

**NORMATIVO SARB N° 13/2014, aprovado em 10 de abril de 2014
e publicado em 26 de junho de 2014**

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o NORMATIVO DE CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO POR MEIOS REMOTOS, com diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com seus consumidores, pessoa física, realizadas por canais não presenciais.

I. DOS OBJETIVOS DO NORMATIVO DE CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO POR MEIOS REMOTOS

Art. 1º Este Normativo tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos que assegurem confiança, qualidade, transparência e eficiência da contratação originária de crédito por meios remotos.

Parágrafo único. Nenhum princípio, diretriz ou procedimento deste Normativo deve ser interpretado ou resultar em menor proteção do consumidor, conforme previsto nas normas e regulamentos existentes.

II. DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO NORMATIVO

Art. 2º Para fins de aplicação deste Normativo, consideram-se meios remotos de contratação de crédito os canais não presenciais disponibilizados pelas 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*).

Parágrafo único. Será tratada em normativo específico a contratação de crédito rotativo.

III. DAS REGRAS E PROCEDIMENTOS DO CRÉDITO RESPONSÁVEL

Art. 3º As regras e procedimentos deste Normativo são complementares e não excluem aquelas previstas no Normativo de Crédito Responsável em vigor no Sistema de Autorregulação Bancária - SARB n° 10, de 27 de junho de 2013.

IV. DA PUBLICIDADE DE CRÉDITO NOS MEIOS REMOTOS DE CONTRATAÇÃO

Art. 4º Deve ser assegurado ao consumidor a possibilidade de fechar as publicidades de crédito realizadas em janelas adicionais do *internet ou 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 imediata identificação para o consumidor.

V. DA OFERTA E CONTRATAÇÃO DE CRÉDITO POR MEIOS REMOTOS DE CONTRATAÇÃO

Seção I - Da contratação nos caixas eletrônicos de autoatendimento, dispositivos móveis e internet

Art. 5° Fica instituído nas ofertas e 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.

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

§2° Para aceitação do consumidor das condições da oferta de crédito será garantida, de forma prévia, a informação do resumo contratual da operação, conforme previsto no artigo 15 do Normativo SARB n° 10/2013 - Crédito Responsável¹.

§3° Deverá ser emitido o alerta previsto no artigo 10, parágrafo único do Normativo SARB n° 10/2013 - Crédito Responsável² e concedida a opção do consumidor prosseguir com a contratação.

Art. 6° Nas operações de contratação previstas nesta seção será garantida a ostensividade da pergunta de confirmação de concordância com as condições contratuais ofertadas e do interesse do consumidor na contratação do crédito.

Seção II - Da contratação por telefone

Art. 7° Na oferta de crédito prevista nesta seção por iniciativa da Signatária, o consumidor será informado, logo no início do contato, sobre o motivo da ligação telefônica.

Art. 8° Nas contratações remotas de crédito por telefone fica estabelecido como procedimento mínimo:

I - Identificação do consumidor mediante procedimentos de segurança de cada Signatária e através de *login* e senha, nos casos de chamadas telefônicas originadas pelo consumidor;

II - Leitura do resumo contratual, conforme previsto no artigo 15 do Normativo SARB n° 10/2013 - Crédito Responsável;

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

IV - 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 Signatária;

V- Após a confirmação do consumidor prevista no inciso anterior, será emitido o alerta previsto no artigo 10, parágrafo único do Normativo SARB n° 10/2013 - Crédito Responsável³ e concedida, novamente, a opção dele prosseguir com a contratação.

¹ **Art. 15** No ato da contratação será disponibilizado ao consumidor, pelo menos, o Resumo Contratual (Sumário Executivo) da operação.

² **Art. 10** As contratações realizadas mediante canais remotos deverão alertar os consumidores sobre os cuidados a serem adotados na escolha do tipo e modalidade de crédito contratado, assim como sobre a possibilidade de esclarecer suas dúvidas, mediante contato direto com a Signatária.

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

³ **Art. 10** As contratações realizadas mediante canais remotos deverão alertar os consumidores sobre os cuidados a serem adotados na escolha do tipo e modalidade de crédito contratado, assim como sobre a possibilidade de esclarecer suas dúvidas, mediante contato direto com a Signatária.

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

VI - Registro da operação por meio de protocolo de identificação, garantindo-se a informação ao consumidor e sua eventual disponibilização por meio eletrônico ou outro meio alternativo informado pela Signatária; e

VII - Disponibilização, a pedido do consumidor, em até 10 dias úteis das condições gerais da operação e resumo contratual, conforme artigo 15 do Normativo SARB n° 10/2013 - Crédito Responsável, por meio informado pela Signatária ao consumidor, respeitada sua política de segurança

VI. DO MONITORAMENTO E CONTROLE

Art. 9° Os procedimentos e regras previstas neste Normativo, sem prejuízo do disposto no artigo 31 do Código de Autorregulação Bancária, integrarão o Relatório de Conformidade do Sistema de Autorregulação desta entidade.

VII. DAS SANCÕES

Art. 10 O descumprimento do presente Normativo importará na aplicação das sanções previstas no capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária.

VIII. DISPOSICÕES FINAIS

Art. 11 Este Normativo entra em vigor na data da sua publicação.