

**NORMATIVO SARB 001/2008, revisto e atualizado em 26 de novembro de 2015  
e publicado em 20 de janeiro de 2016**

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o **NORMATIVO DE REGRAS PARA O RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR PESSOA FÍSICA** e estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados pelas Instituições Financeiras Signatárias, nos relacionamentos com os consumidores.

**I - DO OBJETIVO DO NORMATIVO**

**Art. 1º** Este Normativo tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos que promovam o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das Instituições Financeiras Signatárias no relacionamento com seus consumidores pessoas físicas:

I - no atendimento realizado no terminal de autoatendimento, internet, dispositivos móveis de comunicação, central de atendimento e Ouvidoria;

II - na oferta e publicidade dos seus produtos e serviços;

III - nos procedimentos para a contratação com seus consumidores; e

IV - no sigilo e segurança dos serviços.

**§1º** Nenhum princípio, diretriz ou procedimento deste Normativo deve resultar numa menor proteção do consumidor ou no descumprimento das normas jurídicas vigentes no país.

**§2º** As obrigações previstas neste Normativo não afastam outras decorrentes dos demais Normativos da Autorregulação Bancária.

**Art. 2º** As principais definições e expressões técnicas utilizadas estão sistematizadas na forma de um glossário explicativo, anexo ao final deste Normativo.

**II - DOS PRINCÍPIOS ADOTADOS NO NORMATIVO**

**Art. 3º** Os princípios que sintetizam os compromissos descritos neste documento são:

I - **Ética e Legalidade**, que compreende agir de modo ético, razoável e justo em relação ao funcionamento do mercado, 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 em tratar o consumidor de forma justa e transparente, com atendimento eficiente, 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**, que significa fornecer informações de forma responsável e que sejam úteis, em linguagem simples, acessível e no tempo oportuno para permitir ao consumidor tomar decisões melhores, informadas, conscientes e embasadas;

IV - Melhoria Contínua, que estabelece o compromisso de aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos, níveis de segurança e eficiência dos serviços;

Parágrafo único. Esses princípios se aplicam aos produtos e serviços prestados pela Instituição Financeira Signatária ao consumidor, incluindo contas correntes e produtos de investimento.

### **III - DO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR PESSOA FÍSICA**

#### **Seção I - Disposições Gerais**

**Art. 4º** Nos atendimentos realizados aos consumidores serão observadas as seguintes regras:

I - qualquer que seja o canal de atendimento, observadas as normas aplicáveis, todos os consumidores devem ser tratados sem discriminação por sexo, idade, cor, religião, estado civil ou condição física;

II - a Instituição Financeira Signatária será receptiva a quaisquer reclamações, considerando-as para a melhoria contínua dos seus serviços e provendo resposta às demandas que o exigirem;

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

IV - adoção de meios eficientes de comunicação e relacionamento, inclusive o eletrônico, com os consumidores, 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.

#### **Seção II - Do atendimento nos terminais de autoatendimento**

**Art. 5º** Os serviços prestados nos terminais de autoatendimento da Instituição Financeira Signatária, 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 na internet**

**Art. 6º** 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 - a Instituição Financeira Signatária disponibilizará 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 um procedimento para averiguar a procedência da denúncia e para adotar as medidas cabíveis.

#### **Seção IV - Do atendimento na Ouvidoria**

**Art. 7º** Nos casos em que o consumidor não obtenha a solução de que necessita nos canais de atendimento primários da Instituição Financeira Signatária, este poderá contatar o serviço gratuito de Ouvidoria.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria deverá assegurar a observância das normas e regulamentos relativos aos direitos do consumidor e atuar como canal entre o consumidor e a Instituição Financeira Signatária, inclusive na mediação de eventuais conflitos.

**Art. 8º** A reclamação realizada na Ouvidoria será identificada por meio de um número de protocolo de atendimento e o consumidor receberá resposta no prazo previsto na Resolução nº 4.433, do Conselho Monetário Nacional e suas alterações posteriores.

**Parágrafo único.** A Instituição Financeira Signatária deverá divulgar amplamente a existência da Ouvidoria, bem como informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização.

#### **Seção V - Da central de atendimento**

**Art. 9º** A Instituição Financeira Signatária que oferecer um serviço de atendimento telefônico deve disponibilizá-lo com um menu de opções que facilite o acesso aos serviços desejados, para atender o consumidor de modo eficiente e de forma a minimizar o tempo de espera.

**§1º** Caso o atendimento seja efetuado por profissionais, eles estarão preparados para prestar informações de forma pronta e cordial, explicando os serviços em detalhe ou direcionando a sua demanda para o canal de atendimento adequado.

**§2º** Caso não seja possível resolver a solicitação do consumidor imediatamente, a Instituição Financeira Signatária fará 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. 10.** O disposto nesta seção não se aplica ao canal SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, bem como ao atendimento telefônico prestado pelas agências.

### **IV - DA OFERTA E PUBLICIDADE**

#### **Seção I - Do âmbito de aplicação**

**Art. 11.** 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 Instituição Financeira Signatária, incluindo centrais de atendimento, dispositivos móveis de comunicação e internet.

