIVO SARB nº 27/2023

Estabelece a Consolidação dos Normativos de Autorregulação do eixo relacionamento com o consumidor e dá outras providências.

O CONSELHO DE AUTORREGULAÇÃO, nos termos do art. 52, inciso II, do Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária,

ESTABELECE:

Art. 1º Fica aprovada e instituída a Consolidação dos Normativos de Autorregulação do eixo relacionamento com o consumidor, nos termos deste Normativo, com as alterações por ela introduzidas no Sistema de Autorregulação Bancária - SARB.

Art. 2º Ficam revogados os seguintes Normativos de Autorregulação:

I - Normativo SARB nº 01/2008 - Normativo de regras para o relacionamento com o consumidor pessoa física;

II - Normativo SARB nº 02/2008 - Normativo de conta corrente;

III - Normativo SARB nº 03/2008 - Normativo de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC;

IV - Normativo SARB nº 04/2009 - Normativo de atendimento ao consumidor na rede de agências bancárias;

V - Normativo SARB nº 05/2009 - Normativo de oferta e contratação de crédito direto ao consumidor e arrendamento mercantil financeiro para a aquisição de veículos;

VI - Normativo SARB nº 10/2013 - Normativo de crédito responsável;

VII - Normativo SARB nº 12/2014 - Normativo de resumo contratual;

VIII - Normativo SARB nº 13/2014 - Normativo de contratação de crédito por meios remotos;

IX - Normativo SARB nº 16/2015 - Normativo de conta salário;

X - Normativo SARB nº 17/2016 - Normativo de adequação de produtos e serviços;

XI - Normativo SARB nº 18/2017 - Normativo de tratamento e negociação de dívidas;

XII - Normativo SARB nº 19/2018 - Normativo de uso consciente do cheque especial;

XIII - Normativo SARB nº 22/2019 - Normativo de ouvidorias;

XIV - Normativo SARB nº 23/2020 - Normativo de relacionamento com o consumidor Idoso;

XV - Normativo SARB nº 24/2021 - Normativo de relacionamento com os consumidores potencialmente vulneráveis.

Art. 3º Fica revogado o Normativo SARB nº 15/2014, que trata do produto crédito consignado, em razão da entrada em vigor do Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação.

Art. 4º Os procedimentos de monitoramento e supervisão iniciados ou realizados com base nos Normativos vigentes à época de sua instauração, aqui consolidados, não serão afetados e produzirão seus efeitos, inclusive com a imposição de sanção, até que sejam concluídos.

Art. 5º O presente Normativo entra em vigor em 1º de janeiro de 2024.

São Paulo, 08 de dezembro de 2023.

Tatiana Grecco

Presidente do Conselho de Autorregulação

Amaury Oliva

Diretor de Autorregulação

CONSOLIDAÇÃO DAS NORMAS DE AUTORREGULAÇÃO DO RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR - CNRC

TÍTULO I DA INTRODUÇÃO

Art. 1º Esta Consolidação estatui as normas de autorregulação do relacionamento com o consumidor, nos termos nela previstos.

Parágrafo único. Consoante as disposições do Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária, nenhum princípio, diretriz ou procedimento desta Consolidação deve resultar em menor proteção do consumidor ou no descumprimento das normas jurídicas vigentes no país.

Art. 2º A Consolidação das Normas de Relacionamento com o Consumidor compreende os Normativos SARB nº 01/2008; SARB nº 02/2008; SARB nº 03/2008; SARB nº 04/2009; SARB nº 05/2009; SARB nº 10/2013; SARB nº 12/2014; SARB nº 13/2014; SARB nº 16/2015; SARB nº 17/2016; SARB nº 18/2017; SARB nº 19/2018; SARB nº 22/2019; SARB nº 23/2020; e SARB nº 24/2021.

Art. 3º As obrigações previstas nesta Consolidação são complementares e não afastam as obrigações decorrentes dos demais Normativos de Autorregulação Bancária vigentes.

TÍTULO II DO RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR

Art. 4º As diretrizes e procedimentos previstos nesta Consolidação têm por objetivo promover o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das Instituições Financeiras Signatárias no relacionamento com seus consumidores pessoas físicas, em especial:

I - em todos os canais de atendimento, no que couber, tais como agências, terminais de autoatendimento, canais digitais, dispositivos móveis de comunicação, central de atendimento e Ouvidoria;

II - na concepção, apresentação, oferta e publicidade de seus produtos e serviços;

III - na contratação e pós-contratação com seus consumidores; e

IV - na garantia da privacidade, proteção de dados pessoais, sigilo e segurança dos serviços prestados.

CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS DO RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR

Art. 5º Os princípios que sintetizam os compromissos descritos nesta Consolidação são:

I - ética e legalidade, que compreende agir de modo ético, razoável e justo em relação ao funcionamento do mercado, aos consumidores, à sociedade e ao meio-ambiente; respeitar a livre concorrência e a liberdade de iniciativa; atuar em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes e com as normas da Autorregulação;

II - respeito ao consumidor, que implica, entre outras, assistir o consumidor na avaliação dos produtos e serviços adequados às suas necessidades e garantir a segurança e a confidencialidade de seus dados pessoais; conceder crédito de forma responsável e incentivar o uso consciente de crédito;

III - comunicação eficiente, que significa fornecer informações úteis de forma responsável, em linguagem simples, acessível e no tempo oportuno para permitir ao consumidor tomar decisões melhores, informadas, conscientes e embasadas; e

IV - melhoria contínua, que estabelece o compromisso de aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos, níveis de segurança e eficiência dos serviços.

CAPÍTULO II

DAS DIRETRIZES GERAIS SOBRE O RELACIONAMENTO DO CONSUMIDOR E SISTEMAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Seção I

Dos princípios gerais

Art. 6º As Instituições Financeiras Signatárias devem fazer o uso responsável de sistemas de inteligência artificial (IA), atendendo, entre outros e sem prejuízo das normas aplicáveis, os seguintes princípios:

I - prevenção, precaução e mitigação de riscos sistêmicos derivados de usos não previstos, intencionais ou não intencionais, de sistemas de inteligência artificial;

II - não maleficência e proteção dos direitos dos consumidores com a implementação de sistemas seguros e confiáveis; e

III - proteção contra a discriminação digital e a correção de vieses discriminatórios diretos, indiretos, legais ou abusivos.

Parágrafo único. Os sistemas de inteligência artificial (IA) devem respeitar a legislação vigente relativa aos consumidores.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES GERAIS DO ATENDIMENTO

Seção I

Das regras do atendimento ao consumidor

Art. 7º Nos atendimentos realizados aos consumidores, serão observadas as seguintes regras:

I - em qualquer canal de atendimento, observadas as normas aplicáveis, todos os consumidores deverão ser tratados sem discriminação por sexo, orientação sexual, gênero, idade, cor, religião, estado civil ou condição física;

II - as Instituições Financeiras Signatárias serão receptivas a quaisquer reclamações, considerando-as para a melhoria contínua de seus serviços e provendo resposta às demandas que a exigirem;

III - seus colaboradores e prepostos, em qualquer dos canais de atendimento, estarão aptos a receber e encaminhar as demandas, ou, conforme o caso, a orientar o consumidor quanto aos canais de atendimento adequados;

IV - adoção de meios eficientes de comunicação e relacionamento com os consumidores, inclusive o eletrônico, na medida da disponibilidade e possibilidade de cada Instituição Financeira Signatária;

V - assegurar informações úteis e operações eficientes e simples, observadas a regulação vigente e as normas de proteção ao consumidor; e

VI - simplificação, informação, transparência, segurança e eficiência dos procedimentos para portabilidade previstos nas normas em vigor.

§ 1º As Instituições Financeiras Signatárias utilizarão o “Nome Social” para se referenciar às pessoas transexuais e não binárias, respeitando suas autodeterminações sobre o modo de tratamento em torno de sua identidade de gênero, conforme requerimento nos canais de atendimento presenciais e digitais, desde que já incluído na base de dados da Receita Federal.

§ 2º Deverá constar o campo “Nome Social” nos registros do sistema de informação, cadastros, programas, serviços, fichas, formulários e congêneres das Instituições Financeiras Signatárias.

§ 3º O “Nome Social” deverá vir em destaque nesses instrumentos, acompanhado do nome civil, o qual deverá ser utilizado apenas para fins administrativos internos.

Seção II

Do atendimento nos terminais de autoatendimento

Art. 8º Os serviços prestados nos terminais de autoatendimento das Instituições Financeiras Signatárias, bem como em terminais de autoatendimento compartilhados ou de terceiros, observarão, entre outras, as seguintes regras:

I - os terminais de autoatendimento deverão possuir dispositivos de segurança apropriados ao local de instalação, ser abastecidos de numerário e aptos a executar operações rotineiras, tais como consulta e saque; e

II - sempre que for identificado que um terminal de autoatendimento não está funcionando adequadamente, será providenciada a sua reparação, bem como disponibilizadas informações sobre o mais próximo em funcionamento, por meio de seus canais de atendimento.

Seção III

Do atendimento e acessibilidade na internet

Art. 9º O atendimento e a prestação de serviços ao consumidor realizados por meio da internet e aplicativos nos sistemas de comunicação móvel atenderão aos seguintes preceitos, entre outros:

I - as Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarão sistemas com adequado nível de segurança para navegação, troca de informações e realização de transações; e

II - caso o consumidor seja vítima de fraude eletrônica, a Instituição Financeira Signatária iniciará o procedimento para averiguar a procedência da denúncia e adotar as medidas cabíveis.

Seção IV

Da central de atendimento

Art. 10. As Instituições Financeiras Signatárias que oferecerem serviço de atendimento telefônico devem disponibilizá-lo por meio de menu de opções que facilite o acesso aos serviços desejados, visando atender o consumidor de modo eficiente e de forma a minimizar o tempo de espera.

§ 1º Caso o atendimento seja efetuado por profissionais, eles deverão estar preparados para prestar informações de forma pronta e cordial, explicar os serviços detalhadamente ou direcionar a demanda para o canal de atendimento adequado.

§ 2º Caso não seja possível resolver a solicitação do consumidor imediatamente, as Instituições Financeira Signatárias deverão fazer o acompanhamento necessário através de qualquer meio eficaz de comunicação, garantindo ao consumidor acesso a informações sobre o andamento e a solução da demanda.

Art. 11. O disposto nesta seção não se aplica ao Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, bem como ao atendimento telefônico prestado pelas agências.

CAPÍTULO IV DA OFERTA E PUBLICIDADE

Seção I Do âmbito de aplicação

Art. 12. Este Capítulo abrange a publicidade, os anúncios publicitários, os materiais promocionais e as ofertas comerciais feitas por meio de quaisquer canais de comunicação de propriedade da Instituições Financeiras Signatárias, incluindo centrais de atendimento, dispositivos móveis de comunicação e internet.

Seção II Das disposições gerais

Art. 13. A comunicação com o consumidor sobre os termos e condições dos serviços bancários prestados pelas Instituições Financeiras Signatárias será distinta do material de marketing ou publicidade.

Art. 14. As informações prestadas nas ofertas, ações e materiais publicitários serão leais, corretas, claras e precisas, sobre todos os aspectos essenciais ao produto ou serviço ofertado, devendo, ainda, sem prejuízo de outras normas aplicáveis:

I - permitir fácil leitura, especialmente pelos meios eletrônicos, e ser audível nas contratações por voz;

II - identificar a Instituição Financeira que realiza a oferta;

III - ser direcionada aos consumidores que se enquadrem no público-alvo para oferta do produto ou serviço, considerando seus procedimentos de adequação à oferta, de acordo com o previsto na Seção III, do Título IV, desta Consolidação; e

IV - nos casos de ofertas conjuntas de operações de crédito ou serviços, as Instituições Financeiras Signatárias deixarão claro ao consumidor que lhe é assegurado o direito à contratação de cada operação ou serviço de forma individualizada.

Parágrafo único. Nas situações deste artigo, a linguagem adotada na comunicação com o consumidor será simples e clara, sendo termos jurídicos, técnicos, siglas e abreviaturas usados apenas quando estritamente necessário e esclarecidos por meio adequado.

Art. 15. Os anúncios não conterão informação de qualquer natureza que, direta ou indiretamente, por implicação, omissão, exagero ou ambiguidade, leve o consumidor a erro.

§ 1º Para fins desta Consolidação, considera-se indução em erro:

I - a utilização de chamadas publicitárias que sejam desproporcionais entre o que é anunciado e o que efetivamente é o produto ou o serviço ofertado;

II - não disponibilizar, de forma adequada e respeitada as características de cada canal de comunicação, informações essenciais do serviço ou do produto; e

III - não prestar informações relevantes sobre os riscos do produto ou serviço de forma adequada aos consumidores.

§ 2º São informações essenciais aquelas relativas às características do serviço ou produto contratado e aos prazos, valores, tarifas e consequências de seu inadimplemento.

Art. 16. Os anúncios e materiais promocionais, quando referentes a produtos específicos, indicarão os meios para obtenção das informações essenciais, tais como prazos, valores e tarifas, referentes às suas características.

Seção III

Dos deveres dos canais de atendimento em relação à oferta e à publicidade

Art. 17. Os canais de atendimento estarão aptos a prestar esclarecimento sobre os produtos ou serviços anunciados.

Art. 18. Nas ações de *telemarketing*, respeitadas as legislações que tratam do cadastro para bloqueio do recebimento de ligações de telemarketing (“Não Perturbe”), seja por forma direta ou por meio de empresa terceirizada, as Instituições Financeiras Signatárias poderão contatar o consumidor em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 09h e 21h e aos sábados, entre 10h e 16h.

Art. 19. As mensagens por e-mail devem conter informações sobre como o destinatário pode solicitar a retirada de seus dados do cadastro existente para não receber futuras mensagens.

Parágrafo único. Nos casos de oferta por mensagem em dispositivos móveis de comunicação, as Instituições Financeiras Signatárias deverão disponibilizar canal ao consumidor para solicitar o cancelamento do envio de ofertas (ou desse tipo de mensagem).

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS PARA A CONTRATAÇÃO COM O CONSUMIDOR

Seção I

Da informação e esclarecimento prévio

Art. 20. O dever de informação e esclarecimento é prévio ao contrato da operação e as Instituições Financeiras Signatárias oferecerão explicações adequadas às necessidades do consumidor, incluindo informações sobre tarifas, juros e impostos, bem como sobre canais de atendimento, respeitadas as características de cada canal.

Parágrafo único. As Instituições Financeiras Signatária disponibilizarão informações sobre eventuais produtos ou serviços alternativos para o consumidor fazer uma escolha consciente e informada.

Seção II

Das mudanças das condições contratuais

Art. 21. Respeitadas as condições contratuais, as Instituições Financeiras Signatárias informarão eventuais mudanças significativas no produto ou serviço, através de meio eficaz de comunicação, no mínimo 30 (trinta) dias antes da entrada em vigor de tais mudanças.

Parágrafo único. Caso o consumidor considere que tais mudanças impliquem desvantagem, ele poderá demandar o cancelamento do contrato, que será efetivado de forma célere.

Seção III

Das tarifas

Art. 22. Os serviços prestados ou colocados à disposição dos consumidores podem ser remunerados mediante tarifas.

§ 1º As Instituições Financeiras Signatárias informarão as tarifas aplicáveis a seus produtos e serviços, sua periodicidade e progressividade, conforme o caso, bem como a forma pela qual serão cobradas.

§ 2º As tarifas serão disponibilizadas em local visível nas agências e na internet, em tabela com as tarifas para cada tipo de serviço, bem como a relação dos produtos e serviços não tarifados segundo as normas do Banco Central do Brasil.

§ 3º As tarifas debitadas em conta corrente estarão claramente identificadas no extrato mensal e eventuais siglas e abreviaturas utilizadas serão explicadas por meio de legenda.

§ 4º As variações que impliquem redução nas tarifas poderão ser imediatamente aplicadas, independentemente de comunicação.

Art. 23. Quaisquer alterações nas tarifas serão atualizadas tão logo ocorram, nos sistemas das Instituições Financeiras Signatárias e disponibilizadas aos consumidores.

Art. 24. Nos casos em que as Instituições Financeiras Signatárias ofereçam um conjunto pré-determinado de produtos e serviços ("pacote de serviços"), elas deverão informar a sua composição e tarifa.

Parágrafo único. A tarifa do pacote de serviços será inferior à somatória das tarifas individuais de seus produtos e serviços.

