
CÓDIGO DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

Aprovado em 28 de agosto de 2008
Revisto e atualizado em 31 de março de 2016 e 09 de junho de 2016

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS PARA A AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

Os bancos fazem parte do dia-a-dia das pessoas, possibilitando desde o pagamento e o recebimento de salários, aposentadorias, impostos, taxas, contas e compras, até a tomada de empréstimos e aplicação em investimentos. Apenas em 2014, foram realizadas em torno de 47 bilhões de transações, sendo 39% no internet banking, 21% nos ATM's e apenas 7% delas realizadas nas 23.000 agências distribuídas no país. Números dessa magnitude mostram o impacto das novas tecnologias e o quanto um sistema bancário saudável, ético e eficiente é essencial para o desenvolvimento econômico e social do Brasil.

As atividades bancárias, por sua importância, complexidade e dinamismo, são reguladas por um número considerável de normas voltadas à estruturação do Sistema Financeiro e ao relacionamento entre os bancos e seu público. Diversas entidades asseguram que tais normas sejam devidamente respeitadas, dentre elas o Banco Central, os órgãos de defesa do consumidor, os tribunais, as organizações não-governamentais e os veículos de comunicação. Esse sistema de normas e mecanismos de controle é reconhecidamente sólido e eficaz. Não obstante, sempre haverá o que ser aperfeiçoado.

Para o sistema bancário brasileiro avançar, é preciso que cada banco ultrapasse as expectativas dos próprios consumidores e do estritamente indicado nas normas. Não basta alguns bancos seguirem esta direção; é preciso que todos o façam.

É por esse motivo que a Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, cumprindo a sua vocação de representar o setor bancário e de fortalecer a sua relação com a sociedade, liderou, em conjunto com os maiores bancos do país, a criação do Sistema Brasileiro de Autorregulação Bancária.

A autorregulação possibilita aos bancos, em conjunto com a sociedade, harmonizar o sistema bancário, suplementando as normas e os mecanismos de controle já existentes.

A plena concorrência é essencial para a manutenção dos direitos do consumidor. Assim, a FEBRABAN desenvolveu a autorregulação como um sistema voluntário, focado na sadia concorrência do mercado, na elevação de padrões e no aumento da transparência em benefício dos consumidores. Ao voluntariar-se para integrar o sistema de autorregulação, aderindo aos mais elevados padrões éticos e de conduta, cada banco atesta o comprometimento com os seus consumidores e com a sociedade brasileira.

A autorregulação não se resume ao Código de Autorregulação Bancária e às suas demais regras. Trata-se de um processo contínuo que envolve bancos, consumidores e a sociedade como um todo e, como tal, em constante aprimoramento. Dessa evolução surge um sistema bancário ainda mais saudável, ético e eficiente, e por consequência, mais confiável.

CONSIDERANDOS

CONSIDERANDO o dinamismo do mercado, a demandar constantes atualizações de procedimentos e padrões de atuação por parte do sistema bancário;

CONSIDERANDO a visão da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN (a "FEBRABAN"), de que um sistema financeiro saudável, ético e eficiente, em conformidade com a lei e com o princípio da livre concorrência, é condição essencial para o desenvolvimento econômico e social do país; e

CONSIDERANDO o disposto no Artigo 2(g) e nos Artigos 17 a 20 do Estatuto Social da FEBRABAN;

Resolve o Conselho Diretor da FEBRABAN criar o Sistema de Autorregulação Bancária (o "Sistema de Autorregulação Bancária") com os princípios, estruturas, mecanismos de deliberação e procedimentos de autodisciplina descritos no seguinte

CÓDIGO DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

Capítulo I. Sistema de Autorregulação Bancária

Capítulo II. Princípios Gerais

Capítulo III. Regras da Autorregulação Bancária

Capítulo IV. Responsabilidades das Instituições Financeiras Signatárias

Capítulo V. Conselho das Signatárias

Capítulo VI. Conselho de Autorregulação

Capítulo VII. Comitês Setoriais

Capítulo VIII. Diretoria de Autorregulação

Capítulo IX. Procedimento Disciplinar

Capítulo X. Disposições Gerais e Transitórias

Capítulo I. Sistema de Autorregulação Bancária

Art. 1º O Sistema de Autorregulação Bancária é regido pelos seguintes instrumentos normativos:

I - Código de Autorregulação Bancária;

II - Normativos aprovados pelo Conselho de Autorregulação; e

III - Decisões da Diretoria de Autorregulação e do Conselho de Autorregulação.

