

## **NORMATIVO SARB 017/2016**

aprovado em 25 de agosto de 2016 e publicado em 30 de agosto de 2016

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o **NORMATIVO DE ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS AO PERFIL DO CONSUMIDOR** e estabelece princípios a serem adotados por suas Signatárias, nos relacionamentos com os consumidores pessoa física.

### **I. DOS OBJETIVOS DO NORMATIVO DE “ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS”**

**Art. 1º** Este Normativo, em conjunto com o Normativo de Crédito Responsável, tem por objetivo estabelecer um programa de “adequação de produtos e serviços” para aprimorar a adequação da oferta de produtos e serviços ao perfil dos consumidores, assim como sua qualidade e sua segurança, com vistas à sustentabilidade e à harmonia das relações de consumo nas operações financeiras.

**Parágrafo único.** Nenhum princípio, diretriz ou procedimento deste Normativo deve ser interpretado em desacordo com as disposições previstas nas normas e regulamentação vigentes, inclusive aquelas expedidas pelos órgãos reguladores e entidades de Autorregulação setorial.

### **II. DO PROGRAMA DE “ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS”**

**Art. 2º** O programa geral de adequação, destinado à pessoa física - consumidor, compreende as normas e regras previstas neste Normativo, os manuais de boas práticas (anexos), 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.

### **III - DO DEVER DE ADEQUAÇÃO**

**Art. 3º** As Instituições Financeiras Signatárias deverão adotar procedimentos para 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 desse normativo, a disponibilização de serviços ou produtos para contratação direta ou mediante correspondente no país, através de qualquer canal presencial ou remoto e distinta do material de marketing ou publicidade.

**Art. 4º** Os procedimentos previstos no artigo anterior deverão se basear:

I - na elaboração, por parte da Instituição Financeira Signatária, de política interna que defina o público alvo para oferta de cada produto ou serviço;

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

III - na possibilidade de demonstração de enquadramento do consumidor nos perfis de público alvo utilizados para definição dos produtos ou serviços e a oferta adequada do produto e serviço por parte da Instituição Financeira Signatária; 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 este Normativo.

**Art. 5º** 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 seu perfil.

#### **IV. “ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS” NO RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR**

**Art. 6º** 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 de forma e efeitos da sua utilização, em observância ao art. 13 do Normativo SARB 010/2013, quando aplicável.

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

**Art. 7º** A oferta de produtos, sem prejuízo de outras normas aplicáveis, deverá:

I - utilizar linguagem simples, clara e sempre que possível sem o uso de expressões técnicas ou jurídicas;

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

III - identificar a Instituição Financeira que realiza a oferta;

IV - ser direcionada aos consumidores que se enquadrem no público alvo para oferta do produto ou serviço ofertado, considerando a política indicada no Artigo 4º.

**Parágrafo único.** Quando da realização de ofertas conjuntas de operações de crédito ou serviços, a Instituição Financeira Signatária deverá deixar claro ao consumidor que lhe é assegurado o direito à contratação de cada operação ou serviço de forma individualizada.

**Art. 8º** No caso de encerramento ou cancelamento de qualquer benefício de preço reduzido ou isenção praticados pela Instituição Financeira Signatária por tempo indeterminado, o consumidor deverá ser comunicado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

## **V. “ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS” NO DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO FINANCEIRO**

**Art. 9º** 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 nesse Normativo.

## **VI. DO MANUAIS DE BOAS PRÁTICAS DE “ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS”**

**Art. 10.** 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 devam ser estabelecidas para determinados produtos ou serviços.

**Parágrafo único.** Os Manuais de Boas Práticas de “adequação de produtos e serviços”, quando aprovados, farão parte deste Normativo como anexos.

## **VII. DAS POLÍTICAS DE INCENTIVOS À COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Art. 11.** As Instituições Financeiras Signatárias deverão incluir critérios de adequação de produtos e serviços ao perfil do consumidor em suas políticas de incentivos.

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

- (a) deverão considerar, para definição dos incentivos, critérios relacionados a cancelamentos de contratações logo após sua efetivação ou a reclamações de clientes relacionadas a vendas com vícios de comercialização;
- (b) deverão contemplar incentivos negativos para o caso de descumprimento das regras deste Normativo; e
- (c) no caso de funcionários da própria Instituição Financeira, não deverão prever remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas de produtos ou serviços por ele realizadas.

**§2º** O cumprimento da obrigação descrita neste artigo será avaliado periodicamente pela Instituição Financeira Signatária, por meio de seus mecanismos de avaliação e monitoramento do processo de oferta de produtos e serviços.