Seção IV **Da contratação**

Art. 25. As Instituições Financeiras Signatárias poderão estabelecer condições ou recusar a contratação de produtos e serviços por motivos de ordem gerencial ou comercial.

Art. 26. Quando o consumidor decidir contratar produtos ou serviços, as Instituições Financeiras Signatárias explicarão os seus direitos e responsabilidades, tais como definidos nos Termos e Condições do contrato.

§ 1º Os Termos e Condições do contrato serão elaborados em linguagem simples que facilite o entendimento do consumidor, com destaque às cláusulas mais relevantes para a tomada de decisão consciente.

§ 2º A linguagem técnica ou jurídica será utilizada apenas quando necessário, para dar a devida exatidão e segurança ao teor do contrato.

Art. 27. As Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarão ao consumidor uma minuta de contrato para conhecimento prévio e avaliação.

Art. 28. No ato da contratação efetivada na agência, na internet ou no terminal de autoatendimento, deverá ser assegurado ao consumidor o acesso ao sumário da operação, contendo as especificações do produto ou do serviço contratado.

Art. 29. Nos casos de contratação efetivada por atendimento telefônico, as Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarão o sumário da operação no extrato bancário subsequente, ou através de outro meio eventualmente escolhido pelo consumidor e disponibilizado pelas Instituições Financeiras Signatárias, em até 15 (quinze) dias corridos da contratação.

Seção V **Do cancelamento de contratos**

Art. 30. Caso o consumidor solicite formalmente o cancelamento de produtos ou serviços, as Instituições Financeiras Signatárias o farão de forma ágil e cordial.

Parágrafo único. Nesse caso, serão disponibilizadas ao consumidor, por meio adequado e a critério das Instituições Financeiras Signatárias, as eventuais informações de valores a serem quitados.

Seção VI

Do serviço de cobrança

Art. 31. O encaminhamento de instrumento de pagamento ou a habilitação do serviço ao domicílio do consumidor somente podem ocorrer mediante sua expressa solicitação ou autorização.

Art. 32. As Instituições Financeiras Signatárias poderão transferir a dívida do consumidor para uma empresa de cobrança.

§ 1º A empresa de cobrança tratará o consumidor de maneira cordial e respeitosa, contatando-o exclusivamente de segunda-feira a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 07h e 21h; e aos sábados, entre 09h e 16h, salvo legislação específica sobre o tema, sob pena de ser descredenciado da prestação desse serviço pela Instituição Financeira Signatária.

§ 2º Os contatos por meio de correio eletrônico poderão ser realizados a qualquer dia e a qualquer horário.

§ 3º Os horários definidos nos parágrafos anteriores se aplicam, também, quando a cobrança é realizada pelas próprias Instituições Financeiras Signatárias.

§ 4º Comprovando o insucesso reiterado nas abordagens ao consumidor, poderá a empresa de cobrança contatar o consumidor em dias e horários alternativos.

CAPÍTULO VI

DO ATENDIMENTO NA REDE BANCÁRIA

Seção I

Do acesso dos consumidores às agências bancárias

Art. 33. O acesso dos consumidores às agências bancárias deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias com a adoção de medidas que prevejam instalações físicas técnica e arquitetonicamente adequadas e que possibilitem a efetiva utilização dos serviços por qualquer cidadão, com segurança e tranquilidade.

Seção II

Das informações ao consumidor

Art. 34. As Instituições Financeiras Signatárias devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato legível, de forma física ou eletrônica, entre outras, as informações sobre:

I - situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, incluindo os de cobrança, contas e outros; e

II - os números de telefone para acesso ao SAC, à Ouvidoria e ao Procon.

Seção III

Da liberdade de escolha do consumidor pelo tipo de atendimento nas agências

Art. 35. Deve ser assegurada ao consumidor ampla opção de escolha pelo tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade, nas agências bancárias das Instituições Financeiras Signatárias.

§ 1º É vedada a restrição ao atendimento dos consumidores nos guichês de caixa, tais como:

- I - a imposição de utilização compulsória de outros canais de serviços;
- II - o estabelecimento de valores e/ou transações máximos ou mínimos para recebimento; e
- III - o agendamento como única forma compulsória de atendimento ao consumidor.

§ 2º Não é considerada restrição ao atendimento dos consumidores nos guichês de caixa:

- I - as hipóteses descritas no art. 45 e parágrafos deste desta Consolidação;
- II - requerer dos consumidores, mediante comunicação prévia, solicitação de provisionamento, com pelo menos três dias úteis de antecedência, das operações de depósito de valor igual ou superior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais), a fim de otimizar e aprimorar o planejamento local da custódia de numerário, bem como garantir maior segurança na realização de operações nas agências; e
- III - outras hipóteses previstas em atos normativos e legislações específicas que disciplinem exceções ou imponham procedimentos diferenciados para a prestação de determinados serviços.

Seção IV **Do atendimento prioritário**

Art. 36. O atendimento prioritário para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas por criança de colo e pessoas com transtorno do espectro autista, sem prejuízo de demais normas previstas na legislação vigente, deve incluir:

- I – disponibilização de guichê de caixa para atendimento preferencial; ou
- II – implementação de outro serviço de atendimento personalizado.

Parágrafo único. O tempo de espera do atendimento prioritário deve ser menor que o existente para o atendimento convencional.

Seção V **Da acessibilidade**

Art. 37. As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a adaptação de suas agências bancárias para o atendimento dos requisitos de acessibilidade, conforme regras previstas na ABNT e demais normas em vigor.

Parágrafo único. Serão observadas, entre outras, as seguintes regras de acessibilidade:

- I - rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical;
- II - caixas eletrônicos adaptados para deficientes;
- III - guichês ou móveis adaptados;
- IV - funcionário com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para o atendimento aos deficientes auditivos;
- V - vagas para uso preferencial, quando existir estacionamento próprio; e
- VI - funcionários capacitados para o atendimento de pessoas com deficiência.

Art. 38. Serão disponibilizados, no mínimo, 2 (dois) assentos para consumidores com necessidade de atendimento prioritário e com vulnerabilidade potencial, devidamente identificados e próximos aos guichês de caixa.

Art. 39. As Instituições Financeiras Signatárias devem assegurar aos consumidores bebedouro e sanitário adaptados, conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Parágrafo único. A instalação de sanitários está sujeita às disponibilidades físicas e às limitações existentes em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico, Artístico e Cultural, assim como em ambientes de terceiros, como shopping centers, supermercados e condomínios comerciais.

Seção VI

Da qualidade do atendimento

Art. 40. O atendimento deve ser prestado a todos os consumidores que demandarem suas agências no período em que estiverem abertas para o público externo, sendo vedado:

I - horário para recebimento de tributos e pagamentos, exceto aqueles normatizados pelo Conselho Monetário Nacional; e

II - cobrança de valores para recebimento no guichê de caixa de títulos e boletos de cobrança de cedência de outras Instituições Financeiras.

Art. 41. A agilidade no atendimento deve ser buscada pelas Instituições Financeiras Signatárias, com medidas que reduzam o tempo de espera do consumidor em filas.

Subseção I

Do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixa

Art. 42. Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e de até 30 (trinta) minutos em dias de pico.

Parágrafo único. São considerados dias de pico a véspera ou dia útil pós-feriado, o último dia útil do mês e do dia 1º ao dia 10 de cada mês.

Art. 43. O consumidor terá à sua disposição, para fins de medição de tempo de espera de atendimento, o registro de data e horário de chegada na fila e do início do efetivo atendimento no caixa.

Parágrafo único. Para cumprimento da obrigação prevista no caput do presente artigo, as Instituições Financeiras Signatárias devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senha, em local adequado, visível e informado para o consumidor.

Subseção II

Da ampliação do horário de atendimento

Art. 44. As Instituições Financeiras Signatárias devem adotar, consideradas as suas particularidades, prática de ampliação do horário de atendimento em suas unidades para determinados dias do mês, especialmente os considerados de “pico”, nas agências e/ou praças que requeiram a ampliação de sua capacidade de atendimento.

§ 1º A adoção da prática prevista no caput do presente artigo será prévia e amplamente divulgada aos consumidores, com cartazes afixados na entrada da agência.

§ 2º A divulgação no ambiente da agência seguirá os modelos padronizados anexos a esta Consolidação (Anexo I).

Subseção III

Da utilização dos guichês de caixa

Art. 45. O acesso aos guichês de caixa para a realização de pagamentos ou recebimentos deverá ser assegurado aos consumidores, exceto nos casos previstos na “Convenção entre Instituições

Financeiras do Sistema Financeiro Nacional - SFN – boletos de pagamentos” e na apresentação de:

I - boletos de cobrança emitidos por outra Instituição Financeira e apresentados para pagamento com cheque sacado de outra instituição;

II - pagamentos de documentos de arrecadação sem convênios celebrados; e

III - pagamentos de documentos de arrecadação com convênio, mediante cheque cuja emissão não pertença ao consumidor/contribuinte e/ou de valor que não coincida com o valor da conta/tributo cobrado.

§ 1º Nos casos de restrição de atendimento, será obrigatória a informação prévia e adequada aos consumidores.

§ 2º Os convênios realizados entre as Instituições Financeiras Signatárias e as empresas poderão estipular modalidades específicas de atendimento para os serviços de cobrança e de recebimento do consumidor.

§ 3º Nos convênios referidos no parágrafo segundo deste artigo, as informações sobre as condições de cobrança e de recebimento devem ser asseguradas ao consumidor de forma prévia, adequada e clara nos instrumentos de pagamento e nos meios de informação e comunicação das agências, pelo menos 30 (trinta) dias antes e 30 (trinta) dias após a mudança de modalidade de atendimento.

Subseção IV **Do recebimento de contas com cheque**

Art. 46. As Instituições Financeiras Signatárias devem receber várias contas com um mesmo cheque, desde que sacado contra a própria agência, sem prejuízo das demais normas aplicáveis ao recebimento de contas com cheque.

Parágrafo único. O recebimento de contas diversas com cheques de outra agência ou Instituição Financeira deve considerar as rotinas de cada Instituição Financeira Signatária e as particularidades dos convênios celebrados com as empresas contratantes.

Art. 47. O recebimento de boletos bancários mediante utilização de cheques deve ser realizado conforme as regras contratuais firmadas entre a Instituição Financeira Signatária e a entidade arrecadadora.

Art. 48. Os procedimentos previstos nesta subseção devem ser previamente informados aos consumidores, especialmente nos casos de alteração de convênios e acordos contratuais entre a Instituição Financeira Signatária e a entidade arrecadadora.

Parágrafo único. Nos casos de convênios e acordos contratuais, a informação deverá ser disponibilizada com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência e nos 30 (trinta) dias subsequentes à entrada em vigor de nova regra.

Seção VII **Da realocação de funcionários para os caixas e atendimentos ao consumidor**

Art. 49. As Instituições Financeiras Signatárias devem assegurar que, nos chamados dias de “pico”, o maior número possível de funcionários de caixa esteja em seus guichês e os demais funcionários da agência apoiem as atividades de atendimento, para diminuir o tempo de espera em filas.

Seção VIII

Da utilização dos caixas de autoatendimento

Art. 50. As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a assegurar sua efetiva utilização pelos consumidores.

Parágrafo único. O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento do funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias.

Art. 51. Fica a critério de cada Instituição Financeira Signatária estabelecer os dias e horários de funcionamento dos terminais ou caixas de autoatendimento, consideradas as peculiaridades do local de operação, inclusive com relação à segurança bancária e dos consumidores.

Parágrafo único. A periodicidade de funcionamento dos caixas de autoatendimento deve ser informada ao consumidor, mediante afixação de quadro de avisos no local de uso do equipamento ou por qualquer outro meio disponível que assegure seu conhecimento.

Seção IX

Da orientação sobre a utilização de canais alternativos de atendimento

Art. 52. A orientação do uso dos canais alternativos ou de conveniência das Instituições Financeiras Signatárias deve ser adotada como política de estímulo à manutenção da boa qualidade no atendimento e de forma não impositiva ao consumidor.

§ 1º A orientação deve ser prestada por pessoal especialmente treinado e identificado pelas Instituições Financeiras Signatárias.

§ 2º Para o atendimento a pessoas idosas ou com deficiência visual serão desenvolvidas e implantadas medidas educativas que permitam o uso autônomo dos canais de autoatendimento.

§ 3º Será promovida a comunicação frequente com os consumidores sobre a utilização dos canais alternativos e de conveniência e os cuidados com a segurança na realização das transações.

Seção X

Dos processos de gestão e de incentivo

Art. 53. A gestão do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixa é prática fundamental para a qualidade do atendimento e satisfação dos consumidores.

§ 1º Para o controle do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixa, as Instituições Financeiras Signatárias devem utilizar metodologia própria que garanta a sua aferição.

§ 2º Os resultados das equipes de atendimento das agências devem ser considerados como incentivos e inseridos em programas próprios de cada Instituição Financeira Signatária.

Seção XI

Do sistema de monitoramento e relacionamento com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 54. As Instituições Financeiras Signatárias, mediante iniciativa própria ou por solicitação dos coordenadores estaduais da política de defesa do consumidor – Procons Estaduais, devem promover diálogo institucional local para a discussão das questões relativas ao atendimento e tempo de espera em filas da praça.

§ 1º Os encontros envolverão os executivos e gerentes das agências das Instituições Financeiras Signatárias e os convidados da autoridade estadual de defesa do consumidor, tais como o Procon

Municipal, as Defensorias Públicas dos Estados, o Ministério Público e entidades civis pertencentes ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

§ 2º Como medida de transparência da relação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ao final de cada encontro, um documento com os principais resultados e medidas poderá ser elaborado e divulgado de forma conjunta e mediante consenso de todos os participantes.

CAPÍTULO VII DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Seção I **Da definição do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC**

Art. 55. O Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC é o serviço prestado pelas Instituições Financeiras Signatárias para a resolução de problemas na relação de consumo, por meio do recebimento de reclamações, contestações, fornecimento de informações públicas e gerais sobre seus produtos e serviços, e pedidos de suspensão e cancelamento dos produtos e serviços.

Parágrafo único. Os procedimentos de oferta e contratação de produtos e serviços serão realizados nos canais comerciais já colocados à disposição do consumidor.

Seção II **Dos objetivos do SAC**

Art. 56. O SAC tem por objetivo ser um canal especializado na solução de problemas dos consumidores.

§ 1º Como canal de relacionamento, o SAC deve garantir o apoio ao consumidor, sempre que for necessário, buscando sua efetiva satisfação e assegurando que as informações que vier a prestar sejam claras, adequadas e completas, evidenciando respeito pelos consumidores.

§ 2º As Instituições Financeiras Signatárias poderão tratar em seus SAC, ainda, de forma opcional, outras demandas dos consumidores, tais como sugestões e elogios, desde que submetidas a todos os elementos de qualidade previstos na legislação vigente.

Seção III **Do acesso ao SAC**

Subseção I **Das disposições gerais**

Art. 57. O SAC estará disponível obrigatoriamente por meio telefônico e poderá ser disponibilizado também por outros canais integrados.

Parágrafo único. O acesso ao canal será gratuito.

Art. 58. O acesso ao SAC das Instituições Financeiras Signatárias estará disponível, ao menos em um canal, seja ele telefônico ou outro canal integrado denominado SAC, em regime de tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana.

§ 1º O telefone gratuito para acesso ao SAC deverá atender a ligações provenientes de telefones fixos, móveis e internacionais.

§ 2º Nos casos em que as Instituições Financeiras Signatárias não disponibilizem a contratação ou fruição de seus produtos ou serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, elas poderão disponibilizar acesso ao SAC em regime diverso do tempo integral.

§ 3º O horário mínimo de atendimento do SAC por telefone será de oito horas diárias, com disponibilização de atendimento humano.

Art. 59. Cada Instituição Financeira Signatária deve definir se o acesso ao SAC se dará por meio de um único número de acesso telefônico para todo o conglomerado e/ou de um número específico para cada empresa do grupo.

Subseção II

Dos procedimentos para o acesso e atendimento telefônico

Art. 60. O menu eletrônico, quando utilizado, garantirá, de forma expressa no primeiro nível de atendimento, as seguintes opções para o consumidor:

I - reclamação;

II - pedido de cancelamento;

III - informação; e

IV - contato com o atendente.