Art. 2º As normas da Autorregulação não se sobrepõem, mas se harmonizam à legislação vigente, destacadamente ao Código de Defesa do Consumidor, às leis e normas especificamente direcionadas ao sistema bancário e à execução de atividades delegadas pelo setor público a Instituições Financeiras.

Art. 3º As normas da Autorregulação abrangem todos os produtos e serviços ofertados ou disponibilizados pelas Instituições Financeiras Signatárias a qualquer pessoa física, cliente ou não cliente e ainda, quando expressamente previstas, à pessoa jurídica.

Art. 4º São participantes do Sistema de Autorregulação Bancária as Instituições Financeiras Signatárias que assinarem o Termo de Adesão ao Sistema de Autorregulação Bancária, cujo modelo está anexo a este Código.

§ 1º Podem solicitar a participação no Sistema de Autorregulação Bancária os bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, caixas econômicas, cooperativas de crédito ou sociedades de crédito, financiamento e investimento, desde que associados à FEBRABAN.

§ 2º É atribuição do Conselho das Signatárias, na forma deste Código, admitir novas Instituições Financeiras Signatárias ao Sistema de Autorregulação Bancária.

§ 3º A assinatura do Termo de Adesão ao Sistema de Autorregulação Bancária bastará para formalizar o ingresso de nova Instituição Financeira Signatária.

§ 4º A Diretoria de Autorregulação divulgará na página eletrônica da FEBRABAN, em local próprio, a relação das Instituições Financeiras Signatárias do Sistema de Autorregulação.

§ 5º A Instituição Financeira Signatária poderá utilizar o selo de participação no Sistema de Autorregulação Bancária na forma e condições estabelecidas no anexo II deste Código.

Capítulo II. Princípios Gerais

Art. 5º As Instituições Financeiras Signatárias deverão observar os seguintes princípios gerais:

I - Ética e Legalidade - adotar condutas benéficas à sociedade, ao funcionamento do mercado e ao meio-ambiente. Respeitar a livre concorrência e a liberdade de iniciativa. Atuar em conformidade com a legislação vigente e com as normas da autorregulação.

II - Respeito ao Consumidor - tratar o consumidor de forma justa e transparente, com atendimento cortês e digno. 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 - fornecer informações de forma precisa, adequada, clara e oportuna, proporcionando condições para o consumidor tomar decisões conscientes e bem informadas. A comunicação com o consumidor, por qualquer veículo, pessoalmente ou mediante ofertas ou anúncios publicitários, deve ser feita de modo a informá-lo sobre os aspectos relevantes do relacionamento com a Signatária.

IV - Melhoria Contínua - aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos, níveis de segurança e a eficiência dos serviços.

Capítulo III. Responsabilidades das Signatárias

Art. 6º São responsabilidades das Instituições Financeiras Signatárias do Sistema de Autorregulação Bancária:

I - respeitar e fazer com que suas controladas e coligadas respeitem as normas da Autorregulação;

II - indicar um profissional com cargo estatutário, preferencialmente com a atribuição de ouvidor ou de diretor responsável pela ouvidoria, para ser o interlocutor com a Diretoria de Autorregulação;

III - enviar à Diretoria de Autorregulação, anualmente, um relatório sobre a sua aderência às normas deste Sistema - Relatório de Conformidade e sempre que solicitado em caráter extraordinário.

IV - enviar à Diretoria de Autorregulação os mesmos relatórios produzidos por suas Ouvidorias e remetidos semestralmente ao Banco Central do Brasil, contendo informações descritivas e estatísticas sobre reclamações de clientes.