## **VIII. DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DOS QUADROS FUNCIONAIS**

**Art. 12.** Será desenvolvido e implementado módulo específico de ensino eletrônico à distância sobre “adequação de produtos e serviços”, em consonância com o disposto neste Normativo e no Normativo SARB 008/2011, voltado aos colaboradores das Instituições Financeiras Signatárias que estejam diretamente envolvidos na criação, oferta e venda de produtos e serviços ao consumidor.

**Parágrafo único.** As Instituições Financeiras Signatárias utilizarão o treinamento desenvolvido nos termos deste artigo, ou treinamento próprio que contenha, no mínimo, o mesmo conteúdo do referido treinamento e faça menção expressa ao presente normativo.

## **IX - DAS SANÇÕES**

**Art. 13.** O descumprimento do presente normativo importará na aplicação das sanções previstas no capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária.

## **X - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 14** Aplica-se o presente normativo também aos correspondentes no país.

**Art. 15.** Este Normativo entra em vigor no dia 25 de agosto de 2016.

## **MANUAL DE “ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS AO PERFIL DO CONSUMIDOR” | OPERAÇÕES DE CRÉDITO**

**Art. 1º** Quando da oferta de operações de crédito, é dever das Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarem, previamente à contratação, as condições efetivas a serem aplicáveis na hipótese de contratação, por meio de simulação ou qualquer outro, visando a livre e consciente tomada de decisão dos consumidores por operações de crédito mais adequadas ao seus interesses, necessidades e objetivos.

**Art. 2º** Quando da oferta ou disponibilização para contratação de operações de crédito de curto prazo e com taxas de juros mais elevadas, tais como operações de cheque especial ou adiantamento a depositantes, a Instituição Financeira Signatária deverá alertar o consumidor a respeito da utilização do crédito de forma consciente e, ainda, que determinadas operações se destinam ao uso emergencial.

**Art. 3º** As Instituições Financeiras Signatárias devem priorizar, sempre que possível e de acordo com as necessidades de cada cliente, a oferta de crédito consignado ou de modalidades de empréstimo com garantia, quando disponível, em detrimento da oferta de outras modalidades de operação de crédito, com características e finalidades semelhantes, mas com taxas de juros mais elevadas.

**Art. 4º** Quando a Instituição Financeira Signatária identificar que o consumidor está utilizando o limite de crédito em conta corrente fora do padrão comum de utilização definido em sua política interna, deverá alertá-lo sobre as características deste produto e sobre a existência de produtos mais adequados a sua necessidade, com taxas de juros inferiores às cobradas naquela modalidade de crédito.

**Art. 5º** As disposições previstas neste manual complementam o Programa de Crédito Responsável composto pelos Normativos: 005 - “Oferta e contratação de crédito direto ao consumidor e arrendamento mercantil financeiro para a aquisição de veículos”; 010 - “Crédito Responsável”; 012 - “Resumo Contratual”; 013 - “Contratação de Crédito por Meios Remotos”; e 015 - “Crédito Consignado”, do Sistema de Autorregulação Bancária.

## **MANUAL DE “ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS AO PERFIL DO CONSUMIDOR” | PACOTES DE SERVIÇOS DE CONTA CORRENTE**

**Art. 1º** Quando da oferta de pacotes de serviços relacionados à movimentação de conta corrente, as informações disponibilizadas pelas Instituições Financeiras Signatárias deverão permitir ao consumidor comparar o pacote a ele disponibilizado com os demais existentes para o perfil do consumidor específico, com indicação:

- I - dos serviços que compõem cada um dos pacotes de serviços por ela ofertados;
- II - dos Pacotes Padronizados previstos na regulamentação do Conselho Monetário Nacional;
- III - dos preços aplicáveis a cada um deles; e
- IV - Existência de Serviços Essenciais, nos termos da regulamentação do Conselho Monetário Nacional.

**Art. 2º** Os termos de contratação de pacotes de serviços deverão indicar:

- I - a composição do pacote com o respectivo valor de tarifa;
- II - a periodicidade de pagamento da tarifa;
- III - a faculdade do consumidor em não contratar os pacotes ofertados pelo banco, com indicação de que, nesse caso, a movimentação da conta será efetuada mediante o pagamento avulso das tarifas dos serviços que não estiverem incluídos ou excederem aqueles definidos como Serviços Essenciais, nos termos da regulamentação do Conselho Monetário Nacional.

**Art. 3º** As Instituições Financeiras Signatárias deverão disponibilizar aos consumidores ferramentas que permitam identificar o nível de utilização dos serviços incluídos no pacote de serviços que tiver contratado, em cada período de 30 (trinta) dias a que se refere a tarifa do pacote contratado, disponibilizando a possibilidade de consulta do histórico referente, no mínimo, aos últimos 3 (três) meses.