§ 1º Na opção “contato com o atendente”, as Instituições Financeiras Signatárias poderão disponibilizar opções de URA no próximo subnível para melhor direcionamento do objeto da demanda.

§ 2º A estrutura do menu eletrônico conterá níveis de opções de escolha pelo consumidor que, de modo simples, sintético e claro, levem-no a ser direcionado, sempre, ao atendente especializado da instituição, para qualquer serviço escolhido.

§ 3º Para garantir o atendimento especializado, a subdivisão do menu de opções, a partir das opções de reclamações e pedidos de cancelamento, deve ser avaliada e desenvolvida dentro da realidade de cada Instituição Financeira Signatária, devendo obrigatoriamente conter a possibilidade de contato com o atendente.

§ 4º Nos casos em que o consumidor não utilize nenhuma opção disponível em qualquer dos níveis do menu eletrônico, o contato com o atendente poderá ocorrer por direcionamento automático.

Art. 61. O acesso inicial ao atendente não está condicionado a qualquer identificação prévia do consumidor.

§ 1º As Instituições Financeiras Signatárias poderão solicitar a identificação em caráter facultativo, com o objetivo de proporcionar atendimento personalizado ao consumidor.

§ 2º A ausência de identificação não impedirá o prosseguimento do atendimento.

§ 3º Quando o fornecimento de informações mínimas for indispensável para viabilizar o atendimento de determinadas demandas, serão observadas as regras previstas na legislação vigente no que se refere ao sigilo bancário e à proteção de dados pessoais.

Subseção III

Da acessibilidade

Art. 62. As Instituições Financeiras Signatárias devem implementar acessibilidade em canais do SAC, para uso da pessoa com deficiência, assegurando o acesso pleno para atendimento das demandas.

Seção IV

Da informação e da divulgação do SAC ao consumidor

Art. 63. O SAC deve ser amplamente divulgado pelas Instituições Financeiras Signatárias, de modo a proporcionar ao consumidor clareza em relação ao serviço prestado e à forma de acessá-lo.

Art. 64. O(s) número(s) do(s) SAC(s) deve(m) ser divulgado(s) nos canais eletrônicos, em cartaz exposto em local de grande visibilidade na(s) agência(s), nos extratos mensais, nas faturas de cartões de crédito, nos talões de cheques emitidos a partir de então e nas comunicações avulsas de cada instituição e, progressivamente, nos documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, desde o momento da contratação de produtos ou serviços, de forma ostensiva.

§ 1º Os materiais incluirão informações sobre os três principais canais telefônicos (CAC, SAC e Ouvidoria), além dos digitais eventualmente existentes, sempre com o mesmo tipo de letra, tamanho e realce.

§ 2º Os horários e serviços disponibilizados em cada um dos canais descritos no parágrafo anterior deverão ser informados aos consumidores, quando o material assim possibilitar.

Seção V

Da qualidade do serviço

Art. 65. Serão asseguradas a tempestividade, resolutividade e privacidade na tratativa das demandas do SAC.

Art. 66. A fim de garantir a qualidade do serviço prestado em seus SAC, as Instituições Financeiras devem estabelecer políticas de contratação, treinamento e monitoramento adequadas para seus atendentes.

Parágrafo único. O treinamento deve incorporar, ao menos, o conhecimento dos direitos do consumidor e da legislação específica de que trata o canal.

Art. 67. No caso de a opção selecionada ser a de contato com o atendente, as Instituições Financeiras Signatárias adotarão nível de serviço mensal de 80% (oitenta por cento) das demandas atendidas em até 20 (vinte) segundos, desconsiderando ligações abandonadas em até 5 (cinco) segundos.

Art. 68. Caso os serviços solicitados não façam parte do escopo do SAC ou quando o primeiro atendente não tiver as atribuições para o atendimento definitivo da demanda, as Instituições Financeiras Signatárias podem estabelecer uma das políticas a seguir:

I - em situação de serviço ou pedido além do escopo do SAC, orientar o consumidor a contatar o canal adequado para atendimento de sua demanda ou transferi-lo para esse canal; ou

II - em caso de escopo do SAC, realizar a transferência para outro atendente em até 60 segundos, com a anuência do consumidor.

Parágrafo único. Nos casos de serviços oferecidos de forma conjunta, as reclamações e pedidos de cancelamento relativos a quaisquer deles serão também recebidos e processados por meio de canal único.

Art. 69. Uma vez registrada a demanda do consumidor, o sistema informatizado das Instituições Financeiras Signatárias deverão garantir o seu acesso por qualquer atendente do SAC, mediante identificação da demanda, sendo vedado solicitar a repetição da narrativa do caso pelo consumidor.

Art. 70. As Instituições Financeiras Signatárias deverão retornar a ligação ao consumidor caso ela seja finalizada antes da conclusão do atendimento-

§ 1º O retorno da ligação será feito em até 300 (trezentos) segundos, no mesmo número da ligação original.

§ 2º As Instituições Financeiras Signatárias poderão, quando necessário, solicitar a identificação positiva do consumidor, incluindo sua autenticação, para prosseguir com o atendimento.

§ 3º Em caso de não atendimento pelo consumidor, a ligação de retorno deverá aguardar, ao menos, 20 (vinte) segundos na espera ou até cair na caixa postal, o que ocorrer primeiro.

Art. 71. As Instituições Financeiras Signatárias poderão utilizar a espera telefônica para veiculação de mensagens educativas e de orientação sobre a segurança na utilização de produtos e serviços bancários, informações sobre os canais de atendimentos, entre outras do mesmo teor.

Parágrafo único. Fica vedada a veiculação de mensagens publicitárias, salvo quando houver o consentimento prévio do consumidor.

Art. 72. As Instituições Financeiras Signatárias devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento telefônico prestado pelo SAC aos consumidores que abrangerá todos os tipos de demandas atendidas no canal.

§ 1º A avaliação mencionada no caput deverá contemplar, ao menos, as seguintes questões:

I - questão 1 - “Você considera sua demanda: 1 – resolvida ou 2 – não resolvida?”; e

II - questão 2 - “Avalie de 1 a 5 seu grau de satisfação com o atendimento prestado pelo SAC, sendo 1 muito insatisfeito e 5 muito satisfeito”.

§ 2º A avaliação direta da qualidade do atendimento deverá ser disponibilizada ao consumidor ao final do primeiro atendimento.

§ 3º Serão consideradas, para cálculo do índice de efetividade do SAC, as avaliações com notas 4 e 5 em relação às demais.

§ 4º A Instituição Financeira Signatária poderá utilizar de amostra representativa, desde que considere 95% de confiança e 5% de margem de erro.

Seção VI

Do acompanhamento das demandas

Art. 73. O registro numérico ou outro tipo de procedimento eletrônico adotado para identificar a demanda, transmitido por voz ou mensagem eletrônica, deve ser prontamente informado ao consumidor para todas as demandas atendidas pelo SAC.

Art. 74. No histórico de atendimento constará data, hora e objeto e, quando solicitado pelo consumidor, será enviado, a seu critério e sem ônus, por correspondência ou meio eletrônico.

Parágrafo único. O histórico previsto no caput deste artigo será disponibilizado em até 72 (setenta e duas) horas, contadas da apresentação do pedido e armazenado por 2 (dois) anos, relativamente a todas as demandas recebidas.

Art. 75. O conteúdo das gravações das ligações efetuadas pelo consumidor para o SAC, sempre que solicitado, será disponibilizado, a seu critério e sem quaisquer ônus, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente.

Parágrafo único. As gravações previstas no caput deste artigo serão disponibilizadas em até 10 (dez) dias de sua solicitação e armazenadas durante 90 (noventa) dias, a contar de sua realização.

Art. 76. A fim de assegurar o sigilo das informações, a preservação da privacidade e intimidade dos consumidores, os arquivos enviados por correio ou meio eletrônico, poderão ser criptografados e acessíveis mediante senha fornecida ao consumidor.

Parágrafo único. Nos casos em que o consumidor escolher a entrega pessoal, poderá ser dada opção de retirada da gravação na agência de relacionamento do consumidor ou em locais definidos

pelas Instituições Financeiras Signatárias, com a utilização de meios que garantam sua identificação no ato da entrega.

Seção VII

Da resolução das demandas

Art. 77. A resolução das demandas deve ser buscada no primeiro momento do atendimento, tempestivamente.

§ 1º Para os casos em que a solução não for possível de forma imediata, a resolução das demandas dos consumidores deve se dar em até 7 (sete) dias corridos.

§ 2º Ao menos 80% (oitenta por cento) de todas as demandas recebidas no SAC serão respondidas em até 3 (três) dias úteis.

§ 3º A impossibilidade do atendimento da demanda no prazo previsto no §1º será devidamente justificada, com a indicação do prazo necessário e a busca em conjunto com o consumidor de uma solução provisória para sua demanda.

Art. 78. Em se tratando de demanda que verse sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, cabe à Instituição Financeira demonstrar sua efetiva contratação ou o fato gerador do débito, sem o que, deverá adotar imediatamente as medidas para a suspensão da cobrança.

Art. 79. O consumidor deve ser sempre informado sobre a conclusão de sua demanda e, caso solicite, as Instituições Financeiras deverão enviar, por correspondência ou meio eletrônico, a critério do consumidor, a comprovação dessa conclusão, em linguagem clara, objetiva e que aborde todos os pontos da demanda.

Seção VIII

Do cancelamento de produtos e serviços

Art. 80. Os pedidos de cancelamento devem ser acatados imediatamente mediante pronto fornecimento do registro numérico ou outro procedimento eletrônico.

§ 1º Durante o atendimento de cancelamento, as Instituições Financeiras Signatárias deverão esclarecer o consumidor sobre as consequências financeiras aplicáveis à rescisão e as multas incidentes por descumprimento de cláusulas contratuais de permanência mínima, quando cabível, inclusive os eventuais riscos e perdas da operação.

§ 2º Desde que haja concordância do consumidor, as Instituições Financeiras Signatárias poderão apresentar eventuais ofertas para continuidade da contratação.

Art. 81. Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que decorra um tempo entre o pedido e a sua efetivação contratual.

Art. 82. O SAC deve receber e acolher os pedidos de cancelamento relativos a todos os produtos e serviços disponibilizados pelas Instituições Financeiras Signatárias para contratação por telefone.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço, observadas as condições aplicáveis à rescisão e as multas decorrentes das cláusulas contratuais;

§ 2º Uma vez tomadas tais ações pelo consumidor, no prazo a ele informado, os efeitos do cancelamento serão válidos desde o momento do pedido, conforme assinalado no protocolo a ele fornecido.

Art. 83. Cabe ao consumidor optar por qual via deseja receber o comprovante do pedido de cancelamento (eletrônica ou por correspondência).

CAPÍTULO VIII DA OUVIDORIA

Seção I Dos princípios

Art. 84. As Instituições Financeiras Signatárias constituirão o canal Ouvidoria, componente organizacional da própria instituição, com atribuição de atuar como canal gratuito de comunicação entre a entidade e os consumidores, inclusive na mediação de conflitos, nos termos da legislação vigente.:

Parágrafo único. Na atuação de suas Ouvidorias, as Instituições Financeiras devem, no âmbito de sua cultura organizacional:

I - respeitar as leis e regulamentos aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional e, com base na ética, disseminar a manutenção e atualização de políticas e práticas institucionais convergentes com as normas de proteção e defesa do consumidor;

II - garantir sua independência, transparência, imparcialidade e isenção, assegurando a ausência de conflitos de interesses organizacionais;

III - reconhecer a vulnerabilidade de seus consumidores, pessoa física ou jurídica, bem como seu perfil, de acordo com suas necessidades, interesses e objetivos; e

IV - atuar, de forma contínua, para o aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Seção II Da divulgação do canal da ouvidoria

Art. 85. As Instituições Financeiras devem divulgar amplamente a existência da ouvidoria, forma e gratuidade de acesso, bem como sua atribuição como canal de última instância.

§ 1º O acesso à ouvidoria será garantido, ao menos, por meio telefônico e por um canal digital, a ser definido pela Signatária.

§ 2º A Febraban, por intermédio de seu Comitê de Ouvidorias, Relações com Clientes e Canais de Atendimento, atuará de forma complementar na divulgação setorial do canal ouvidoria.

Seção III Da atuação da ouvidoria

Art. 86. A ouvidoria deverá assegurar a observância das normas e regulamentos relativos aos direitos do consumidor e atuar como canal gratuito de mediação para as demandas em que o consumidor não concordar com a solução oferecida nos canais de atendimento primários das Instituições Financeiras Signatárias ou, excepcionalmente, por solicitação expressa do consumidor, e como agente indutor de melhorias, a partir das oportunidades identificadas.

Parágrafo único. Para efeitos desta Consolidação, será considerado atendimento primário aquele realizado com habitualidade em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluindo o SAC, regulado pelo Decreto nº 11.034, de 2022.

Art. 87. Além da análise de suas demandas e da avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria, poderão ser implementados processos complementares que propiciem uma atuação estratégica da ouvidoria, tais como a análise de demandas recebidas por outros canais, em especial, pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

Parágrafo único. Com o objetivo de identificar oportunidades de aprimoramento e de melhoria de sua efetividade, as ouvidorias acompanharão, por meio de indicadores, as demandas dos consumidores, pessoa física ou jurídica que, mesmo após receberem resposta final da Instituição

Financeira Signatária, buscarem proteção administrativa em órgãos de defesa do consumidor ou reguladores.

Art. 88. A demanda realizada na Ouvidoria será identificada por meio de número de protocolo de atendimento e o consumidor receberá resposta no prazo previsto no §2º, do art. 6º da Resolução nº 4.860, de 2020, do Conselho Monetário Nacional - CMN e suas alterações posteriores.

§ 1º Ao menos 50% (cinquenta por cento) das demandas de que trata o caput serão respondidas em até 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º As Instituições Financeiras Signatárias deverão divulgar amplamente a existência da ouvidoria, bem como informações completas acerca de sua finalidade e forma de utilização.

Seção IV **Da gestão de demandas e melhoria contínua**

Art. 89. A ouvidoria coordenará processo que assegure a análise das demandas por ela recebidas, a identificação de suas causas e planos de ação a serem propostos e implementados pelo gestor do assunto ou área de negócio, visando à correção de eventuais falhas ou aprimoramento de produtos e serviços.

§ 1º O plano de ação mencionado no caput e as medidas propostas pelos gestores serão formalmente acompanhados pela ouvidoria, que poderá solicitar o apoio de demais áreas internas das Instituições Financeiras Signatárias para gestão de sua efetividade.

§ 2º Os resultados das atividades desenvolvidas pela ouvidoria serão apresentados ao Comitê de Auditoria e reportados ao Conselho de Administração, se houver, no mínimo semestralmente, e aos diretores ou executivos de cada área de negócio, periodicamente, conforme agenda e rotina de cada Instituição Financeira Signatária.

Art. 90. A ouvidoria participará do processo de avaliação de novos produtos e serviços, em especial aqueles que tenham como público-alvo/potencial consumidores pessoa física ou jurídica do segmento varejo, contribuindo para mitigar riscos de demandas e aumentar a transparência na oferta e venda ao consumidor.

Art. 91. As ouvidorias das Instituições Financeiras Signatárias devem ter conhecimento dos resultados das reclamações de atendimento aos consumidores das agências de suas respectivas instituições, acionando os gestores responsáveis para as providências cabíveis quando constatar ocorrências em desacordo com a presente Consolidação.

Parágrafo único. As ouvidorias também constituem importante canal direto de contato das Instituições Financeiras Signatárias com os Procons.

Seção V **Da resposta da Ouvidoria**

Art. 92. A ouvidoria assegurará que a resposta fornecida por qualquer um dos canais por ela utilizados representa o posicionamento das Instituições Financeiras Signatárias para a demanda e está em consonância com a legislação vigente, em especial, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e as resoluções e normativos de órgãos reguladores, observando-se o princípio da boa-fé e as políticas e práticas de cada Instituição Financeira Signatária.

Art. 93. As demandas tratadas na ouvidoria serão finalizadas somente após o oferecimento de resposta ao consumidor e quando forem evidenciadas todas as providências cabíveis para a resolução definitiva da demanda.

§ 1º Considera-se evidência, para efeito desta Consolidação, a comprovação documental ou sistêmica que demonstre o encaminhamento da resolução da questão apresentada.

§ 2º No caso de improcedência da demanda, a resposta será considerada conclusiva quando trazer os fundamentos, inclusive legais, que justifiquem a impossibilidade de atendimento do pedido.