Capítulo IV. Conselho das Signatárias

Art. 7º O Conselho das Signatárias do Sistema de Autorregulação Bancária é composto pelos membros do Conselho Diretor da FEBRABAN representantes das Instituições Financeiras Signatárias e por representantes das Instituições Financeiras Signatárias elegíveis para a posição de Conselheiro Diretor da FEBRABAN.

Art. 8º Compete ao Conselho das Signatárias:

I - deliberar sobre a admissão de novas Instituições Financeiras Signatárias.

II - indicar as Instituições Financeiras Signatárias que serão representadas no Conselho de Autorregulação;

III - nomear os Conselheiros do Sistema e os Conselheiros Independentes, conforme disposto nos artigos 13 e 14;

IV - estabelecer eventual verba remuneratória para os Conselheiros Independentes.

Art. 9º O Conselho das Signatárias reunir-se-á sempre que os interesses do Sistema de Autorregulação Bancária assim o exigirem.

§ 1º A convocação do Conselho das Signatárias será feita pelo Presidente do Conselho de Autorregulação com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, através de mensagem eletrônica para o endereço cadastrado junto à Diretoria de Autorregulação e mencionará o dia, hora, local e assuntos da pauta.

§ 2º O Conselho das Signatárias poderá ser convocado por iniciativa de ½ (metade) das Signatárias.

Art. 10. O Conselho das Signatárias instalar-se-á em primeira convocação, com a presença de, no mínimo, 1/4 (um quarto) das Signatárias e, em segunda convocação, com qualquer número.

Art. 11. As deliberações serão tomadas por maioria de votos dos membros presentes à reunião, sendo que cada Signatária tem direito a 1 (um) voto.

Capítulo VI. Conselho de Autorregulação

Art. 12. O Conselho de Autorregulação é o órgão normativo e de administração do Sistema de Autorregulação Bancária, composto por 16 (dezesesseis) Conselheiros, sendo 8 (oito) Conselheiros do Sistema e 8 (oito) Conselheiros Independentes.

Parágrafo único. Não haverá suplentes no Conselho de Autorregulação Bancária.

Art. 13. Os Conselheiros do Sistema são aqueles indicados pelas Instituições Financeiras Signatárias, sendo:

I - 5 (cinco) Conselheiros indicados respectivamente pelas 5 (cinco) maiores Instituições Financeiras Signatárias, segundo seu patrimônio líquido; e

II - 3 (três) Conselheiros indicados mediante alternância entre as demais Instituições, conforme regras definidas pelo Conselho das Signatárias.

Parágrafo único. O Conselheiro do Sistema indicado deverá ser profissional estatutário da respectiva Instituição Financeira Signatária.

Art. 14. Os Conselheiros Independentes são representantes da sociedade civil, de ilibada reputação e notório conhecimento dos temas tratados nas normas da Autorregulação.

Art. 15. Os Conselheiros do Sistema nomeados pelo Conselho das Signatárias indicarão o presidente do Conselho de Autorregulação e o vice-presidente, observando o sistema de alternância entre os respectivos pares.

Art. 16. Os Conselheiros terão um mandato de 3 (três) anos, podendo ser renovado, sendo permitidas até 2 (duas) reconduções.

Parágrafo único. O mandato dos Conselheiros indicados na forma do inciso II do art. 13 do presente Código respeitará a regra de alternância definida pelo Conselho das Signatárias.

Art. 17. Os Conselheiros permanecerão com os mesmos poderes e cargos após o término de vigência dos respectivos mandatos, até a posse de seus substitutos.

§ 1º Caso um Conselheiro do Sistema renuncie ou seja destituído do Conselho de Autorregulação, ele será substituído por outro representante da Instituição Financeira Signatária que o indicou em até 30 (trinta) dias após o evento e completará o restante do mandato outorgado.

§ 2º A ausência injustificada, por parte de um Conselheiro, a mais de 2 (duas) reuniões consecutivas ou a mais de 3 (três) reuniões alternadas em um período de 12 (doze) meses, implicará a perda do mandato.