## **Seção II - Disposições gerais**

**Art. 12.** 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. 13.** 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.

**Parágrafo único.** A utilização de termos técnicos, siglas e abreviaturas ocorrerá apenas quando estritamente necessário e serão esclarecidos por meio adequado.

**Art. 14.** 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 deste normativo, 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, os prazos, valores, tarifas e consequências do seu inadimplemento.

**Art. 15.** 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. 16.** Os canais de atendimento estarão aptos a prestar esclarecimento sobre os produtos ou serviços anunciados.

**Art. 17.** 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, a Instituição Financeira Signatária poderá contatar o consumidor em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 09h e 21h e aos sábados, entre 10h e 16h.

**Art. 18.** As mensagens por e-mail devem conter informações de 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 para dispositivos móveis de comunicação, a Instituição Financeira Signatária deverá disponibilizar canal ao consumidor para solicitar o seu não recebimento.

## **V - PROCEDIMENTOS PARA A CONTRATAÇÃO COM O CONSUMIDOR**

### **Seção I - Das práticas comerciais**

**Art. 19.** O dever de informação e esclarecimento é prévio ao contrato da operação e a Instituição Financeira Signatária oferecerá 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.** A Instituição Financeira Signatária disponibilizará informações sobre eventuais produtos ou serviços alternativos para o consumidor fazer uma escolha consciente e informada.

**Art. 20.** Respeitadas as condições contratuais, a Instituição Financeira Signatária informará eventuais mudanças significativas no produto ou serviço, através de meio eficaz de comunicação, em 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 II - Das tarifas**

**Art. 21.** Os serviços prestados ou colocados à disposição dos consumidores podem ser remunerados mediante tarifas.

**§1°** A Instituição Financeira Signatária informará as tarifas aplicáveis a seus produtos e serviços, sua periodicidade e progressividade, conforme o caso, bem como a forma pela qual serão cobradas.

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

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

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

**Art. 22.** A Instituição Financeira Signatária disponibilizará, através do sistema Star, as tarifas sobre produtos e serviços prioritários voltadas ao consumidor pessoa física.

**Parágrafo único.** Quaisquer alterações nas tarifas serão atualizadas, tão logo ocorram, nos sistemas da Instituição Financeira Signatária e no sistema Star.

**Art. 23.** Nos casos em que a Instituição Financeira Signatária ofereça um conjunto pré-determinado de produtos e serviços (“pacote de serviços”), deverá 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. 24.** A Instituição Financeira Signatária poderá estabelecer condições ou recusar a contratação de produtos e serviços por motivos de ordem gerencial ou comercial.

**Art. 25.** Quando o consumidor decidir contratar produtos ou serviços, a Instituição Financeira Signatária explicará os seus direitos e responsabilidades, tais como definidos nos Termos e Condições do contrato.

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

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

**Art. 26.** A Instituição Financeira Signatária disponibilizará ao consumidor uma minuta de contrato para conhecimento prévio e avaliação.

**Art. 27.** 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. 28.** Nos casos de contratação efetivada por atendimento telefônico, a Instituição Financeira Signatária disponibilizará o sumário da operação através do extrato bancário subsequente, ou através de outro meio eventualmente escolhido pelo consumidor e disponibilizado pela Instituição Financeira Signatária, em até 15 (quinze) dias corridos da contratação.

#### **Seção V - Do cancelamento de contratos**

**Art. 29.** Caso o consumidor solicite formalmente o cancelamento de produtos ou serviços, a Instituição Financeira Signatária o fará de forma ágil e cordial.

**Parágrafo único.** Nesse caso, serão disponibilizadas ao consumidor, por meio adequado e a critério da Instituição Financeira Signatária, as eventuais informações de valores a serem quitados.

#### **VI - DO CARTÃO DE CRÉDITO**

**Art. 30.** As regras e procedimentos relacionados ao produto cartão de crédito são disciplinados pelas normas do Código de Autorregulação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - ABECS.

#### **VII - DO SERVIÇO DE COBRANÇA**

**Art. 31.** A Instituição Financeira Signatária poderá transferir a dívida do consumidor para uma empresa de cobrança.

**§ 1°** A empresa de cobrança tratará o consumidor de maneira cordial e respeitosa, contatando-o exclusivamente de segunda-feira à sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 07h e 21h; e aos sábados, entre 08h e 18h, salvo legislação

específica sobre o tema, sob pena de ser descredenciado da prestação desse serviço pela Instituição Financeira Signatária.

§ 2º Os contatos realizados através 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 pela própria Instituição financeira Signatária.

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

## **VIII - DO SIGILO E SEGURANÇA**

### **Seção I - Da confidencialidade**

**Art. 32.** A Instituição Financeira Signatária assegurará 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 revelar as suas informações.