§ 3º As evidências colhidas pela ouvidoria serão registradas em seu sistema próprio, vinculadas ao tratamento da demanda.

Seção VI

Da autonomia e da isenção

Art. 94. A ouvidoria possuirá autonomia e isenção para apresentar, em todos os níveis da organização, seu posicionamento sobre as questões que afetam seus consumidores, pessoa física ou jurídica.

Art. 95. De acordo com a política de cada Instituição Financeira Signatária, poderão ser instituídos critérios de alçada financeira para a ouvidoria, aplicáveis nas obrigações de pagar quantia certa.

Seção VII

Do relacionamento da Ouvidoria

Subseção I

Do relacionamento com Órgãos Reguladores e de Proteção e Defesa dos Consumidores

Art. 96. O relacionamento e a interlocução com os órgãos reguladores e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor sobre os temas demandados pelos consumidores, pessoa física ou jurídica, na esfera administrativa serão, preferencialmente, realizados ou coordenados pela ouvidoria, de forma centralizada ou compartilhada com outras áreas envolvidas no tema.

Subseção II

Da pesquisa de satisfação

Art. 97. Todos aqueles que recorrerem à ouvidoria serão convidados a participar de avaliação do atendimento prestado por esse canal e da solução de sua demanda, nos termos da regulação vigente.

Parágrafo único. Os resultados da avaliação prevista no caput serão reportados mensalmente ao Banco Central do Brasil, devendo constar dos relatórios semestrais individuais das Instituições Financeiras Signatárias e à Febraban, para composição de indicador setorial.

Seção VIII

Do relatório de Ouvidorias

Art. 98. O relatório das atividades desenvolvidas pelas ouvidorias no desempenho de suas atribuições e publicados no sítio eletrônico das Instituições Financeiras Signatárias, na periodicidade prevista na Resolução nº 4.860, de 2020, do Conselho Monetário Nacional - CMN, conterá, no mínimo, as informações e tópicos previstos neste Capítulo e, preferencialmente, a nomenclatura abaixo:

§ 1º “Canais de Atendimento” das demandas da Instituição Financeira Signatária, contendo:

I - definição e funcionamento do SAC, sua finalidade, forma de acesso e percentual de demandas divididas em: informações, cancelamentos, reclamações e outras demandas;

II - definição e funcionamento da ouvidoria, sua finalidade, forma de acesso, atribuições e principais motivos das reclamações.

§ 2º “Ouvidoria em Números”, contendo:

I - volumetria das demandas recepcionadas na ouvidoria e originadas nos canais primários da Instituição Financeira;

II - percentual de solução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, nos termos do §1º, do art. 88 deste Capítulo e no prazo previsto na regulação.

§ 3º “Atendimento a Canais Externos”, contendo a volumetria e resolutividade de demandas originadas nos seguintes órgãos e plataforma:

I - Banco Central do Brasil;

II - órgãos e entidades de defesa do consumidor; e

III - plataforma consumidor.gov.br.

§ 4º “Satisfação de Clientes”, contendo:

I - pesquisa de satisfação de ouvidorias.

§ 5º “Atuação Estratégica da Ouvidoria”, contendo:

I - objetivo, importância, finalidade, governança e transparência, da “Política de Relacionamento com Clientes”.

Art. 99. Os critérios a serem considerados para publicação dos tópicos previstos no artigo anterior devem observar o Anexo II desta Consolidação

Seção IX Dos incentivos e metas

Art. 100. Os incentivos e metas definidos para os colaboradores da ouvidoria serão, quando houver, prioritariamente relacionados à satisfação do cliente, à efetividade da solução e à eficácia na implementação de melhorias.

Art. 101. Os programas de incentivos comerciais, metas e gestão de consequências existentes nas Instituições Financeiras Signatárias serão conhecidos pelas ouvidorias que, preferencialmente, participarão do processo de implementação e governança, para contribuir com a visão do consumidor e assegurar o equilíbrio nas práticas comerciais com a boa prestação do atendimento bancário e resolução de problemas.

Art. 102. A ouvidoria recomendará aos gestores das principais áreas originadoras de reclamações a definição de objetivos ou metas que estimulem a redução de demandas, aplicável a todos os níveis hierárquicos das Instituições Financeiras Signatárias.

CAPÍTULO IX DO SIGILO E SEGURANÇA

Seção I Da confidencialidade

Art. 103. As Instituições Financeiras Signatárias assegurarão a privacidade e o sigilo de todas as informações pessoais do consumidor, mesmo quando ele não for mais seu cliente.

Parágrafo único. Serão observados os mais estritos padrões éticos no trato de informações pessoais, não revelando detalhes sobre a movimentação financeira a ninguém, exceto:

I - se tiver que fornecer informações por determinação legal ou judicial; ou

II - se o consumidor solicitar ou permitir, de forma expressa ou destacada, revelar as suas informações.

Seção II

Da segurança digital

Art. 104. Para a proteção dos consumidores, suas operações, dados e documentos, as Instituições Financeiras Signatárias deverão instituir uma política de segurança digital..

Parágrafo único. Considera-se segurança digital o conjunto de práticas e ferramentas utilizado para proteger dispositivos, sistemas e redes de ameaças ou ataques virtuais.

Seção III

Da segurança de informações e operações

Art. 105. A segurança digital compreende, entre outras, medidas de segurança de informação e de segurança de operação, implementadas pelas Instituições Financeiras Signatárias.

Parágrafo único. Para fins desta Consolidação, considera-se:

I - medidas de segurança de informação, aquelas adotadas para a preservação da confidencialidade, integridade e confiabilidade das transações realizadas nos canais de atendimento; e

II - medidas de segurança de operação, aquelas adotadas para a garantia da segurança e da confiabilidade na utilização de canais, processos, transações e sistemas pelos consumidores

Art. 106. Para proteger os dados e documentos do consumidor, as Instituições Financeiras Signatárias deverão, entre outras ações:

I - efetuar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, eventuais alterações que o consumidor solicite para reparar inexatidão de seus dados;

II - avisar quando gravar conversas telefônicas; e

III - informar os procedimentos e canais de atendimento disponíveis para comunicar extravio ou roubo de cheque ou cartão.

Seção IV

Da orientação e educação

Art. 107. Na implementação da política de segurança digital, o consumidor será orientado sobre os riscos de eventuais fraudes e outras atividades abusivas que possam afetar suas transações.

Parágrafo único. Serão instituídas ações de educação de segurança digital que promovam, entre outras, orientações para a utilização adequada e segura dos dispositivos e serviços digitais, inclusive os de transferência e pagamento eletrônico instantâneo - Pix.

Seção V

Da responsabilidade por perdas

Art. 108. Nos casos de comunicação do consumidor sobre movimentação financeira desconhecida em sua conta, as Instituições Financeiras Signatárias deverão analisar essa movimentação financeira de acordo com critérios pré-estabelecidos, dentre os quais o contraste com o perfil habitual de uso do consumidor.

Parágrafo único. Em até 10 (dez) dias úteis contados da comunicação, as Instituições Financeiras Signatária procederão o reembolso do valor dessa movimentação, ainda que de forma condicionada, incluindo o principal, juros e tarifas, ou informará as razões de eventual negativa.

Art. 109. A constatação de que o consumidor realizou a movimentação ou permitiu que terceiros a realizassem, ensejará o cancelamento do reembolso condicionado, debitando da conta, ainda, os encargos aplicáveis, bem como os juros e correção monetária incidentes no período do reembolso, informando as razões da negativa.

TÍTULO III DOS CONSUMIDORES POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS

CAPÍTULO I DO RELACIONAMENTO COM CONSUMIDORES POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS

Seção I **Do objetivo**

Art. 110. Este Título tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos que promovam o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das Instituições Financeiras Signatárias no relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis.

Seção II **Do conceito**

Art. 111. São considerados vulneráveis, para fins desta Consolidação, entre outros, os consumidores que, devido a sua condição pessoal, demonstrem menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou para representar seus próprios interesses.

§ 1º Para fins do caput deste artigo, podem ser consideradas características dos públicos vulneráveis, isoladamente ou em conjunto, entre outras:

- I - capacidade civil;
- II - deficiência física ou mental;
- III - doença grave, nos termos da legislação;
- IV - superendividamento;
- V - grau de escolaridade;
- VI - habilidade e/ou maturidade digital;
- VII - idade; e
- VIII - renda.

§ 2º A análise das vulnerabilidades deve levar em consideração toda a base de clientes da Instituição Financeira Signatária

Seção III **Da gradação de risco**

Art. 112. As Instituições Financeiras Signatárias deverão elaborar metodologias ou matrizes capazes de mapear e graduar riscos, levando em consideração a existência de diferentes graus de vulnerabilidade, sem prejuízo de inclusão de outros indicadores ou características diferentes das citadas nesta Consolidação.

§ 1º Para fins de cumprimento do disposto no caput, cada Instituição Financeira Signatária poderá, caso entenda necessário e considerando suas peculiaridades e as de seu público, adotar mais de uma metodologia ou matriz, bem como considerar as características dos públicos citadas no art. 111 e seus incisos, de forma total ou parcial.

§ 2º As metodologias ou matrizes de risco deverão ser periodicamente revisitadas, com vistas ao aprimoramento contínuo de sua modelagem, levando-se em consideração fatores comportamentais e/ou transacionais do consumidor.

§ 3º Caberá à Instituição Financeira Signatária a definição da periodicidade da revisão prevista no parágrafo anterior.

Art. 113. As metodologias ou matrizes deverão gerar resultados capazes de classificar e considerar variáveis com pesos distintos e significativos.

Parágrafo único. As medidas de proteção a serem adotadas a partir desses resultados deverão levar em consideração a gradação do risco.

Seção IV **Da Política Institucional de Relacionamento com Clientes**

Art. 114. Na elaboração de suas Políticas de Relacionamento com Clientes, nos termos da Resolução nº 4.949, de 2021, do Conselho Monetário Nacional, as Instituições Financeiras Signatárias deverão instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos aos consumidores.

Art. 115. As Instituições Financeiras deverão divulgar as diretrizes de sua Política Institucional de Relacionamento com Clientes ao menos em alguma publicação disponível em sua página eletrônica.

Seção V **Da adequação de produtos e serviços ao perfil dos consumidores potencialmente vulneráveis**

Art. 116. As Instituições Financeiras Signatárias, nos termos do Título III desta Consolidação, deverão adotar procedimentos, baseados em suas políticas internas, de forma a assegurar que a oferta de produtos e serviços financeiros seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos consumidores potencialmente vulneráveis.

Parágrafo único. Para fins do disposto no caput, as Instituições Financeiras deverão garantir aos consumidores potencialmente vulneráveis acesso a informações claras e transparentes, proporcionando-lhes plenas condições para uma tomada de decisão consciente a respeito de seus produtos e serviços

Seção VI **Das boas práticas**

Art. 117. Com o objetivo de divulgar as boas práticas setoriais voltadas ao público potencialmente vulnerável, a Febraban manterá atualizado o Guia de Boas Práticas, a ser publicado em sua página eletrônica.

Parágrafo único. O Guia de Boas Práticas previsto no caput conterá as práticas de Instituições Financeiras na jornada do relacionamento com o consumidor.

Seção VII

Das ações de orientação e educação

Art. 118. As Instituições Financeiras Signatárias, diretamente ou por meio da Febraban, promoverão ações de comunicação, orientação e educação voltadas ao público potencialmente vulnerável, abordando, entre outros, temas relacionados ao conhecimento, orientação financeira, comparabilidade e acesso aos produtos e serviços.

Seção VIII

Do treinamento e capacitação dos quadros funcionais e demais colaboradores

Art. 119. As Instituições Financeiras Signatárias promoverão o treinamento de seus colaboradores em temas voltados à proteção e direitos dos consumidores potencialmente vulneráveis, bem como à abordagem adequada a esse público.

Parágrafo único. As ações de treinamento terão, entre seus objetivos, o tratamento justo, equitativo e não discriminatório do público considerado potencialmente vulnerável.

Art. 120. As Instituições Financeiras Signatárias deverão incluir nos contratos celebrados com seus prestadores de serviços ou parceiros comerciais que se relacionam ou possam se relacionar diretamente com os consumidores, previsão de treinamento e capacitação relacionados ao tratamento dos públicos vulneráveis.

CAPÍTULO II

DO CONSUMIDOR IDOSO

Seção I

Dos objetivos

Art. 121. Ficam estabelecidos diretrizes e procedimentos para promover o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das Instituições Financeiras Signatárias no relacionamento com seus consumidores idosos.

§ 1º Para fins desta Consolidação, consideram-se idosos as pessoas definidas na Lei nº 10.741, de 2003, que dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa.

Seção II

Do relacionamento com consumidores idosos

Subseção I

Da adequação de produtos e serviços ao perfil dos consumidores idosos

Art. 122. As Instituições Financeiras Signatárias, nos termos do Título III, deverão adotar procedimentos baseados em suas políticas internas, de forma a assegurar que a oferta de produtos e serviços financeiros seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos consumidores idosos.

Subseção II

Do “Não Perturbe”

Art. 123. As Instituições Financeiras Signatárias manterão à disposição dos consumidores idosos canais de atendimento que possibilitem o bloqueio de ligações de *telemarketing*.

§ 1º Uma vez realizado o cadastramento do telefone fixo ou móvel pelo consumidor, a Instituição Financeira Signatária e os correspondentes por ela contratados deverão abster-se de realizar

qualquer oferta de produtos ou serviços, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da referida solicitação.

§ 2º As Instituições Financeiras Signatárias deverão incluir, nos contratos celebrados com seus correspondentes, cláusula que contenha a vedação prevista no parágrafo anterior, bem como previsão de medidas administrativas em caso de descumprimento.

§ 3º A previsão estabelecida no §1º deste artigo não contempla as ligações que forem realizadas pelas Instituições Financeiras Signatárias ou correspondentes com o objetivo de prevenção à fraude, realização de cobranças ou retenção de solicitações de portabilidade de qualquer natureza.

Seção III **Das medidas de proteção**

Subseção I **Do abuso patrimonial**

Art. 124. Caso a Instituição Financeira Signatária identifique indícios de movimentações ou transações financeiras suspeitas, atípicas ou recorrentes, poderá bloqueá-las até a confirmação de sua origem.

Parágrafo único. O disposto no caput se aplica aos consumidores idosos que se declararem em situação de risco de abuso patrimonial, assim compreendido como exploração de bens, valores e empréstimos sem o seu conhecimento ou consentimento.

Art. 125. As Instituições Financeiras Signatárias deverão disponibilizar serviços de alerta de transações e movimentações para a contratação por consumidores idosos, que poderão solicitar o cadastramento do número do dispositivo móvel de sua titularidade ou de pessoa de sua confiança.

§ 1º As Instituições Financeiras Signatárias divulgarão a regra prevista no caput por meio eletrônico ou outro meio eficaz.

§ 2º As Instituições Financeiras Signatárias devem assegurar a confidencialidade das informações prestadas, bem como a proteção contra o acesso e o uso não autorizado.

Subseção II **Das ações de orientação e educação**

Art. 126. As Instituições Financeiras Signatárias, diretamente ou por meio da Febraban, promoverão campanhas de caráter orientativo aos idosos, abordando o tema da prevenção a fraudes e engenharia social, utilizando linguagem e recursos audiovisuais adequados ao público-alvo.

Parágrafo único. Na elaboração e divulgação das campanhas promovidas pela Febraban, ela poderá buscar apoio institucional e parcerias de órgãos que possuam, entre suas atribuições, a proteção aos direitos da pessoa idosa.

Seção IV **Da prioridade nos canais de atendimento**

Art. 127. Nos casos em que as demandas não puderem ser solucionadas imediatamente, durante o atendimento, as Instituições Financeiras Signatárias envidarão seus melhores esforços para priorizar o tratamento de demandas registradas pelos consumidores idosos no SAC e na Ouvidoria.

Parágrafo único. Na gestão de demandas, as Instituições Financeiras Signatárias deverão levar em consideração a idade e demais características do consumidor idoso nas soluções de eventuais reclamações desse público em seus canais de atendimento.

Art. 128. As Instituições Financeiras Signatárias, sempre que entenderem possível, poderão priorizar a contratação ou alocação de colaboradores ou terceiros com idade compatível às necessidades do público objeto deste Capítulo desta Consolidação.