Art. 18. Os Conselheiros do Sistema não farão jus a qualquer verba remuneratória ou reembolso em razão do desempenho de suas funções. Os Conselheiros Independentes poderão receber verba remuneratória e ser reembolsados por despesas diretamente relacionadas ao desempenho de suas funções, conforme determinado pelo Conselho das Signatárias.

Art. 19. Compete ao Conselho de Autorregulação:

I - suspender Instituições Financeiras Signatárias;

II - aprovar e deliberar alterações a este Código;

III - instituir Normativos de interesse coletivo, incluindo aqueles concernentes às práticas das Instituições Financeiras Signatárias;

IV - estabelecer, por meio de resoluções, as diretrizes, políticas e procedimentos do Sistema de Autorregulação Bancária, incluindo:

- a) o modelo de Relatório de Conformidade, bem como o procedimento para seu preenchimento pelas Instituições Financeiras Signatárias e critérios de análise para a Diretoria de Autorregulação;
- b) o Selo da Autorregulação; e
- c) o relatório anual contendo informações sobre as atividades desempenhadas e resultados alcançados pelo Conselho de Autorregulação e pela Diretoria de Autorregulação.

V - efetuar a revisão periódica dos Normativos;

VI - nomear e destituir o responsável pela Diretoria de Autorregulação;

VII - firmar convênios com Entidades Setoriais e instituir Comitês Setoriais, conforme indicado no art. 25 do presente Código;

VIII - atuar como última instância decisória em procedimentos disciplinares iniciados em outros sistemas de autorregulação em que a FEBRABAN participe e demonstre interesse, desde que haja previsão expressa para tal nas regras que disciplinam estes sistemas de autorregulação; e

IX - deliberar sobre assuntos que entenda relevantes ao Sistema de Autorregulação.

Art. 20. O Conselho de Autorregulação reunir-se-á, ordinariamente, no mínimo 4 (quatro) vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que os interesses do Sistema de Autorregulação Bancária assim o exigirem.

§ 1º A convocação do Conselho de Autorregulação será feita pelo Presidente do Conselho com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, através de mensagem eletrônica para o endereço cadastrado junto à Diretoria de Autorregulação.

§ 2º O Conselho de Autorregulação poderá ser convocado por iniciativa de 1/2 (metade) dos Conselheiros.

Art. 21. O Conselho de Autorregulação instalar-se-á com a presença de no mínimo 60% (sessenta por cento) dos Conselheiros.

Art. 22. As deliberações serão tomadas por maioria de votos dos membros presentes à reunião, sendo que cada Conselheiro tem direito a 1 (um) voto.

§ 1º Em caso de empate, o Presidente do Conselho de Autorregulação ou, em caso de impedimento, o Vice-Presidente, proferirá o voto de qualidade.

§ 2º As deliberações do Conselho de Autorregulação constarão da ata da respectiva reunião.

§ 3º Terão assento nas reuniões do Conselho de Autorregulação, sem direito a voto, o Vice-Presidente Executivo da FEBRABAN e o responsável pela Diretoria de Autorregulação, cabendo a este último elaborar as pautas e secretariar as reuniões.

Art. 23. Compete ao Presidente do Conselho de Autorregulação convocar e presidir as reuniões ordinárias e extraordinárias do Conselho de Autorregulação.

Art. 24. Compete ao Vice-Presidente do Conselho de Autorregulação substituir o Presidente do Conselho de Autorregulação em caso de impedimento.

Capítulo VII. Comitês Setoriais

Art. 25. O Conselho de Autorregulação poderá celebrar convênios com entidades representativas do setor financeiro, integrando-as ao Sistema de Autorregulação Bancária mediante criação de comitês setoriais com competência temática.

Art. 26. Compete ao Comitê Setorial:

I - no âmbito de sua competência temática, propor e interpretar Normativos;

II - em procedimento disciplinar, emitir parecer sobre casos diretamente relacionados à sua competência temática; e

III - criar seu regimento interno, que disporá, no mínimo, sobre sua estrutura, funcionamento e rito para emitir parecer em procedimento disciplinar instaurado pelo Conselho de Autorregulação.

