

NORMATIVO SARB 006/2008, revisto e atualizado em 27 de outubro de 2016 e publicado em 07 de novembro de 2016

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o NORMATIVO DE SUPERVISÃO E CONTROLE que estabelece procedimentos para o acompanhamento e a supervisão do cumprimento das normas do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB).

I. DO OBJETIVO

Art. 1º Este normativo tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos para a supervisão e controle das Instituições Financeiras Signatárias às normas do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB).

Parágrafo único. As diretrizes e procedimentos deste normativo devem ser interpretados e resultar na proteção da relação de consumo, na melhoria da qualidade dos serviços prestados e na complementação dos demais normativos de Autorregulação aplicáveis.

II. DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 2º O presente normativo é aplicável às Instituições Financeiras Signatárias e tem como objeto supervisionar o cumprimento dos normativos editados e aprovados pelo Sistema de Autorregulação Bancária (SARB).

III. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS DO NORMATIVO

Art. 3º A execução das atividades de Supervisão e Controle das normas de Autorregulação deverá observar as regras e os procedimentos previstos neste normativo.

Seção I - Disposições Preliminares

Art. 4º Nos procedimentos de Supervisão e Controle serão observados, a isonomia entre as Instituições Financeiras Signatárias, o devido processo legal, especialmente quanto à exigência de publicidade dos atos processuais, o contraditório, a ampla defesa e, quando for o caso, o despacho ou decisão motivados.

Art. 5º Fica assegurado às Instituições Financeiras Signatárias o direito de emitir manifestação, de oferecer provas e acompanhar sua produção, de obter vista e pedir a revisão de decisões, nos termos previstos neste normativo.

Art. 6º Somente poderão ser recusados, mediante decisão fundamentada, os argumentos e as provas propostas pelas Instituições Financeiras Signatárias quando ilícitas, impertinentes ou protelatórias.

Seção II - Dos deveres das Instituições Financeiras Signatárias

Art. 7º São deveres das Instituições Financeiras Signatárias, nos termos deste normativo e sem prejuízo de outras disposições:

I - Expor os fatos conforme a verdade;

II - Proceder com boa-fé;

III - Não agir de modo temerário; e

IV - Prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos.

Seção III - Dos impedimentos e da suspeição

Art. 8º Considera-se impedido de participar dos procedimentos de Supervisão e Controle do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB), membro do Conselho da Autorregulação:

I - Quando integrar o corpo diretivo ou de administração da Instituição Financeira Signatária parte na causa; e

II - Que tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou contratado da Instituição Financeira Signatária supervisionada e controlada.

Art. 9º Considera-se suspeito o membro da Diretoria de Autorregulação ou do Conselho de Autorregulação que tenha amizade íntima ou inimizade notória com diretores ou administradores da Instituição Financeira Signatária.

Art. 10. Reserva-se o direito de membro da Diretoria de Autorregulação ou Conselho de Autorregulação, por motivo íntimo, utilizar-se do mecanismo previsto no art. 8º deste normativo.

Art. 11. As causas de impedimento ou suspeição poderão ser arguidas pelos membros do Conselho de Autorregulação e por qualquer legítimo interessado, cabendo a decisão irrecorrível ao presidente do Conselho de Autorregulação.

Seção IV - Da forma, tempo e lugar dos atos processuais

Art. 12. Os procedimentos previstos no artigo 26, deste normativo, serão realizados e instruídos de ofício pela Diretoria de Autorregulação, atendendo-se à celeridade, economia, simplicidade e utilidade dos trâmites.

Art. 13. O processo de Supervisão e Controle deve assegurar o registro e controle de acesso a todo o procedimento pela Instituição Financeira Signatária envolvida.

Art. 14. Os atos do procedimento devem ser realizados em dias úteis na Diretoria de Autorregulação ou no Conselho de Autorregulação.

Seção V - Da publicidade dos atos

Art. 15. A publicidade dos atos praticados nos procedimentos previstos neste normativo consistirá em notificação, alerta ou intimação da Instituição Financeira Signatária envolvida, mediante meio físico ou eletrônico que comprove a ciência inequívoca do ato.

Art. 16. Nos procedimentos eletrônicos, a Instituição Financeira Signatária deverá indicar expressamente os responsáveis pelo recebimento das intimações, notificações, alertas e outros atos procedimentais.

Art. 17. Considera-se intimado, notificado ou alertado o representante da Instituição Financeira Signatária que receber a comunicação física ou eletrônica enviada pela Diretoria de Autorregulação, nos termos dos artigos anteriores.