CAPÍTULO III DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA

Seção I Dos objetivos

Art. 129. As diretrizes e procedimentos previstos neste Capítulo têm por objetivo promover condições justas e adequadas de acesso às dependências físicas, informações, ferramentas e apoio aos consumidores com deficiência, garantindo sua participação em todas as operações e recursos disponíveis nas Instituições Financeiras Signatárias por meio de tecnologia eletrônica adequada ao seu uso e bem-estar financeiro.

Parágrafo único. Para fins desta Consolidação, consumidores com deficiência são aqueles que têm impedimentos de natureza física, mental ou sensorial, permanente ou transitória que, em interação com condições adversas, podem ter obstruída sua participação plena e integrada na sociedade, em igualdade com as demais pessoas.

Seção II Do relacionamento com consumidores com deficiência

Art. 130. As Instituições Financeiras Signatárias, nos termos do Título III desta Consolidação “Dos Consumidores Potencialmente Vulneráveis”, deverão adotar procedimentos, previstos em suas políticas internas, de forma a assegurar que a oferta de produtos e serviços financeiros seja adequada às necessidades, interesses e objetivos dos consumidores com deficiência, nos termos da Lei nº 13.146, de 2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Parágrafo único. No relacionamento com consumidores com deficiência, serão observados os seguintes direitos:

- I - receber o maior número de informações a respeito dos produtos e serviços adequados à sua necessidade e momento de vida;
- II - ser protegido contra qualquer forma de discriminação na oferta de produtos e serviços financeiros;
- III - receber atendimento consultivo e transparente, possibilitando a melhor tomada de decisão, respeitando sua liberdade de agir; e
- IV - ser atendido de forma adequada em relação ao tipo de deficiência, de acordo com as exigências legais.

Seção III Da acessibilidade

Art. 131. As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a adaptação de suas agências bancárias para o atendimento dos requisitos de acessibilidade, conforme regras previstas na ABNT e demais normas em vigor.

Parágrafo único. Serão observadas, entre outras, as seguintes regras de acessibilidade:

- I - rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical;
- II - caixas eletrônicos adaptados para pessoas com deficiência visual e auditiva;

III - guichês ou móveis adaptados;

IV - funcionário com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para o atendimento aos deficientes auditivos;

V - vagas para uso preferencial, quando existir estacionamento próprio;

VI - funcionários capacitados para o atendimento de pessoas com deficiência; e

VII - livre trânsito de cães guias em estabelecimentos e agências bancárias.

Art. 132. As Instituições Financeiras Signatárias devem implementar acessibilidade em todos os canais de atendimento.

Art. 133. As Instituições Financeiras devem garantir acessibilidade em seus canais digitais, páginas na internet e aplicativos para uso da pessoa com deficiência.

§ 1º Os conteúdos em redes sociais não acessíveis às pessoas com deficiência deverão estar disponíveis no site oficial, em formato acessível com leitores de tela, serviços de legendagem e recursos de navegação, entre outros.

§ 2º A acessibilidade a que se refere o caput observará, quando cabível, as recomendações WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) na versão mínima 2.0, ou eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico).

TÍTULO IV DA ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

CAPÍTULO I DOS OBJETIVOS

Art. 134. As disposições constantes deste Título desta Consolidação tem por objetivo estabelecer o programa de adequação de produtos e serviços e aprimorar a oferta ao perfil dos consumidores, assim como, sua qualidade e segurança, com vistas à sustentabilidade e à harmonia das relações de consumo nas operações financeiras.

CAPÍTULO II DO PROGRAMA DE ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Art. 135. O programa geral de adequação, destinado à pessoa física – consumidor, compreende as normas e regras previstas neste Título, os manuais de boas práticas, os guias de orientação aos consumidores e à sociedade publicados pela Febraban, o processo de capacitação e treinamento dos quadros funcionais das Instituições Financeiras Signatárias e o processo de monitoramento do Sistema de Autorregulação Bancária.

CAPÍTULO III DO DEVER DE ADEQUAÇÃO

Art. 136. As Instituições Financeiras Signatárias deverão adotar procedimentos e conduzir suas atividades de forma a assegurar que a oferta de produtos e serviços financeiros seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos consumidores.

Parágrafo único. Considera-se “oferta”, para fins desta Consolidação, a disponibilização de serviços ou produtos para contratação direta, indireta ou mediante correspondente no país, por meio de qualquer canal presencial ou remoto, sendo distinta do material de marketing ou publicidade.

Art. 137. Os procedimentos previstos no artigo anterior deverão se basear:

I - na elaboração, por parte das Instituições Financeiras Signatárias, de política ou norma interna que defina o público-alvo para oferta de cada produto ou serviço e considere eventuais vulnerabilidades associadas;

II - na oferta de produtos e serviços aos consumidores que tenham perfil para aquisição e figurem como público-alvo estabelecido na referida política ou norma interna, descrita no inciso anterior;

III - na possibilidade de demonstração do enquadramento do consumidor nos perfis de público-alvo utilizados para definição e oferta de produtos ou serviços adequados por parte das Instituições Financeiras Signatárias; e

IV - na disponibilização de informações aos consumidores que lhe permitam constatar eventuais situações de não enquadramento, inclusive aquelas ocorridas em momento posterior à contratação, quando previsto nos manuais anexos a esta Consolidação (Anexo III).

Art. 138. É vedado às Instituições Financeiras Signatárias definir políticas de oferta de produtos ou serviços em situações em que o perfil do consumidor seja evidentemente incompatível com o público-alvo definido.

Parágrafo único. Caso o consumidor decida pela contratação, deverá ser comprovadamente alertado pela Instituição Financeira Signatária que o produto ou o serviço não é compatível com o seu perfil.

CAPÍTULO IV DA ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Art. 139. Para assegurar a utilização adequada dos produtos financeiros ofertados ao consumidor, as Instituições Financeiras Signatárias têm o dever de esclarecer seus atributos, inclusive informações relacionadas aos custos decorrentes da contratação, juros e encargos incidentes, além da forma e efeitos de sua utilização, em observância ao art. 186 desta Consolidação, quando aplicável.

Parágrafo único. Os esclarecimentos e informações descritas no caput deverão possibilitar ao consumidor simular as condições efetivas que lhe seriam aplicáveis caso efetivasse a contratação do produto ou serviço ofertado.

Art. 140. A comunicação com o consumidor deve ser considerada desde o processo de desenvolvimento dos produtos e serviços e deverá atender aos requisitos de “adequação de produtos e serviços” previstos nesta Consolidação.

CAPÍTULO V DO ENCERRAMENTO DE BENEFÍCIOS OU ISENÇÕES AO CONSUMIDOR

Art. 141. No caso de encerramento ou cancelamento de qualquer benefício de preço reduzido ou isenção praticados pelas Instituições Financeiras Signatárias por tempo indeterminado, o consumidor deverá ser comunicado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

CAPÍTULO VI

DOS MANUAIS DE BOAS PRÁTICAS DE ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Art. 142. O Conselho de Autorregulação deliberará sobre a aprovação de manuais de boas práticas de adequação de produtos e serviços sempre que entender necessário que regras específicas sejam estabelecidas para determinados produtos ou serviços.

Parágrafo único. Os manuais de boas práticas de adequação de produtos e serviços, quando aprovados, farão parte desta Consolidação como anexos (Anexo III).

CAPÍTULO VII

DAS POLÍTICAS DE INCENTIVO À COMERCIALIZAÇÃO

Art. 143. As Instituições Financeiras Signatárias deverão considerar critérios de adequação de produtos e serviços ao perfil do consumidor em suas políticas de incentivos e promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de colaboradores e de correspondentes no País.

§ 1º Para fins do cumprimento do disposto neste artigo, as políticas de incentivos direcionadas aos funcionários e colaboradores da própria Instituição Financeira Signatária e aos correspondentes no país deverão, entre outras ações:

- I - promover o equilíbrio entre metas e desempenho e tratar adequadamente quaisquer desvios;
- II - priorizar indicadores relacionados à qualidade da oferta e contratação e à adequação de produtos e serviços;
- III - prever rol de condutas não toleráveis durante o processo de oferta e contratação, a exemplo da venda casada, ou prevalecer-se de quaisquer das condições de potencial vulnerabilidade do consumidor, nos termos do Capítulo I, do Título II desta Consolidação;
- IV - considerar, para definição dos incentivos, critérios relacionados a cancelamentos de contratações logo após sua efetivação ou reclamações de consumidores relacionadas a vendas com vícios de comercialização;
- V - contemplar incentivos negativos para o caso de descumprimento das regras desta Consolidação; e
- VI - no caso de funcionários e colaboradores da própria Instituição Financeira, não deverão prever remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas de produtos ou serviços por eles realizadas.

§ 2º O cumprimento da obrigação descrita neste artigo será avaliado periodicamente pelas Instituições Financeiras Signatárias, por meio de mecanismos de avaliação e monitoramento do processo de oferta de produtos e serviços que levem em consideração, entre outros critérios, a satisfação dos consumidores, assim como as reclamações relacionadas a vendas com irregularidade na oferta ou vícios de comercialização.

TÍTULO V DOS CONTRATOS DE TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS FINANCEIROS

CAPÍTULO I DA CONTA CORRENTE

Seção I **Do objetivo**

Art. 144. Este Título V, desta Consolidação, tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos para aperfeiçoar a qualidade, assegurar a transparência e prevenir os conflitos de consumo relacionados à abertura, movimentação e encerramento de conta corrente nas Instituições Financeiras Signatárias.

Parágrafo único. As diretrizes e procedimentos deste Capítulo devem ser interpretados e resultar na:

- I - proteção da relação de consumo e do consumidor;
- II - melhoria do sistema financeiro, com base nas políticas do “conheça o seu cliente”, a fim de prevenir práticas ilícitas ou fraudulentas;
- III - observância da regulação vigente; e
- IV - complementação das demais regras de Autorregulação aplicáveis.

Seção II **Do âmbito de aplicação**

Art. 145. O presente Capítulo disciplina os serviços de conta corrente, podendo, a critério de cada Instituição Financeira Signatária, ser estendido à conta de poupança.

Seção III **Da abertura de conta corrente**

Art. 146. A abertura de conta corrente pelo consumidor deve ser simples, eficiente e apoiada em procedimentos adequados aos controles de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e de autenticidade das informações prestadas, conforme orientações dispostas no Normativo SARB nº 011/2013, devendo as Instituições Financeiras Signatárias assegurar o cumprimento desses direitos e outros previstos na regulação aplicável.

Art. 147. No momento da abertura da conta corrente, após celebrado o contrato, será disponibilizado ao consumidor, de forma adicional, por meio físico ou eletrônico, o resumo contratual com as informações essenciais ao seu relacionamento, tais como:

- I - regras básicas sobre movimentação, cobrança de tarifas e pacote de serviços;
- II - riscos, medidas de segurança e controle para a utilização dos serviços;
- III - informações cadastrais, sua importância e necessidade de atualização, inclusive os eventuais efeitos da desatualização;
- IV - regras para contratação e rescisão, com destaque para a importância de o consumidor examinar o contrato e solucionar suas dúvidas nos canais de atendimento e acesso da Instituição Financeira Signatária; e
- V - canais de atendimento negociais e de atendimento ao consumidor, com informações sobre forma, número de contato e horário de atendimento.

Seção IV

Da movimentação de conta corrente

Subseção I

Do extrato bancário

Art. 148. O extrato bancário da conta corrente do consumidor, contendo informações sobre sua movimentação referentes ao mês anterior ou aos últimos 30 (trinta) dias, será disponibilizado de modo gratuito e mensal, por meio físico ou eletrônico.

Art. 149. As informações contidas no extrato devem ser claras, precisas e úteis ao consumidor e, no caso de utilização de siglas, estas serão explicadas por meio de legenda no corpo do próprio extrato.

Subseção II

Do depósito e da transferência de valores

Art. 150. Nos casos de transferência de valores em qualquer canal transacional disponível ao consumidor, será assegurada a informação sobre o prazo máximo para a sua conclusão.

Art. 151. No ato do depósito em terminal ou caixa de autoatendimento, as Instituições Financeiras Signatárias informarão no envelope de depósito, ou de forma eletrônica nas telas utilizadas para a transação, as condições necessárias para que a operação se realize por completo.

Subseção III

Do débito automático

Art. 152. Nas operações de débito automático, as Instituições Financeiras Signatárias deverão, entre outras providências:

I - informar ao consumidor como funciona o mecanismo de débito automático, incluindo o procedimento de programação e o de cancelamento, bem como a condição de saldo disponível para a efetivação do débito automático; e

II - cancelar a autorização dos débitos automáticos da conta corrente do consumidor quando sua solicitação atender ao prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis anteriores à data programada para o débito.

Parágrafo único. No caso previsto no inciso II deste artigo, o consumidor deverá ser informado da efetivação do cancelamento ou do não atendimento, com a respectiva justificativa.

Seção V

Do encerramento de conta corrente

Subseção I

Das disposições gerais

Art. 153. O encerramento de conta corrente disciplinado nesta Seção V poderá ocorrer, a qualquer tempo, por iniciativa do consumidor ou das Instituições Financeiras Signatárias.

Parágrafo único. Os casos de encerramento de conta corrente compulsórios previstos em legislação específica não serão tratados nesta Consolidação.

Art. 154. As Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarão ao consumidor o demonstrativo dos compromissos que ele deve cumprir, detalhando os valores a serem quitados.

Art. 155. Será mantido pelas Instituições Financeiras Signatárias, de forma física ou eletrônica, registro do encerramento de conta corrente pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Subseção II

Do encerramento de conta corrente por iniciativa do consumidor

Art. 156. A existência de compromissos ou débitos decorrentes de outras obrigações contratuais que o consumidor mantenha na Instituição Financeira Signatária não impedirá o encerramento da conta corrente.

Parágrafo único. Nos casos de existência de saldo devedor originado de obrigações assumidas pela utilização da conta corrente, a Instituição Financeira Signatária poderá, de acordo com suas políticas internas, adotar procedimento próprio para o encerramento da conta corrente.

Art. 157. As Instituições Financeiras Signatárias deverão acatar o pedido de encerramento mesmo existindo cheques sustados, revogados ou cancelados por qualquer causa.

Art. 158. Eventual saldo credor na conta corrente será colocado à disposição do consumidor que poderá, à sua escolha, solicitar o saque, a transferência ou a emissão de ordem de pagamento.

Art. 159. O pedido de encerramento de conta corrente pode ser realizado pelo consumidor, seu representante legal ou procurador, em qualquer agência da Instituição Financeira Signatária.

Parágrafo único. As Instituições Financeiras Signatárias poderão colocar à disposição do consumidor outros canais para o encerramento de conta corrente e, no caso de abertura por meio eletrônico, deverá assegurar o encerramento pelo mesmo meio.

Art. 160. O pedido de encerramento será realizado mediante termo de encerramento que contenha todos os elementos previstos no Anexo IV do presente Normativo e disponibilizado ao consumidor.

Art. 161. O consumidor deverá ser informado de que, caso existam investimentos com resgate condicionado a crédito em conta corrente, o encerramento de conta corrente depende do prévio resgate do referido investimento.

Art. 162. No caso de contas conjuntas, solidárias ou não, o encerramento somente poderá ser feito mediante assinatura de todos os titulares ou seus representantes legais no pedido de encerramento, salvo disposição contratual em contrário.

Subseção III

Do encerramento de conta corrente por iniciativa da Instituição Financeira Signatária

Art. 163. Os procedimentos para encerramento de conta corrente pelas Instituições Financeiras Signatárias disciplinados nesta subseção abrangem os casos de:

I - desinteresse comercial; e

II - conta sem movimentação espontânea por mais de 6 (seis) meses, sem saldo ou com saldo devedor.

Art. 164. O encerramento de conta corrente por desinteresse comercial deverá ser precedido de comunicação, mediante meio eficaz, assinalando prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos para as devidas providências do consumidor.

Art. 165. A comunicação de encerramento de conta corrente por desinteresse comercial deverá conter, no mínimo, os elementos previstos no Anexo V da presente Consolidação.

Art. 166. Concluído o processo de encerramento da conta corrente, as Instituições Financeiras Signatárias enviarão ao consumidor, por meio eletrônico ou outro meio eficaz, informação sobre a data de seu efetivo encerramento.