Art. 27. A Entidade Setorial designará os integrantes do Comitê Setorial, indicando seu coordenador e vice-coordenador.

§ 1º O coordenador do Comitê Setorial será nomeado Conselheiro Setorial pelo Conselho de Autorregulação.

§ 2º O Conselheiro Setorial representará o Comitê Setorial nas reuniões do Conselho de Autorregulação que tratem de matéria prevista no convênio disposto no art. 25 do presente normativo e nos Comitês Disciplinares dos quais participe.

§ 3º O Conselheiro Setorial poderá se manifestar nos temas pertinentes a sua representação, no âmbito do Conselho de Autorregulação, mas não terá direito a voto nas deliberações.

Capítulo VIII. Diretoria de Autorregulação Bancária

Art. 28. A Diretoria de Autorregulação é o órgão executivo do Sistema de Autorregulação Bancária, subordinado ao Conselho de Autorregulação Bancária.

Art. 29. Compete à Diretoria Executiva da FEBRABAN prover infraestrutura operacional à Diretoria de Autorregulação.

Art. 30. Compete à Diretoria de Autorregulação Bancária:

I - executar as deliberações do Conselho de Autorregulação Bancária;

II - elaborar propostas para o desenvolvimento do Sistema de Autorregulação Bancária;

III - orientar as Signatárias quanto ao correto preenchimento dos Relatórios de Conformidade; aprovar o teor dos Relatórios de Conformidade, monitorando o cumprimento das obrigações ali consignadas, de acordo com a política definida pelo Conselho de Autorregulação.

IV - desenvolver e gerenciar processos e sistemas para monitorar a aderência das Signatárias às normas da Autorregulação.

V - registrar denúncias por parte dos consumidores, órgãos de proteção do consumidor e das Instituições Financeiras Signatárias; notificar, ao Presidente do Conselho de Autorregulação, indícios de violação às normas da Autorregulação e inadequação nos Relatórios de Conformidade, conforme indicado no art. 6º, III.

VI - estruturar e manter, na página eletrônica da FEBRABAN, uma área especificamente destinada ao Sistema de Autorregulação, de forma a disponibilizar (a) a lista das Signatárias ativas e suspensas, (b) o Código, as Regras e demais Normativos, (c) os pareceres e orientações sobre o Código e as Regras, (d) o ementário dos julgados dos Comitês Disciplinares, (e) as informações relativas aos sistemas das Signatárias para atendimento a consumidores, (f) um sistema para receber denúncias e manifestações do público em geral, e (g)

VII - participar de atividades e eventos relevantes ao Sistema de Autorregulação Bancária.

VIII - secretariar o processo de renovação do Conselho de Autorregulação.

IX - elaborar o orçamento referente ao Sistema de Autorregulação Bancária, que comporá o orçamento da FEBRABAN.

Art. 31. A Diretoria de Autorregulação, ouvido o Conselho de Autorregulação, poderá instituir e coordenar grupos de trabalho para efetuar estudos e promover discussões relacionados com o aperfeiçoamento e conhecimento do Sistema de Autorregulação, incluindo o conteúdo e a interpretação do Código e das Regras, e temas para futuros Normativos.

Parágrafo único. Os Grupos de Trabalho poderão ser compostos por representantes das Signatárias, por membros de Comissões Técnicas da FEBRABAN e por outros convidados, conforme a conveniência e os temas a serem tratados.

Capítulo IX. Procedimento Disciplinar

Seção I - Disposições Gerais

Art. 32. A Diretoria de Autorregulação, em decorrência da constatação de indício de violação às normas da Autorregulação Bancária, ou ainda da verificação de

inadequação no Relatório de Conformidade, procederá a instauração de averiguação preliminar.

Parágrafo único. Notificada da instauração da averiguação preliminar a Instituição Financeira Signatária poderá apresentar informações preliminares ou, se for o caso, oferecer plano de ação visando a adequação da conduta.