Seção VI - Da comunicação dos atos

Art. 18. A Diretoria de Autorregulação determinará a intimação da Instituição Financeira Signatária ou interessado, para ciência de decisão ou efetivação de diligências.

Parágrafo único. A intimação, física ou eletrônica, deverá conter:

I - Identificação do intimado e da Diretoria, ou do Conselho de Autorregulação;

II - Finalidade da intimação;

III - Data, hora e local em que deve comparecer ou prestar informações; e

IV - Se o intimado deve comparecer pessoalmente, ou fazer-se representar.

Art. 19. A intimação observará a antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis quanto à data para a realização do ato previsto no inciso III do art. 18 deste normativo.

§ 1º A intimação pode ser efetuada por ciência no processo, por via postal com aviso de recebimento, por telegrama ou outro meio, inclusive o eletrônico, que demonstre a ciência do interessado.

§ 2º A prática do ato pela Instituição Financeira Signatária supre a falta ou irregularidade do procedimento de intimação.

Art. 20. O não atendimento injustificado dos prazos da intimação implica comunicação da Diretoria de Autorregulação ao presidente do Conselho de Autorregulação para devidas providências que julgar necessárias.

Art. 21. A intimação será obrigatória quando os atos do procedimento resultarem para a Instituição Financeira Signatária ou interessado em imposição de deveres, ônus, sanções ou restrição ao exercício de atividades de seu interesse.

Seção VII - Dos prazos

Art. 22. Os prazos começam a fluir a partir da data da notificação com ciência inequívoca do representante da Instituição Financeira Signatária, excluindo-se da contagem o dia da notificação e incluindo-se o do vencimento.

§ 1º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente bancário ou, se este for encerrado antes do horário normal.

§ 2º Os prazos expressos em dias contam-se de modo contínuo.

Art. 23. Os prazos máximos para produção de atos nos procedimentos de que tratam este normativo são de 30 (trinta) dias.

Art. 24. Os prazos previstos neste normativo poderão ser, caso a caso, prorrogados por igual período pela Diretoria de Autorregulação, à vista de representação fundamentada do responsável por seu cumprimento.

Art. 25. Qualquer outra lacuna em matéria de prazos será preenchida pela Diretoria de Autorregulação, ouvido, se necessário, o Conselho de Autorregulação.

IV - DA ESTRUTURA E DIRETRIZES DO PROCEDIMENTO DE SUPERVISÃO E CONTROLE

Art. 26. Os procedimentos de Supervisão e Controle das normas da Autorregulação Bancária (SARB) serão desenvolvidos mediante os seguintes atos:

- I - Instauração da averiguação preliminar (AP);
- II - Processo Administrativo Disciplinar (PD); e
- III - Revisão do Processo Administrativo Disciplinar (RPD).

Art. 27. Nos procedimentos aqui previstos serão observadas, entre outras, as seguintes diretrizes:

- I - Atuação conforme a Lei e o Direito;
- II - Atuação segundo padrões éticos de decoro, boa-fé e lealdade processual;
- III - Indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;
- IV - Observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos das Instituições Financeiras Signatárias;
- V - Adoção de forma simples e suficiente para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos das Instituições Financeiras Signatárias; e
- VI - Interpretação das normas da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada a aplicação retroativa de nova interpretação.

V - DA AVERIGUAÇÃO PRELIMINAR (AP)

Seção I - Das disposições gerais

Art. 28. Compete à Diretoria de Autorregulação, mediante provocação ou ato de ofício, instaurar a Averiguação Preliminar (AP) quando existirem indícios de violação às normas da Autorregulação ou de inadequação do relatório de conformidade.

Parágrafo único. Para fins do procedimento de Supervisão e Controle e sem prejuízo de outras medidas cabíveis, não serão consideradas as denúncias de caráter puramente individual.

Art. 29. Instaurado o procedimento de averiguação preliminar, a Instituição Financeira Signatária será notificada para que, em 30 (trinta) dias, ofereça resposta e, se cabível, proponha ações corretivas pertinentes.

Parágrafo único. O prazo previsto no caput do presente artigo poderá ser prorrogado por igual período e uma única vez pela Diretoria de Autorregulação, mediante prévia solicitação.

Art. 30. A Diretoria de Autorregulação elaborará parecer com recomendações de arquivamento, suspensão ou instauração de processo disciplinar para decisão do Conselho de Autorregulação.