Art. 167. Considera-se, para fins desta Consolidação, movimentação espontânea as operações a crédito, operações a débito e transferências, comandadas ou contratadas pelo consumidor, excetuadas as tarifas e os encargos cobrados pelas Instituições Financeiras Signatárias.

Art. 168. Constatada a ausência de movimentação espontânea do consumidor por 90 (noventa) dias, as Instituições Financeiras Signatárias emitirão comunicado por escrito, que poderá ser enviado por meio eletrônico ou outro meio eficaz ao consumidor, com as seguintes informações:

I - alerta de incidência de tarifa relativa a eventual pacote de serviços vinculado à conta corrente, mesmo que essa continue sem movimentação e saldo; e

II - possibilidade de a conta corrente ser encerrada quando completados os 6 (seis) meses de inatividade.

§ 1º Fica dispensada do comunicado as Instituições Financeiras Signatárias que não encerrarem a conta, bem como não cobrarem pacotes de serviços vinculado à conta corrente ou, em havendo tal cobrança, ser ela suspensa a partir do nonagésimo dia de paralisação da movimentação da conta.

§ 2º Concomitantemente à emissão do comunicado de que trata este artigo, as Instituições Financeiras Signatárias suspenderão o débito da tarifa relativa a eventual pacote de serviços a ela vinculado, caso o lançamento ultrapasse o saldo disponível.

Art. 169. Constatada a situação de paralisação da conta corrente por mais de 6 (seis) meses, as Instituições Financeiras Signatárias, como regra geral, suspenderão, a partir do 6º (sexto) mês, a cobrança da tarifa relativa a eventual pacote de serviços a ela vinculado, bem como de encargos sobre o saldo devedor, caso ultrapasse o saldo disponível.

§ 1º Não se aplica a regra prevista no caput quando houver manutenção de investimentos vinculados à conta corrente junto às Instituições Financeiras Signatárias, assegurada a informação de eventual cobrança de tarifas ao consumidor.

§ 2º No caso da paralisação de conta corrente previsto no caput do presente artigo, as Instituições Financeiras Signatárias poderão:

I - manter a conta corrente paralisada, sem encerramento; ou

II - encerrar a conta corrente.

Art. 170. Caso as Instituições Financeiras Signatárias optem pelo encerramento da conta corrente paralisada por mais de 6 (seis) meses, deverão, entre outras providências:

I - comunicar previamente o consumidor, mediante meio eletrônico ou outro meio eficaz, sobre a situação da conta corrente, assinalando-lhe o prazo de 30 (trinta) dias corridos para a sua reativação ou adoção de providências de encerramento; e

II - decorrido o prazo assinalado no inciso anterior sem manifestação do consumidor, suspender a incidência de quaisquer débitos sobre a conta corrente, inclusive de tarifas de serviço, que a qualquer título tornem seu saldo negativo ou majorem o saldo negativo já existente e proceder ao pronto encerramento da conta corrente.

§ 1º A comunicação prevista no inciso I deste artigo deverá informar sobre a rescisão do contrato de crédito rotativo vinculado à conta corrente e o cancelamento do respectivo limite, na hipótese de a conta corrente ter limite de crédito vigente.

§ 2º Débitos de responsabilidade do consumidor por fatos anteriores à suspensão devem ser cobrados em procedimentos que não requeiram a utilização da conta corrente.

Art. 171. A inscrição do consumidor nos serviços de proteção ao crédito ser-lhe-á comunicada de forma prévia e por escrito, por meio eletrônico ou outro meio eficaz.

CAPÍTULO II DA CONTA SALÁRIO

Seção I Do objetivo

Art. 172. Este Capítulo tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos para aperfeiçoar a qualidade, assegurar a transparência e prevenir os conflitos de consumo relacionados à abertura, à movimentação e ao encerramento de conta salário nas Instituições Financeiras Signatárias.

Parágrafo único. As diretrizes e procedimentos deste Capítulo, desta Consolidação, devem ser interpretados e resultar na:

- I - proteção da relação de consumo e do consumidor;
- II - melhoria do sistema financeiro com base nas políticas do “conheça o seu cliente”, a fim de prevenir práticas ilícitas ou fraudulentas;
- III - observância das normas regulatórias existentes; e
- IV - complementação dos demais Normativos de Autorregulação aplicáveis.

Parágrafo único. O presente Capítulo estabelece o procedimento mínimo a ser adotado na abertura de conta salário, na transferência de recursos da conta salário para a conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga, da mesma instituição ou de outra, e em seu encerramento, com transparência e clareza ao consumidor.

Seção II Das informações essenciais na abertura de conta salário

Art. 173. Na abertura de conta salário, as Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarão aos consumidores, no mínimo, as seguintes orientações:

- I - explicação sobre o que é a conta salário e a que se destina;
- II - advertência sobre as condições de gratuidade da conta salário;
- III - restrições quanto à sua movimentação;
- IV - direitos do usuário da conta salário;
- V - opção pela portabilidade de salário;
- VI - vedação ao recebimento de outros créditos em conta salário que não sejam os provenientes do empregador que contratou com a Instituição Financeira;
- VII - advertência sobre a necessidade de encerramento da conta salário em caso de rompimento do vínculo empregatício.

§ 1º As orientações mínimas de conta salário serão disponibilizadas pelas Instituições Financeiras Signatárias, no momento do pedido de abertura da conta, com a utilização facultativa do modelo constante no Anexo VI desta Consolidação.

§ 2º No caso de as Instituições Financeiras Signatárias aplicarem deduções na conta salário do empregado/servidor decorrentes de outros contratos de empréstimos, financiamentos e arrendamento mercantil, conforme previsto no art. 8º da Resolução nº 5.058, de 2022, do Banco Central do Brasil, elas deverão informar essa condição ao empregado/servidor, no momento da contratação da conta salário.

§ 3º Nos casos em que a orientação mínima de conta salário for realizada pelo empregador, por delegação das Instituições Financeiras Signatárias, ela deverá assegurar, mediante previsão contratual expressa, o adequado cumprimento das disposições previstas neste artigo.

Seção III

Do documento de portabilidade de salário para conta corrente, conta poupança e conta de pagamento pré-paga

Art. 174. A possibilidade de portabilidade do salário para conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga deverá ser informada ao empregado/servidor e assegurada a sua realização, nos termos das normas vigentes e aplicáveis.

Parágrafo único. A portabilidade do salário, quando solicitada na Instituição Financeira de origem, deverá ocorrer mediante solicitação do empregado/servidor em documento físico ou eletrônico, no qual constem, no mínimo, os seguintes itens:

I - identificação clara da Instituição Financeira de origem e da Instituição Financeira de destino, bem como as respectivas contas e agências;

II - advertência quanto à transferência sem custo dos vencimentos da conta salário para a conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga no mesmo dia e de uma única vez, no caso de o empregador cumprir com os prazos e horários de remessas de arquivos que possibilitem o processamento em tempo hábil; e

III - informação de que o encerramento da conta salário será realizado após a informação do fim do vínculo empregatício ou após 180 dias da última movimentação.

Seção IV

Do encerramento da conta salário

Art. 175. O encerramento da conta salário disciplinado neste Capítulo ocorrerá, sem prejuízo das normas aplicáveis, mediante comunicação do empregador ou do empregado/servidor ou, ainda, por iniciativa das Instituições Financeiras Signatárias, nos casos de falta de movimentação.

Art. 176. As Instituições Financeiras Signatárias poderão encerrar a conta salário por inatividade quando:

I - decorrer mais de 180 (cento e oitenta) dias sem a sua movimentação; e

II - a movimentação estiver em desacordo com a regulação vigente.

§ 1º Nos casos de encerramento da conta por iniciativa da Instituição Financeira Signatária, eventual saldo remanescente deverá ser disponibilizado ao empregado/servidor.

§ 2º A hipótese de encerramento de conta salário descrita no inciso I deste artigo só se aplica se estiver prevista no contrato entre a Instituição Financeira Signatária e o empregador.

§ 3º Para fins do disposto no inciso I deste artigo, o lançamento de crédito pelo empregador caracteriza movimentação da conta salário.

TÍTULO VI DO CRÉDITO RESPONSÁVEL

CAPÍTULO I DO PROGRAMA DE CRÉDITO RESPONSÁVEL

Art. 177. Fica instituído o programa de autorregulação de crédito responsável às pessoas físicas, o qual contribuirá para a melhoria da qualidade, bem-estar e saúde financeira, 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 na prevenção e no tratamento dos consumidores em situação de superendividamento.

Art. 178. 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 Instituições Financeiras Signatárias, de modo a abranger todas as áreas da organização.

Seção I Da publicidade

Art. 179. Respeitadas as características e limitações de cada mídia e veículo, a publicidade dos produtos de crédito deverá conter elementos e procedimentos que orientem adequadamente o uso responsável do crédito.

§ 1º A publicidade sobre o fornecimento de produto, serviço ou crédito deverá conter, de forma clara e objetiva, todas as informações e orientações necessárias que permitam ao consumidor a plena compreensão sobre os ônus e os riscos decorrentes da contratação.

§ 2º As Instituições Financeiras Signatárias devem manter, na sua publicidade de produtos de crédito, mensagem que oriente o consumidor sobre o 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 e a descrição dos elementos que o compõem;

III - o agente financiador;

IV - o número de prestações e a soma total a pagar; e

V - a taxa efetiva mensal e anual de juros e o total de encargos de qualquer natureza.

Art. 180. O acompanhamento do disposto nesta Seção será realizado por meio de reuniões periódicas de grupo formado para tal fim, composto por membros indicados pelas Instituições Financeiras Signatárias, submetendo as eventuais súmulas de interpretação e orientação das publicidades ao Conselho de Autorregulação.

Seção II Da oferta

Art. 181. A oferta de produto de crédito ao consumidor, inclusive por meios eletrônicos, terminais de autoatendimento, telefone e correspondente no país, deve ser objetiva, clara, precisa e completa, abordando todas as características do produto, tais como:

I - taxa efetiva mensal e anual de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos de qualquer natureza, inclusive previstos em caso de atraso de pagamento;

II - tarifas incidentes;

III - eventuais pagamentos a terceiros envolvidos na operação;

IV - eventuais seguros;

V- impostos;

VI - Custo Efetivo Total – CET e a descrição dos elementos que o compõem;

VII - o número de prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias;

VIII - o direito à liquidação antecipada e não onerosa do débito e à portabilidade; e

IX - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor.

§ 1º A oferta de crédito sobre o fornecimento de produto, serviço ou crédito deverá conter, de forma clara e objetiva, todas as informações e orientações necessárias que permitam ao consumidor a plena compreensão sobre os ônus e os riscos decorrentes da contratação, sendo vedado o assédio ao consumidor para a contratação do produto ou serviço.

§ 2º As informações de que trata esse artigo devem integrar, de forma clara e resumida, o contrato, a fatura ou documento apartado, de fácil acesso ao consumidor.

Seção III **Da contratação de crédito**

Subseção I **Das disposições gerais**

Art. 182. 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, especialmente quando se tratar de público potencialmente vulnerável, 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.

Art. 183. Na contratação de crédito será garantido o conhecimento prévio do resumo contratual, nos termos desta Consolidação.

Subseção II **Da lealdade e cooperação da contratação**

Art. 184. O consumidor deve ser orientado, na contratação de uma operação de crédito, a manter atualizados os seus dados cadastrais e econômicos junto às Instituições Financeiras Signatárias.

Parágrafo único. Os mecanismos de comunicação do consumidor com as Instituições Financeiras Signatárias para o envio de informações relacionadas à alteração relevante de sua capacidade de pagamento dos créditos contratados serão expressamente informados.

Art. 185. As Instituições Financeiras solicitarão ao consumidor firmar declaração de que, no momento da contratação, não está em situação de superendividamento e que o pagamento dos valores devidos não comprometerá a renda mínima necessária para o seu sustento.

Parágrafo único. Em situação de superendividamento reconhecida, nos termos da Lei nº 14.181, de 2021, a declaração fica dispensada nos casos de concessão de novas modalidades de crédito

que tenha como objetivo substituir operações anteriormente contratadas, desde que se preste a melhorar as condições do consumidor no plano de repactuação das dívidas.

Subseção III

Da orientação prévia de comparabilidade

Art. 186. 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.

Subseção IV

Das informações de adimplemento e liquidação antecipada

Art. 187. 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.

Subseção V

Das contratações multicanais

Art. 188. 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. 189. Consideram-se meios remotos de contratação de crédito os canais não presenciais disponibilizados pelas Instituições Financeiras Signatárias que permitam a contratação originária de operações de crédito por consumidores, pessoas físicas, a saber:

I - telefone;

II - dispositivos móveis de comunicação (*Mobile Banking*);

III - caixas eletrônicos de autoatendimento (ATM); e

IV - internet (*Internet Banking*).

Art. 190. Deve ser assegurada ao consumidor a possibilidade de fechar de imediato toda publicidade de crédito realizada em janelas adicionais da internet ou do *mobile banking*, ou em telas adicionais de caixas eletrônicos de autoatendimento.

Parágrafo único. Os mecanismos de encerramento do anúncio pop-up ou tela adicional de publicidade serão de fácil e rápida identificação para o consumidor.

Art. 191. No caso de contratação de crédito por meios remotos, as Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarão 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. 192. 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 as Instituições Financeiras Signatárias.

Parágrafo único. O alerta referido no caput do presente artigo será definido pelo Conselho de Autorregulação, nos termos desta Consolidação.

Art. 193. Fica instituído, nas contratações de crédito nos caixas eletrônicos de autoatendimento, dispositivos móveis e internet, o procedimento da dupla confirmação do consumidor para prosseguimento e efetivação da transação creditícia.

§ 1º Considera-se dupla confirmação a aceitação do consumidor das condições da oferta realizada e do seu interesse em prosseguir com a contratação do crédito.

§ 2º Para aceitação do consumidor das condições da oferta de crédito será garantida, de forma prévia, a informação do resumo contratual da operação, conforme previsto nesta Consolidação.

§ 3º Deverá ser emitido o alerta previsto no art. 192, desta Subseção e concedida a opção de o consumidor prosseguir com a contratação.

Art. 194. Nas operações de contratação previstas nesta Subseção, será garantida a ostensividade da pergunta de confirmação de concordância com as condições contratuais ofertadas e do interesse do consumidor na contratação do crédito.

Art. 195. Na oferta de crédito prevista nesta Seção, o consumidor será informado, logo no início do contato, sobre o motivo da ligação telefônica.

Art. 196. Nas contratações remotas de crédito por telefone, fica estabelecido como procedimento mínimo:

I - a identificação do consumidor mediante procedimentos de segurança de cada Signatária que permitam a sua identificação segura, nos casos de chamadas telefônicas originadas pelo consumidor;

II - a leitura do resumo contratual, conforme previsto nesta Consolidação;

III - a indagação ao consumidor sobre a existência de eventuais dúvidas, necessidade de esclarecimentos ou orientações complementares;

IV - a confirmação da contratação por meio de digitação da opção de aceite das condições de contratação no teclado telefônico, nos casos de atendimento eletrônico, ou declaração oral de reafirmação do interesse do consumidor, nos casos de atendimento humano, devidamente gravada pela Instituição Financeira Signatária;

V - após a confirmação do consumidor prevista no inciso anterior, será emitido o alerta previsto no art. 192, desta Subseção e concedida, novamente, a opção de ele prosseguir com a contratação;

VI - registro da operação nos sistemas da Instituição Financeira Signatária, garantindo-se a informação ao consumidor e sua disponibilização por meio eletrônico ou outro meio alternativo informado pela Signatária; e

VII - disponibilização das condições gerais da operação e resumo contratual, conforme art. 199 desta Consolidação, por meio informado pelas Instituições Financeiras Signatárias ao consumidor.

Art. 197. Nas contratações de crédito realizadas por meios remotos, o consumidor poderá desistir do contrato no prazo de até 7 (sete) dias do recebimento dos valores, pelo mesmo meio utilizado para a contratação, 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. 198. 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.

Subseção VI **Do resumo contratual**

Art. 199. No ato da contratação será disponibilizado ao consumidor o Resumo Contratual (Sumário Executivo) da operação.

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

Art. 200. O resumo contratual tem por objetivo assegurar, de forma transparente, clara e precisa, a informação sobre as principais cláusulas do contrato de crédito entre o consumidor e as Instituições Financeiras Signatárias.

Parágrafo único. O resumo contratual não substitui ou afasta o contrato celebrado entre as partes, mas suas informações vinculam, nos termos das normas em vigor, os respectivos contratantes.