Art. 33. Compete ao Conselho de Autorregulação Bancária decidir pelo arquivamento, acolhimento do plano de ação ou ainda pela instauração do respectivo processo administrativo disciplinar.

§ 1º As deliberações a que se referem o *caput* se darão por maioria de votos e poderão ser realizadas inclusive de forma virtual.

§2º A decisão de arquivamento será sempre fundamentada em parecer do relator.

§3º Acolhido o plano de ação, a Diretoria de Autorregulação ficará responsável por seu acompanhamento.

Art. 34. Instaurado o processo administrativo disciplinar, a Diretoria de Autorregulação notificará a Instituição Financeira Signatária para apresentação de defesa escrita.

§1º No prazo de apresentação da defesa, a Signatária poderá encaminhar uma proposta de celebração de plano de ação, com medidas que assegurem a adequação às normas do Sistema;

§2º A aceitação do plano de ação suspenderá o curso do procedimento disciplinar até o efetivo cumprimento e comprovação da obrigação, quando então, mediante recolhimento da taxa de 25% (vinte e cinco por cento) do valor da menor anuidade recolhida por uma associada da FEBRABAN, será promovido o seu devido arquivamento.

§3º O relator encaminhará aos demais conselheiros cópias do relatório e da defesa da Signatária, designando data para julgamento do caso.

Art. 35. A sessão de julgamento será instalada com a presença de pelo menos três quartos dos membros do Conselho de Autorregulação Bancária e a decisão será tomada por maioria de votos, sendo vedada à abstenção.

Art. 36. Concluído o julgamento, o relator lavrará a decisão, dando ciência inequívoca à Signatária.

Art. 37. Da decisão do Conselho de Autorregulação Bancária caberá pedido de revisão quando:

I - tratar-se de decisão não unânime fundamentada em interpretação das normas da Autorregulação; e

II - constatar-se vício grave de procedimento disciplinar que possa invalidá-lo.

Parágrafo único. O pedido de revisão poderá ser proposto em até 1 (um) ano, contado da data do julgamento.

Art. 38. Os participantes dos procedimentos descritos neste Capítulo IX deverão guardar absoluto sigilo sobre as informações e documentos a que tenham acesso.

Seção II - Das Sanções

Art. 39. O descumprimento das normas da Autorregulação sujeita a Instituição Financeira Signatária:

I - Recomendação para o ajuste de sua conduta, encaminhada através de carta reservada.

II - Recomendação para o ajuste de sua conduta, encaminhada através de carta com o conhecimento de todas as Signatárias, cumulada com a obrigação de pagar uma contribuição entre 1 (uma) e 10 (dez) vezes o valor da menor anuidade recolhida por uma Associada da FEBRABAN.

III - Suspensão de sua participação no Sistema de Autorregulação Bancária, com a interrupção do direito de uso do Selo da Autorregulação e a perda do mandato de seu Conselheiro no Conselho de Autorregulação, cumulada com a obrigação de pagar uma contribuição entre 5 (cinco) e 15 (quinze) vezes o valor da menor anuidade recolhida por uma Associada da FEBRABAN.

§ 1º A decisão levará em conta a gravidade da conduta, o impacto para o mercado, para sua própria imagem e para o Sistema de Autorregulação Bancária, além da reincidência.

§ 2º Na imposição de suspensão, o Conselho de Autorregulação estabelecerá o prazo e as condições a serem observadas pela Signatária para a cessação da sanção.

§ 3º A obrigação de pagar contribuição ao Sistema de Autorregulação Bancária poderá ser complementada pela obrigação de custear ou adotar ações específicas para fortalecer a credibilidade do Sistema Financeiro perante o público em geral, limitada a 5 (cinco) vezes o valor da menor anuidade recolhida por uma associada da FEBRABAN.

§ 4º Reverterão em favor da dotação orçamentária do Sistema de Autorregulação Bancária os valores arrecadados pela imposição das contribuições tratadas neste artigo.

Art. 40. O procedimento disciplinar previsto neste capítulo será disciplinado em Normativo específico da Autorregulação Bancária.