### **Seção II - Da segurança de informações e operações**

**Art. 33.** Para proteger os dados e documentos do consumidor, a Instituição Financeira Signatária deverá, entre outras:

I - manter processos e sistemas seguros e confiáveis, de modo a preservar a integridade, legitimidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas nos canais de atendimento;

II - disponibilizar informações que capacitem o consumidor a seguir os procedimentos e utilizar adequadamente os dispositivos de segurança;

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

IV - avisar quando gravar conversas telefônicas; e

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

### **Seção III - Da responsabilidade por perdas**

**Art. 34.** Nos casos de comunicação do consumidor sobre movimentação financeira desconhecida em sua conta, a Instituição Financeira Signatária deverá 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, a Instituição Financeira Signatária procederá 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. 35.** 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.

#### **IX. DAS SANÇÕES**

**Art. 36.** O descumprimento do presente Normativo sujeitará as Instituições Financeiras Signatárias às sanções previstas no Capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária.

#### **X - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 37.** Este normativo entra em vigor na data da sua publicação.



## ANEXO - DEFINIÇÕES E GLOSSÁRIO (todos os Normativos)

Neste documento, palavras no singular se estendem ao plural e vice-versa; referências ao gênero masculino se aplicam ao gênero feminino e vice-versa.

- “agência”: dependência própria ou Posto de Atendimento Bancário da Instituição Financeira Signatária, destinada ao atendimento de consumidores, não incluindo pontos de atendimento exclusivamente eletrônicos e aqueles instalados em ambientes comerciais de terceiros.
- "Bacen": Banco Central do Brasil.
- “beneficiário”: no contexto de cheques, significa a pessoa a favor de quem o cheque foi emitido.
- “canal de atendimento”: ponto de interação entre o consumidor e a Instituição Financeira Signatária, incluindo agência bancária, central telefônica, caixa eletrônico, internet, e-mail, telefone celular, SAC e Ouvidoria.
- “cartão”: meio de pagamento utilizável em estabelecimentos credenciados e meio de saque em guichês de caixa ou em caixas eletrônicos habilitados.
  - O cartão pode ser:
    - I - "de débito", quando vinculado a uma conta bancária debitada, em geral, no ato da compra, mediante disponibilidade de saldo;
    - II - "de crédito", quando utilizado em aquisição à vista ou parcelada (mediante disponibilidade de crédito) para posterior pagamento indicado em fatura, ou
    - III - "cartão múltiplo", quando integra as funções de débito e de crédito. Pode ainda ser classificado como cartão corporativo, de loja (private label), híbrido, de compra e pré-pago.
- “cliente”: qualquer pessoa física que utilize produtos ou serviços comercializados pela Instituição Financeira Signatária.
- “consumidor”: qualquer pessoa física que estabeleça relacionamento com a Signatária, cliente ou não cliente, na qualidade de destinatário final de produtos ou serviços bancários.
- “débito automático”: serviço automático de pagamento de contas, programado pelo consumidor.
- “DOC”: Documento de Crédito, usado como forma de transferência de recursos entre contas de bancos diferentes.
- “formalização” (e suas conjugações): registro da manifestação inequívoca de vontade, verbal ou escrita, seja por meio documental ou eletrônico.
- “IOF”: Imposto sobre Operações Financeiras.

- “movimentação espontânea”: no contexto de movimentação de conta corrente, inclui operações a crédito, operações de débito e transferências comandadas ou contratadas pelo cliente, excetuadas tarifas e encargos decorrentes de cheque especial e demais linhas de crédito, bem como o débito de impostos decorrentes de movimentação financeira.
- "produto": qualquer bem, material ou imaterial, fornecido pela Instituição Financeira Signatária. Não caracterizam fornecimento de produto as eventuais atualizações a ele incorporadas para aprimorar os seus recursos.
- "serviço": qualquer atividade fornecida pela Instituição Financeira Signatária mediante remuneração.
- “Signatária”: Instituição Financeira Signatária do Código de Autorregulação e respectivas controladas e subsidiárias, desde que sujeitas à fiscalização do BACEN.
- “sistema Star”: sistema de divulgação de tarifas de produtos e serviços financeiros, desenvolvido pela Febraban e lançado em Setembro de 2007 com o intuito de propiciar maior transparência na informação ao público em geral. Pode ser acessado pelo endereço eletrônico [www.febraban.org.br/Star](http://www.febraban.org.br/Star) .
- “tarifa”: contraprestação pelo serviço prestado ou colocado à disposição do cliente.
- “TED”: Transferência Eletrônica Disponível, usada como forma de transferência de recursos entre bancos (desde que tais recursos excedam um valor pré-determinado), para créditos no mesmo dia.
- “Termo de Encerramento”: documento a ser entregue pelo banco ao cliente, no ato do pedido de encerramento da conta, contendo as informações relacionadas à conta a ser encerrada, incluindo o demonstrativo dos compromissos a serem cumpridos, os valores a serem quitados, e o compromisso expresso do banco em fazer o encerramento em até 30 dias, desde que cumpridas as obrigações do cliente.
- “Termos e Condições”: regras contratuais de natureza genérica, aplicáveis a diversos produtos e serviços.
- “Sumário do contrato”: são as informações mínimas definidas em Normativo específico do Sistema de Autorregulação Bancária a serem prestadas ao consumidor em determinadas contratações.