Art. 201. O resumo contratual deverá conter, sem prejuízo de outras complementações pelas Instituições Financeiras Signatárias, as seguintes informações econômicas e de direitos dos consumidores:

I - econômicas da transação, que compreenderá:

- a) valor do empréstimo contratado pelo consumidor (valor entregue em conta e eventuais IOF + tarifas + seguros);
- b) valor a ser recebido pelo consumidor;
- c) valor das tarifas cobradas;
- d) valor dos tributos incidentes;
- e) eventual valor da contratação de seguro;
- f) outros valores incidentes, quando houver, devidamente especificados;
- g) taxa de juros ao mês e ao ano;
- h) quantidade de parcelas; e
- i) valor da parcela mensal.

II - Custo Efetivo Total, mensal e anual, e a descrição dos elementos que o compõem;

III - encargos do atraso;

IV - nome e endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;

V - direitos do consumidor:

- a) exercício da liquidação antecipada e portabilidade;
- b) canais de atendimento disponíveis; e
- c) exercício do direito de desistência, nos termos do art. 197 desta Consolidação.

Parágrafo único. Nos casos de contratações pelos terminais de autoatendimento, as informações do inciso IV do presente artigo poderão constar apenas no documento disponibilizado pelas Instituições Financeiras Signatárias para impressão.

Seção IV

Das ações sistêmicas de crédito responsável

Art. 202. O programa de crédito responsável compreende, entre outras medidas adotadas pelas Instituições Financeiras Signatárias, a elaboração do “Guia de Uso Responsável do Crédito” pela Febraban, que poderá ser disponibilizado aos consumidores e integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Art. 203. Em atendimento ao compromisso com a transparência e a cooperação de crédito responsável, a Febraban manterá no site da entidade:

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

II - o conteúdo integral do “Guia de Uso Responsável do Crédito”, para download gratuito por qualquer interessado.

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

CAPÍTULO II

DO USO CONSCIENTE DE CHEQUE ESPECIAL

Seção I

Do objetivo

Art. 204. Ficam estabelecidas as medidas de promoção e estímulo do uso adequado do limite concedido em operação de crédito rotativo sem garantia vinculado à conta corrente de depósito de pessoa física, de acordo com as necessidades, interesses e objetivos do consumidor.

Seção II

Da oferta de liquidação do saldo devedor

Art. 205. As Instituições Financeiras Signatárias deverão, a qualquer tempo, disponibilizar alternativas de liquidação do saldo devedor do cheque especial, inclusive através de seu parcelamento, em condições mais vantajosas para o consumidor em relação àquelas praticadas no “cheque especial” por ele contratado no que diz respeito à cobrança de encargos financeiros.

Art. 206. Em caso de utilização ininterrupta pelo consumidor de mais de 15% (quinze por cento) do limite total disponível do “cheque especial” durante 30 (trinta) dias consecutivos, e desde que o valor seja superior a R\$ 200,00 (duzentos reais) no momento da oferta, a Instituição Financeira Signatária deverá oferecer, de forma proativa ao consumidor, alternativas de liquidação do saldo devedor, nos termos do art. 205.

§ 1º A oferta de que trata o caput será efetivada em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data em que foram constatados os requisitos nele previstos.

§ 2º A reiteração da oferta deverá ocorrer a cada 30 (trinta) dias, sempre que o consumidor mantiver os requisitos de uso previstos no caput.

Art. 207. Em caso de parcelamento do saldo devedor, as Instituições Financeiras Signatárias poderão, observadas as condições creditícias de cada consumidor, manter os limites de crédito contratados, bem como estabelecer novas condições para utilização e pagamento do valor correspondente ao limite ainda não utilizado e que não tenha sido objeto do parcelamento.

Seção III

Da transparência, orientação e comunicação com o consumidor

Art. 208. As Instituições Financeiras Signatárias promoverão ações de orientação e educação financeira relacionadas ao cheque especial, especialmente no que diz respeito à sua utilização consciente, apenas em situações emergenciais e de forma temporária.

Art. 209. Em caso de utilização do cheque especial, independentemente do valor contratado, as Instituições Financeiras Signatárias deverão comunicar imediatamente o consumidor, por meio de alerta sobre:

I - a contratação do produto; e

II - a utilização consciente do cheque especial, reforçando que se trata de um crédito de utilização emergencial e temporária.

Parágrafo único. A comunicação de que trata o caput será reiterada toda vez que o consumidor liquidar o saldo devedor e iniciar novamente a utilização do limite do cheque especial.

Art. 210. A oferta de liquidação do saldo devedor e o envio de alertas deverão ocorrer, de forma individualizada, por meio de quaisquer canais de atendimento e comunicação disponibilizados pelas Instituições Financeiras Signatárias e, preferencialmente, daqueles utilizados pelos consumidores.

Art. 211. Os contratos de abertura de limite de crédito vinculado à conta corrente de depósito deverão conter em destaque informação relativa ao caráter de utilização emergencial e temporário do cheque especial.

Art. 212. O valor do limite de crédito do cheque especial disponível para utilização deverá ser informado nos extratos de forma clara, ostensiva e apartada, de modo a não ser confundido com os valores mantidos em depósito pelo consumidor na conta corrente.

Parágrafo único. A informação de saldo disponível ou saldo total disponível não poderá incluir o limite de cheque especial disponível para utilização.

CAPÍTULO III

DA OFERTA E CONTRATAÇÃO DE FINANCIAMENTO E ARRENDAMENTO MERCANTIL PARA AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS

Art. 213. Ficam estabelecidos neste Capítulo III, desta Consolidação, as diretrizes e procedimentos para oferta e contratação de financiamento e arrendamento mercantil financeiro, ambos para aquisição de veículos, que têm por objetivo promover a concorrência saudável e ética no mercado e assegurar uma atuação livre, esclarecida e consciente do consumidor.

Seção I

Dos documentos e procedimentos de oferta e contratação de crédito de veículos

Art. 214. As Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas que atuarem, através de Correspondentes no País, na oferta e contratação de operações de financiamento e arrendamento mercantil financeiro no mercado de veículos, adotarão procedimentos de informação ao consumidor definidos neste Capítulo e em outros Normativos com pertinência temática.

Art. 215. As Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas deverão assegurar, diretamente ou por meio dos Correspondentes, a adoção dos seguintes procedimentos:

I - informar ao consumidor, após a respectiva análise e aprovação de crédito e previamente à contratação, por meio físico ou eletrônico, os custos principais da operação, com as seguintes informações mínimas:

- a) valor do veículo;
- b) valor de entrada;
- c) tarifas bancárias, registro do contrato, tributos e outras despesas cobradas do consumidor;
- d) valor total financiado;
- e) número de parcelas e valor;
- f) taxas de juros mensal e anual;
- g) soma total a pagar; e
- h) Custo Efetivo Total - CET mensal e anual.

II - apresentar a planilha padronizada previamente à contratação da operação.

Parágrafo único. Caso a operação seja contratada, a planilha deve ser assinada pelo consumidor e juntada ao respectivo contrato, podendo ser enviada por meio físico ou eletrônico.

Art. 216. A apresentação das informações e da planilha padronizada, conforme disposição anterior, é obrigatória para todas as Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas, bem como por seus respectivos Correspondentes.

§ 1º Considera-se Correspondente, para fins deste Capítulo, qualquer empresa terceira contratada a fornecer propostas de operações de financiamento e de arrendamento mercantil financeiro, no mercado de veículos, na forma da regulamentação estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional – CMN.

§ 2º A não apresentação das informações e da planilha padronizada, conforme artigo anterior, por qualquer Correspondente, quando a ele atribuído pelas Instituições Financeiras Signatárias, implicará a não conformidade de conduta por parte da respectiva Instituição Financeira Signatária ou da Conveniada ofertante do financiamento ou do arrendamento mercantil financeiro contratado.

Art. 217. A forma e o conteúdo da planilha padronizada anexos a esta Consolidação (Anexos VII e VIII) somente poderão ser alterados por processo de revisão da Autorregulação Bancária.

Art. 218. Para garantia da liberdade de escolha do consumidor, as Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas deverão assegurar que cada Correspondente seu que atue nas operações tratadas neste Capítulo assuma contratualmente o dever de:

I - manter afixado painel com a identificação de que se trata de Correspondente da Instituição Financeira Signatária ou Conveniada contratante; e

II - apresentar ao consumidor as opções de contratação disponibilizadas pelas Instituições que represente.

§ 1º O painel será afixado em local visível do estabelecimento comercial do Correspondente e nos locais em que for prestado atendimento ao público.

§ 2º No painel deverão constar, no mínimo, as seguintes informações:

I - nome pelo qual cada Instituição é conhecida no mercado;

II - descrição dos produtos e serviços acessíveis por meio daquele Correspondente; e

III - números de telefone do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC e das ouvidorias das Instituições Financeiras Signatárias e das Conveniadas contratantes de seus serviços.

Art. 219. As Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas deverão assegurar que o Correspondente adote os seguintes procedimentos:

I - utilização, por suas equipes de atendimento, de crachás que pronta e facilmente permitam a identificação, pelo consumidor, do nome do Correspondente, do próprio atendente e de seu CPF; e

II - alocação de, pelo menos, um profissional que atue em nome do Correspondente, previamente aprovado em exame de Certificação Profissional aplicado por entidade de reconhecida capacidade técnica, em cada ponto de atendimento ao público.

Seção II

Da tarifa de cadastro

Art. 220. A tarifa de cadastro nas operações de financiamento de veículos e arrendamento mercantil será cobrada do consumidor de acordo com o fato gerador definido na Resolução nº 3.919, de 2010, do Conselho Monetário Nacional e suas alterações posteriores.

Parágrafo único. A tarifa de cadastro remunera o serviço de cadastro, que compreende, nos termos da Resolução supracitada, a “realização de pesquisa em serviços de proteção ao crédito, base de dados e informações cadastrais, e tratamento de dados e informações necessários ao início de relacionamento decorrente da abertura de conta de depósitos à vista ou de poupança ou contratação de operação de crédito ou de arrendamento mercantil, não podendo ser cobrada cumulativamente”.

Art. 221. Ficará dispensado do pagamento da tarifa de cadastro para início de relacionamento nas operações de financiamento e arrendamento mercantil de veículos, o consumidor que entregar às Instituições Financeiras Signatárias cópias autenticadas ou apresentar os originais dos documentos enumerados no inciso I deste artigo.

I - os documentos previstos no caput deste artigo são:

- a) documento de identificação com foto;
- b) número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda - CPF;
- c) comprovante de residência;
- d) comprovante de renda ou de patrimônio, sendo estes cópia do holerite, da declaração anual de imposto de renda ou da certidão pró-labore;
- e) pesquisa em bancos de dados e de proteção ao crédito, sendo aceitas, à escolha do consumidor, as feitas na Serasa Expeditam, Boavista Equifax ou outra equivalente, aprovada pela Instituição Financeira Signatária;
- f) certidões de cartórios de protesto do local do domicílio do consumidor; e
- g) certidão de regularidade do CPF do consumidor expedida pela Receita Federal do Brasil.

II - os documentos enumerados da alínea “a” até a “d” do inciso I acima poderão ser também exigidos do consumidor que opte por contratar o serviço de cadastro, sendo, em qualquer caso, permitida a apresentação do respectivo original para conferência;

III - é vedada às Instituições Financeiras Signatárias e às Conveniadas, para fins de dispensa do pagamento da tarifa de cadastro, a ampliação do rol de documentos mencionados no inciso anterior, podendo, no entanto, isentar qualquer desses documentos;

IV - as Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas devem aceitar os documentos previstos no inciso I apresentados pelo consumidor, desde que legíveis;

V - os comprovantes, pesquisas e certidões somente serão considerados válidos se legíveis e apresentados com até no máximo 30 (trinta) dias de sua emissão, desde que ainda vigentes, conforme a data de validade constante no próprio documento; e

VI - as Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas deverão guardar o resultado da pesquisa cadastral dos consumidores que optaram pelo pagamento da respectiva tarifa pelo prazo da vigência do contrato, a fim de que possam provar a prestação do serviço em até 30 (trinta) dias, em caso de questionamento do consumidor, ou no prazo estipulado pelo Poder Judiciário ou pelas autoridades administrativas solicitantes.

Art. 222. Em respeito ao princípio da boa-fé, que rege as relações de consumo, a análise da situação cadastral do consumidor não será afetada pela escolha do consumidor pelo pagamento da tarifa ou pela entrega da documentação exigida, mas sim pela verificação efetiva da sua situação cadastral.

Parágrafo único. Cabe às Instituições Financeiras Signatárias e às Conveniadas efetuar a referida análise prevista no caput deste artigo, de acordo com as suas políticas internas aplicáveis e demais critérios de mercado, não se limitando à análise da documentação entregue ou coletada.

Art. 223. As Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas que oferecerem financiamento ou arrendamento mercantil não poderão cobrar tarifa de cadastro de clientes que com ela mantenham relacionamento, independentemente do local de solicitação do crédito ou arrendamento mercantil.

Seção III

Do Registro de Contrato nas operações de financiamento e arrendamento mercantil de veículos

Art. 224. O pagamento do Registro de Contrato para a constituição da garantia é responsabilidade do consumidor e pode compor o valor da operação de financiamento de veículos ou de arrendamento mercantil, desde que expressamente solicitado e discriminado no CET.

§ 1º Os custos de Registro de Contrato, nas operações de financiamento de veículos, representam as despesas e os tributos relacionados à constituição da alienação fiduciária sobre o bem que o consumidor deu em garantia, nos termos do art. 490, do Código Civil - CC e da Resolução nº 807, de 2020, do Conselho Nacional de Trânsito – Contran e suas alterações posteriores.

§ 2º Os custos de Registro de Contrato nas operações de arrendamento mercantil representam as despesas e os tributos relacionados à constituição do arrendamento mercantil, nos termos da Lei nº 11.882, de 2008 e da Resolução nº 807, de 2020, do Contran e suas alterações posteriores.

§ 3º Os custos de Registro de Contrato não comporão a operação de financiamento ou arrendamento mercantil sempre que o consumidor contratar diretamente, às suas expensas, o envio dos dados do contrato para os Departamentos Estaduais de Trânsito - Detrans que possuem sistema próprio de registro.

Art. 225. O valor pago pelo consumidor para o registro das operações de financiamento de veículos ou arrendamento mercantil corresponderá aos exatos valores cobrados pelos agentes responsáveis pelo registro da operação e constituição da garantia, ficando expressamente vedada a cobrança de qualquer remuneração adicional.

Art. 226. É obrigação das Instituições Financeiras Signatárias e das Conveniadas especificar, nos instrumentos formalizadores das operações de financiamento ou arrendamento mercantil, a natureza jurídica dos custos de Registro de Contrato, informando, ainda, sobre a possibilidade de o consumidor contratar diretamente a operação de registro para os Detrans que possuem sistema próprio de informações por meio de cláusula a seguir exemplificada:

“O cliente será responsável por efetuar o registro deste Contrato junto ao prestador de serviço credenciado pelo órgão de trânsito. A critério do cliente e/ou sempre que houver essa exigência, poderá a Instituição Financeira, sem qualquer ônus, fazer o repasse dos valores exatos devidos pelo cliente ao prestador de serviço do órgão de trânsito, que se encontram devidamente indicados no campo..... deste Contrato”.

Art. 227. Os custos correspondentes à inclusão de gravame, no Sistema Nacional de Gravames, permanecem sob responsabilidade da Instituição Financeira Signatária.

TÍTULO VII DO TRATAMENTO E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

CAPÍTULO I DOS OBJETIVOS

Art. 228. Ficam estabelecidas as medidas para contribuir com o resgate da capacidade financeira do consumidor nas contratações de crédito sem garantias, com a segurança e o bom funcionamento das relações bancárias e de consumo e estimular o progressivo aprimoramento da qualidade dos serviços, além de prevenir e tratar a situação de superendividamento.

Parágrafo único. As medidas e procedimentos deste Título não se aplicam aos casos de fraude ou má-fé.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS DO TRATAMENTO E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Art. 229. O tratamento e a negociação de dívidas do consumidor em situação de endividamento serão orientados pelos seguintes princípios, sem prejuízo de outros aplicáveis:

- I - exercício da liberdade de negociação;
- II - equidade e boa-fé;
- III - transparência do processo;
- IV - sustentabilidade do acordo e concessão responsável do crédito;
- V - educação financeira do consumidor; e
- VI - acesso aos canais de tratamento e negociação.