Art. 31. O procedimento adotado para deliberação do Conselho de Autorregulação, consoante o artigo 33 do Código de Autorregulação, será:

I - Envio do procedimento para o Conselheiro-Relator, previamente designado mediante sorteio;

II - Elaboração do voto do Conselheiro-Relator e envio eletrônico para a votação dos demais Conselheiros; e

III - Decisão do Conselho de Autorregulação, que poderá arquivar a Averiguação Preliminar, suspender o procedimento até verificação do plano de ação ou instaurar o processo administrativo disciplinar.

Parágrafo único. Nos casos de votação eletrônica será considerado o voto do Conselheiro-Relator quando ratificado por 70% dos Conselheiros.

Seção II - Das demandas dos consumidores e do relatório de conformidade

Art. 32. O consumidor poderá formalizar sua demanda ao SARB por meio do canal de atendimento chamado “Conte Aqui”.

Art. 33. O demandante não é parte no procedimento, podendo, entretanto, se conveniente e necessário, ser ouvido.

Art. 34. O SARB receberá demandas oriundas dos órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Art. 35. O Relatório de Conformidade é um documento de registro do cumprimento de aderência e será encaminhado à Diretoria de Autorregulação, no mínimo, anualmente.

VI - DO PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PD)

Seção I - Das disposições gerais

Art. 36. O processo administrativo disciplinar tem por objetivo apurar condutas em que se verifiquem indícios ou violações das normas previstas no SARB e promover a sua devida readequação ou, quando não for possível, a aplicação das medidas disciplinares previstas neste normativo.

Art. 37. É competente para apreciar e conduzir o processo administrativo disciplinar o Conselho de Autorregulação Bancária, com assessoria da Diretoria de Autorregulação, sendo os atos executivos realizados por seu presidente.

Seção II - Da instauração do processo administrativo disciplinar

Art. 38. A instauração do processo administrativo disciplinar ocorrerá quando a Instituição Financeira Signatária supervisionada:

I - Não oferecer resposta fundamentada e tempestiva;

II - Não apresentar plano de ação para a adequação da conduta de que trata o art. 40;

ou

III - Apresentar plano de ação, mas não demonstrar sua eficácia.

Art. 39. Compete ao Conselho de Autorregulação, nos termos do artigo 33 do Código de Autorregulação Bancária, decidir pela abertura do processo administrativo disciplinar, com a devida indicação dos fatos e normas aplicáveis ao caso.

§1º Instaurado o processo administrativo disciplinar, o Conselho de Autorregulação designará, mediante sorteio, um relator que apreciará o caso e o apresentará para deliberação.

§2º A Instituição Financeira Signatária processada será notificada eletronicamente da instauração do processo administrativo disciplinar, nos termos do artigo 34 do Código de Autorregulação Bancária, pela Diretoria de Autorregulação, para apresentação de manifestação.

§3º A defesa da Instituição Financeira Signatária será encaminhada ao relator, juntamente com parecer elaborado pela Diretoria de Autorregulação, que opinará pelo arquivamento, eventual suspensão ou aplicação das penalidades cabíveis.

Seção III - Do plano de ação

Art. 40. Juntamente com a defesa, nos termos do artigo 34 e parágrafos do Código de Autorregulação Bancária, a Instituição Financeira Signatária poderá encaminhar proposta de celebração de plano de ação, visando a cessar ou corrigir sua conduta.

Art. 41. A proposta de plano de ação será encaminhada imediatamente pelo relator aos demais integrantes do Conselho de Autorregulação.

Art. 42. A proposta de plano de ação será submetida ao Conselho de Autorregulação, que avaliará a natureza da inadequação, bem como a conveniência e a oportunidade de sua aceitação, fixando, neste caso, as condições para o seu cumprimento.

Art. 43. O plano de ação será consignado no processo administrativo disciplinar, e só poderá ser celebrado uma única vez por Instituição Financeira Signatária no mesmo processo, relativamente a apurações da mesma espécie e natureza.

Art. 44. A aceitação do plano de ação suspenderá o curso do processo administrativo disciplinar, que somente será arquivado nos termos do artigo 34, §2º do Código de Autorregulação Bancária.

Art. 45. O plano de ação é medida de natureza voluntária e não importa confissão quanto à matéria de fato, ou reconhecimento da medida disciplinar.

Art. 46. Em caso de rejeição do plano de ação, descumprimento de quaisquer das obrigações ali assumidas ou ainda quando não comprovada a sua eficácia, o processo administrativo disciplinar será retomado.

Seção IV - Do julgamento do processo disciplinar

Art. 47. O relator do processo disciplinar poderá, a qualquer tempo, requerer a conversão do julgamento em diligências, consignando nos procedimentos as providências necessárias.

Art. 48. Encerrado o prazo para a apresentação da defesa, o relator, em até 30 (trinta) dias, disponibilizará ao Conselho de Autorregulação, por meio do Procedimento Eletrônico de Supervisão (PES) o seu voto, acompanhado da defesa e demais documentos pertinentes.

Parágrafo único. O voto do relator poderá recomendar:

a) o arquivamento do processo administrativo disciplinar;

b) a aceitação do plano de ação com suspensão do processo disciplinar até o efetivo cumprimento da medida, mediante recolhimento da taxa de 25% (vinte e cinco por cento) do valor da menor anuidade de uma associada da FEBRABAN, conforme art. 34 §2º do Código de Autorregulação Bancária; e

c) a aplicação das medidas disciplinares previstas no Código de Autorregulação Bancária.

Art. 49. O presidente do Conselho de Autorregulação receberá o processo disciplinar e designará data para julgamento do caso, que terá início com a apresentação do voto do relator, seguido de debates entre os Conselheiros.

Art. 50. Encerrados os debates pelo presidente do Conselho de Autorregulação e não havendo consenso, proceder-se-á à declaração de votos do Conselho em plenária.

Art. 51. O Conselho de Autorregulação, no caso do artigo anterior, e com fundamento no art. 35 do Código de Autorregulação Bancária, decidirá por maioria, sendo vedada a abstenção, salvo os casos de impedimento ou suspeição.

Seção V - Da revisão da decisão

Art. 52. A decisão do Conselho de Autorregulação poderá ser revista nos termos do artigo 37 do Código de Autorregulação Bancária.

Art. 53. Não serão passíveis de pedido de revisão os atos de mero expediente ou preparatórios de decisões.

Art. 54. O pedido de revisão será recebido no efeito suspensivo, não sendo permitido o agravamento da decisão debatida.

Art. 55. O presidente do Conselho de Autorregulação designará dia para a apreciação do pedido de revisão, preferencialmente na primeira reunião subsequente ao recebimento do pedido.

Art. 56. A Diretoria de Autorregulação apresentará o pedido de revisão acompanhado de suas considerações, após o que dar-se-á o julgamento do pedido.

Art. 57. Da decisão de revisão proferida pelo Conselho de Autorregulação não caberá nenhum outro recurso.

VII - DAS MEDIDAS DISCIPLINARES

Art. 58. O descumprimento do presente normativo sujeitará as Instituições Financeiras Signatárias às sanções previstas no Capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária.

VIII - DAS CIRCUNSTÂNCIAS ATENUANTES E AGRAVANTES

Art. 59. Consideram-se circunstâncias atenuantes para fins da aplicação das medidas disciplinares:

I - A primariedade da Instituição Financeira Signatária;

II - Ter a Instituição Financeira Signatária adotado imediatamente as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo ao normativo;

III - A ação ou omissão da Instituição Financeira Signatária não ter sido fundamental para a consecução do fato; e

IV - Ter a Instituição Financeira Signatária sido punida pelo mesmo fato de idêntica natureza por órgão competente em até um ano antes da instauração do processo disciplinar pela Diretoria de Autorregulação.

Art. 60. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - Ser a Instituição Financeira Signatária reincidente, considerada para tanto decisão definitiva no ambiente da Autorregulação nos cinco anos anteriores à constatação do fato motivador da instauração do procedimento disciplinar;

II - Ter a conduta da Instituição Financeira Signatária ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não e ocorrido em detrimento da condição cultural, social e econômica do consumidor; e

III - Ter a conduta da Instituição Financeira Signatária ocorrido em período de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade.

IX - DA PRESCRIÇÃO

Art. 61. Prescreve em cinco anos a aplicação de medidas disciplinares do Sistema de Autorregulação, contados da data da prática do ato ou, no caso de conduta permanente ou continuada, do dia em que ela tiver cessado.

VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 62. O Conselho de Autorregulação definirá o calendário de operações de Supervisão e Controle com a indicação do seu objeto e abrangência territorial, sendo responsável pela execução a Diretoria de Autorregulação.

Art. 63. Este normativo entra em vigor na data de sua publicação.