CAPÍTULO III DAS AÇÕES DE TRATAMENTO E NEGOCIAÇÃO COM O CONSUMIDOR

Seção I **Das disposições gerais**

Art. 230. O tratamento e a negociação das dívidas são expressões do exercício da liberdade de negociação no mercado de consumo.

§ 1º O pedido do consumidor de tratamento e negociação de dívida deve ser devidamente registrado pelas Instituições Financeiras Signatárias.

§ 2º A apresentação de reclamações e insatisfações dos consumidores com alegações de vícios na contratação de crédito não se confunde com o registro previsto no parágrafo anterior e deve ser registrada como reclamação.

Art. 231. Os canais disponíveis para tratamento e negociação de dívidas serão informados aos consumidores pelas respectivas Instituições Financeiras Signatárias.

Seção II

Das políticas de tratamento e negociação com os consumidores adimplentes e inadimplentes

Art. 232. Os consumidores adimplentes que evidenciem poder incorrer no inadimplemento, mediante solicitação, também deverão receber tratamento das Instituições Financeiras Signatárias, de acordo com suas respectivas políticas de negociação e premissas de crédito responsável.

Art. 233. As Instituições Financeiras Signatárias, de acordo com suas políticas de crédito responsável, disponibilizarão ao consumidor inadimplente, mediante solicitação, proposta de tratamento e negociação de dívidas.

Seção III

Do atendimento ativo e receptivo

Art. 234. No caso de consumidores com capacidade reduzida de pagamento, as Instituições Financeiras Signatárias promoverão o tratamento e a negociação de dívidas de forma ativa e receptiva.

§ 1º Considera-se atendimento ativo a comunicação das Instituições Financeiras Signatárias com o consumidor para tratamento e negociação da dívida.

§ 2º Considera-se atendimento receptivo de negociação de dívidas o recebimento de solicitações de consumidores de pedidos de negociação de dívidas pelas Instituições Financeiras Signatárias.

Art. 235. No atendimento ativo e receptivo de negociação de dívidas haverá recebimento de propostas apresentadas pelos consumidores, com respostas claras, precisas e objetivas para os respectivos pedidos.

Parágrafo único. Caso o canal para tratamento e negociação de dívidas não possua mecanismo para o recebimento de proposta, deverá haver indicação clara das alternativas existentes para sua apresentação.

Art. 236. As Instituições Financeiras Signatárias implementarão políticas de monitoramento preventivo dos consumidores endividados, com a adoção de medidas ativas e preventivas.

Seção IV

Da formalização da negociação de dívidas

Art. 237. No tratamento e negociação de dívidas é obrigatória a identificação do consumidor e a formalização das negociações realizadas.

§ 1º Nos casos de tratamento e negociação realizados por canais remotos, deverão ser utilizados mecanismos para assegurar a validade e a eficácia dos acordos celebrados, considerando a característica de cada canal eleito pelo consumidor.

§ 2º Independentemente do canal em que a negociação for efetuada, as Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarão aos consumidores, mediante solicitação, os documentos ou demonstrativos que apresentem a evolução da dívida, para que eles possam compreender a composição dos valores apresentados.

§ 3º Nos casos de negociação e inadimplemento, o prazo legal de exclusão dos bancos de dados e cadastros será informado ao consumidor.

Seção V

Das parcerias e mutirões para tratamento e negociação de dívidas

Art. 238. A Febraban poderá realizar parcerias com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sem prejuízo dos procedimentos individualizados de negociação de dívidas de cada Instituição Financeira 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 as Instituições Financeiras Signatárias desta Consolidação.

§ 2º O atendimento institucional da Febraban será definido pelo Conselho de Autorregulação após a vigência desta Consolidação.

Art. 239. O tratamento e a negociação de dívidas coletivos (“mutirões”) utilizarão, preferencialmente, a plataforma eletrônica de atendimento dos consumidores do Ministério da Justiça – consumidor.gov.br.

Parágrafo único. Os procedimentos para a realização de mutirões extrajudiciais serão uniformizados e constarão de orientação normativa da Diretoria de Autorregulação.

Art. 240. 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 Instituições Financeiras Signatárias e enviados para a Diretoria de Autorregulação Bancária com informações sobre a quantidade de atendimentos realizados e os respectivos índices de acordos celebrados.

CAPÍTULO IV

DO TRATAMENTO DE DÍVIDAS DE CONSUMIDORES EM SITUAÇÃO DE SUPERENDIVIDAMENTO

Seção I

Do âmbito de aplicação

Art. 241. Estas regras se destinam às Instituições Financeiras Signatárias nos tratamentos de consumidores, pessoas físicas, declarados em situação de superendividamento pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

Parágrafo único. Considera-se, nos termos do caput do presente artigo, órgãos de proteção e defesa do consumidor os Procons e as Defensorias Públicas que realizam o atendimento e tratamento dos consumidores em situação de superendividamento.

Seção II

Dos procedimentos nos órgãos de proteção e defesa do consumidor

Art. 242. A participação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor é fundamental para o tratamento extrajudicial do consumidor em situação de superendividamento.

Parágrafo único. Para objetividade e celeridade do processo de tratamento e negociação, consideram-se essenciais as seguintes informações, entre outras:

I - o exame das circunstâncias das dívidas e do superendividamento, consistentes em relatórios e entrevistas que descrevam a situação do consumidor;

II - a aferição do patrimônio e renda do consumidor, de forma documental; e

III - a indicação do montante disponível para a equalização das dívidas, sem comprometimento do mínimo existencial.

Seção III

Do tratamento das dívidas

Art. 243. A impossibilidade manifesta do consumidor de boa-fé de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem prejuízo de um mínimo existencial, inclusive quando decorrentes de desemprego, doença grave ou morte do devedor ou de membro do seu respectivo núcleo familiar, caracterizará a situação de superendividamento e ensejará o tratamento específico, nos termos da legislação em vigor.

§ 1º Para os fins do caput, não se consideram de boa-fé as dívidas oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.

§ 2º Nos casos previstos neste artigo, as Instituições Financeiras Signatárias apresentarão planos de negociação 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; ou

III - dos juros compensatórios.

Art. 244. Serão adotadas medidas de transparência e confiança no tratamento dos consumidores em situação de superendividamento, com o estabelecimento dos procedimentos para atender aos pedidos de negociação de dívidas.

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

Art. 245. As medidas de confiança compreendem ações cooperativas das Instituições Financeiras Signatárias com o consumidor, no tratamento de situações de superendividamento, tais como a educação financeira e a reestruturação das dívidas.

Seção IV

Das condições de elegibilidade para o tratamento do consumidor em situação de superendividamento

Art. 246. O tratamento do consumidor em situação de superendividamento ocorrerá sempre que presentes os requisitos previstos na legislação vigente.

Art. 247. As dívidas, para fins de tratamento da situação de superendividamento, englobam os compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada.

§ 1º As Instituições Financeiras Signatárias deverão apresentar a relação de dívidas ao consumidor, a qual deverá conter a natureza e a modalidade de cada débito e a identificação do respectivo contrato.

§ 2º O consumidor deverá ser informado e orientado, de forma clara e objetiva, sobre as suas dívidas, de maneira a ter plena compreensão de sua situação.

§ 3º Considerando as dívidas existentes e as condições financeiras do consumidor, será apresentada proposta de repactuação das dívidas, conforme as condições previstas na legislação em vigor, sendo permitida a oferta de novas modalidades de produtos, que tenha como objetivo substituir outra operação ou operações anteriormente contratadas, desde que se preste a melhorar as condições do consumidor.

§ 4º Os contratos de crédito com garantia real, financiamentos imobiliários e de crédito rural, ainda que decorrentes de relação de consumo, serão excluídos do processo de repactuação de dívidas.

Seção V

Das melhores práticas e procedimentos para tratamento de dívidas

Art. 248. Considera-se melhor prática para negociação de multicredores a negociação que tenha por finalidade a recuperação financeira do devedor com a pactuação da solução objetiva e comum para todos os participantes, consumidores e Instituições Financeiras Signatárias.

§ 1º São fundamentos para solução objetiva e comum, o tratamento igualitário entre os credores, a consideração da capacidade financeira do consumidor em situação de superendividamento e do valor total de suas dívidas.

§ 2º Inexistirá preferência ou prevalência de créditos entre as Instituições Financeiras Signatárias que participarem do processo de negociação com multicredores.

§ 3º O plano de pagamento e recuperação financeira observará o perfil e as condições específicas do consumidor, assim como o equilíbrio das obrigações, a capacidade de pagamento do devedor e a possibilidade do seu efetivo cumprimento e conterà, inclusive:

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;

II - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; e

III - a oferta de conteúdo de educação financeira.

Art. 249. Na audiência para negociação com multicredores realizada no âmbito dos órgãos de proteção e defesa do consumidor será observada pelas Instituições Financeiras Signatárias a necessidade de participação de credores na audiência global ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir.

Parágrafo único. O não comparecimento à audiência sujeitará as Instituições Financeiras Signatárias devidamente notificada à suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida, se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

Art. 250. As Instituições Financeiras Signatárias deverão apresentar a posição atualizada e discriminada do crédito a ser negociado, especialmente:

I - os encargos moratórios;

II - os encargos remuneratórios; e

III - valor do principal.

Art. 251. A solução objetiva e comum observará em etapas gradativas, obrigatórias e subsequentes, a deliberação sobre a redução dos encargos moratórios e a redução dos encargos remuneratórios.

§ 1º Será observado o prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para que os consumidores em situação de superendividamento iniciem o cumprimento de sua obrigação prevista no plano de pagamento e recuperação.

§ 2º As Instituições Financeiras Signatárias apresentarão propostas inéditas aos consumidores em situação de superendividamento.

Art. 252. A conciliação entre todos os participantes será formalizada em plano de pagamento e recuperação financeira de comum acordo entre as partes e encerrará imediatamente a negociação.

Art. 253. A liberdade de negociação deverá ser preservada por todas as Instituições Financeiras Signatárias e, em casos justificáveis, a solução objetiva e comum poderá não ser alcançada.

Parágrafo único. As Instituições Financeiras envidarão os melhores esforços na construção de uma solução efetiva para a recuperação financeira do consumidor em condições de superendividamento.

Seção VI

Da revisão e atualização das regras de tratamento de dívidas

Art. 254. Decorridos 12 (doze) meses da implementação destas regras será realizada uma avaliação dos resultados alcançados e deliberada pelo Conselho de Autorregulação a necessidade de sua revisão ou atualização.

Seção VII

Das outras medidas de tratamento

Art. 255. Nos casos de acordos realizados diretamente nas agências bancárias e centrais de atendimentos, fica vedada, no momento da negociação, a oferta de novos produtos financeiros, salvo aqueles diretamente relacionados com a novação ou renegociação da dívida, nos termos do § 3º, do art. 247, desta Consolidação.

Art. 256. Nos casos de tratamento de dívidas com multiplicidade de credores, os consumidores em situação de superendividamento poderão estar acompanhados de conselheiros, que poderão firmar o acordo juntamente com o consumidor como testemunha da pactuação.

Seção VIII

Da educação e orientação

Subseção I

Das disposições gerais

Art. 257. As Instituições Financeiras Signatárias promoverão ações de cooperação junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para o fortalecimento das medidas de informação, orientação e educação financeira dos consumidores.

Parágrafo único. A Autorregulação Bancária divulgará, em seu site, conteúdos voltados para o fortalecimento da educação financeira do consumidor.

Subseção II

Da educação e orientação no tratamento de dívidas

Art. 258. Nos planos de pagamento e renegociação haverá oferta ao consumidor para participação em cursos de orientação e educação financeira.

Parágrafo único. Caberá às Instituições Financeiras Signatárias indicar canal responsável pelo cumprimento das medidas de orientação e educação financeira do consumidor, podendo ser disponibilizado link de acesso para a plataforma “Meu Bolso em Dia”.

Art. 259. A orientação e educação financeira do consumidor será realizada com esclarecimento sobre o plano de pagamento e renegociação, solução de eventuais dúvidas e aconselhamento financeiro.

TÍTULO VIII MEDIDAS DE APLICAÇÃO, CUMPRIMENTO E EFETIVIDADE

CAPÍTULO I DA CAPACITAÇÃO DOS QUADROS FUNCIONAIS

Art. 260. A Febraban desenvolverá, nos termos do Normativo SARB nº 08/2011, módulo específico de ensino eletrônico à distância para capacitar e atualizar a força de trabalho das Instituições Financeiras Signatárias, relacionado, dentre outros, à qualidade do atendimento, em consonância com os seguintes temas dispostos nesta Consolidação:

- I - proteção e direitos dos consumidores potencialmente vulneráveis;
- II - oferta de crédito responsável;
- III - tratamento e negociação de dívidas;
- IV - oferta e contratação de financiamento e arrendamento mercantil financeiro no mercado de veículo; e
- V - adequação de produtos e serviços.

Art. 261. As ouvidorias implementarão os programas ou processos que assegurem aos seus colaboradores capacitação e atualização de todos os temas relacionados nesta Consolidação, sem prejuízo da certificação obrigatória.

CAPÍTULO II DO MONITORAMENTO E CONTROLE

Art. 262. Os procedimentos e regras previstos nesta Consolidação, sem prejuízo do disposto no artigo 64 do Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária, integrarão o Relatório de Conformidade do Sistema de Autorregulação desta entidade.

Seção I **Do monitoramento e supervisão de correspondentes no país**

Art. 263. Para fins de monitoramento e supervisão de condutas, as Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas manterão, à disposição da Diretoria de Autorregulação, relação atualizada de todos os Correspondentes que lhe prestem serviços relativos às operações tratadas nesta Consolidação.

§ 1º A relação prevista no caput deste artigo deverá conter as seguintes informações:

- I - razão social, nome fantasia, endereço da sede e número de inscrição no CNPJ de cada Correspondente;
- II - endereços dos pontos de atendimento ao público e respectivos nomes e números de inscrição no CNPJ; e
- III - nome, CPF e comprovação de Certificação Profissional válida de, pelo menos, um profissional por ponto de atendimento.

§ 2º Ficarão também à disposição da Diretoria de Autorregulação cópias dos contratos ou rescisões contratuais efetivados com seus Correspondentes habilitados a prestarem os serviços descritos nesta Consolidação.

Seção II

Do monitoramento e supervisão dos consumidores endividados

Art. 264. Para monitoramento e controle dos casos de tratamento de consumidores endividados, realizados mediante mutirões ou programas permanentes pela Febraban em parceria com o Sistema Nacional do Consumidor, serão elaborados relatórios pelas Instituições Financeiras Signatárias e enviados para a Diretoria de Autorregulação Bancária com informações sobre a quantidade de atendimentos realizados e os respectivos índices de acordos celebrados.

CAPÍTULO III

DO INDICADOR DA AUTORREGULAÇÃO

Art. 265. Será instituído indicador para autorregulação que considere a soma dos resultados da conformidade da autorregulação e indicadores externos de reclamações.

Parágrafo único. O indicador previsto nesta disposição será denominado “Indicador Consumidor de Autorregulação - ICA”.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 266. O descumprimento da presente Consolidação sujeitará as Instituições Financeiras Signatárias às sanções previstas no Capítulo II, Seção IX, do Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária.

TÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 267. As condutas disciplinadas nesta Consolidação serão monitoradas e supervisionadas pela Diretoria de Autorregulação, com base nos mecanismos previstos no Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária e demais normas aplicáveis, consideradas as peculiaridades das práticas aqui disciplinadas, sujeitas, ainda, de forma específica, aos seguintes procedimentos de aferição de conformidade de suas práticas:

I - visitas *in loco* aos Correspondentes, para fins de simulação das operações, com ou sem identificação do procedimento de supervisão (ações de “cliente misterioso”); e

II - auditoria nos contratos que as Instituições Financeiras Signatárias e as Conveniadas mantenham com Correspondentes.

Art. 268. Aplica-se a presente Consolidação também aos Correspondentes no País, quando expressamente previsto.

Parágrafo único. As Instituições Financeiras Signatárias divulgarão esta Consolidação aos seus prestadores de serviços de cobrança para a devida aplicação e efetividade de suas regras.

Art. 269. Esta Consolidação não se aplica ao produto cartão de crédito, cujas regras e procedimentos são disciplinados pelas normas do Código de Autorregulação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - Abecs.