

O Conselho de Autorregulação Bancária, com base no art. 1 (b), do Código de Autorregulação Bancária, sanciona as regras abaixo dispostas, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias (as "Signatárias") e instituições associadas às entidades conveniadas ao Sistema de Autorregulação Bancária (as "Conveniadas"), relativamente à padronização dos documentos a serem utilizados nos procedimentos de oferta e contratação de operações de crédito direto ao consumidor e arrendamento mercantil financeiro, no mercado de veículos.

**NORMATIVO SARB 005/2009, de 09 de novembro de 2009.**

Alterado pelas Regras de Revisão 004/2010 e 006/2011 e por deliberação do Conselho de Autorregulação Bancária em 25/10/12, para inclusão do Capítulo 4 (disciplina o processo de cobrança da tarifa de cadastro nas operações de financiamento de veículos e arrendamento mercantil)

**1. DA ABRANGÊNCIA DA NORMA**

1.1. Os comandos deste Normativo destinam-se a todas as signatárias (as "Signatárias") e instituições associadas às entidades conveniadas ao Sistema de Autorregulação Bancária (as "Conveniadas"), relativamente à padronização dos documentos a serem utilizados nos procedimentos de oferta e contratação de operações de crédito direto ao consumidor e arrendamento mercantil financeiro, no mercado de veículos, e tem por foco precípua a promoção da concorrência saudável e ética, visando à garantia de um cenário mais favorável à atuação esclarecida e consciente do consumidor, nesse contexto.

**2. DOS DOCUMENTOS PADRÃO DE OFERTA: OBRIGATORIEDADE DE USO E ENTREGA, FIXAÇÃO DE CONTEÚDO E PROCEDIMENTOS MÍNIMOS A SEREM OBSERVADOS NO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**

2.1. Para os fins deste Normativo, os documentos padrão de oferta (os "orçamentos") são aqueles aqui dispostos, em seu Anexo, um deles voltado às operações de crédito direto ao consumidor e outro às operações de arrendamento mercantil financeiro, no mercado de veículos. (Redação dada pela Regra de Revisão 004 de 17.06.2010)

2.2. A utilização dos orçamentos é obrigatória, para todas as Signatárias e Conveniadas, bem como por quaisquer empresas terceiras habilitadas a propiciar acesso a suas cotações, simulações e propostas de operações de crédito direto ao consumidor e de arrendamento mercantil financeiro, no mercado de veículos (os "Correspondentes"). (Redação dada pela Regra de Revisão 004 de 17.06.2010)

2.3. A não utilização dos orçamentos, por qualquer Correspondente, implicará indício de desconformidade de conduta por parte da Signatária ou Conveniada que tenha suas operações ofertadas em desacordo com a sistemática aqui disciplinada. (Redação dada pela Regra de Revisão 004 de 17.06.2010)

**2.4.** A forma e os conteúdos dos orçamentos definidos neste Normativo são fixos e não poderão ser alterados por qualquer das Signatárias, Conveniadas ou Correspondentes. (Redação dada pela Regra de Revisão 004 de 17.06.2010)

**2.5.** A Signatária deverá assegurar que cada Correspondente seu, que atue nas operações tratadas neste Normativo, mantenha afixado, em local visível de seu estabelecimento comercial, nos locais em que for prestado atendimento ao público, cartaz no qual estejam identificadas todas as Instituições Financeiras para as quais aquela empresa atue na condição de Correspondente, de modo a tornar facilmente identificável, pelo consumidor, as opções às quais terá acesso, naquele estabelecimento, para contratar qualquer das operações aqui tratadas. (Dispositivo alterado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**2.5.1.** Do cartaz mencionado no item anterior deverão constar, necessariamente, o nome pelo qual cada Instituição é conhecida no mercado, a descrição dos produtos e serviços acessíveis por meio daquele Correspondente e os números de telefone dos serviços de atendimento (SACs) e das Ouvidorias das Signatárias contratantes de seus serviços. (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**2.6.** A Signatária deverá assegurar que o Correspondente que atue para mais de uma Instituição Financeira assuma contratualmente o dever de apresentar ao consumidor todas as opções de contratação disponibilizadas por todas as Instituições para as quais atue nessa condição. (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**2.7.** Apresentadas as diversas propostas disponíveis de contratação, nos padrões, termos e condições fixadas pelas Signatárias para as quais o Correspondente preste serviço, ao consumidor será entregue uma via preenchida do orçamento por ele escolhido, previamente à efetiva contratação da operação. (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**2.8.** A Signatária deverá assegurar que os integrantes das equipes de atendimento de cada Correspondente que atuem na oferta das operações tratadas neste Normativo deverão utilizar crachás que pronta e facilmente permitam a identificação, pelo consumidor, do nome do Correspondente, do próprio atendente e de seu CPF. (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**2.9.** A Signatária deverá assegurar que, em cada ponto de atendimento ao público por meio do qual sejam ofertadas as contratações tratadas neste Normativo, haja ao menos um profissional que atue em nome do Correspondente previamente aprovado em exame de Certificação Profissional aplicado por entidade de reconhecida capacidade técnica. (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

### **3. DO COMITÊ SETORIAL DE VEÍCULOS**

**3.1.** Nos termos do artigo 27 e seguintes, do Código de Autorregulação Bancária, é formado o Comitê Setorial de Veículos, que terá a seguinte composição: (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

I - Dois representantes da ABEL - Associação Brasileira das Empresas de Leasing; (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

II - Dois representantes da ACREFI - Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento; (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

III - Dois representantes da ANEF - Associação Nacional das Empresas Financeiras das Montadoras; (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

IV - Dois representantes da FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.1.1. Os Convênios entre a FEBRABAN e as demais entidades listadas no item 5.1., com base nos quais se dará sua participação no Comitê Setorial de Veículos, deverão estar firmados em até 30 (trinta) dias, a contar da aprovação deste Normativo, pelo Conselho de Autorregulação Bancária. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.1.2. Em sendo da concordância dos membros do Comitê, e mediante aprovação por parte do Conselho de Autorregulação Bancária, poderá ser admitida a participação, no Comitê Setorial de Veículos, de outras entidades que venham a firmar convênio com a FEBRABAN, visando a este fim. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.2. Os representantes serão indicados pelos órgãos diretores das entidades listadas no item 3.1, e serão posteriormente referendados pelo Conselho de Autorregulação Bancária. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.2.1. Ambos os representantes de cada entidade deverão ocupar cargos eletivos nas instituições a elas associadas. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.3. Mediante eleição dentre os membros do Comitê Setorial de Veículos, um deles será nomeado seu Coordenador e outro será nomeado seu Vice-Coordenador. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.4. Observado o disposto no artigo 28 (iii), do Código de Autorregulação Bancária, o Comitê Setorial de Veículos definirá seu Regimento Interno, fixando, inclusive, os prazos de mandato de seu Coordenador e Vice-Coordenador, respeitado o regime de rodízio entre os Diretores de cada entidade nele representada, nessas funções. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.5. O Comitê Setorial de Veículos se reunirá ordinariamente a cada 2 (dois) meses e, extraordinariamente, sempre que assim deliberado pela maioria de seus membros ou, ainda, por determinação do Conselho de Autorregulação Bancária. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.6. Não serão admitidas indicações e/ou participações de suplentes nas reuniões do Comitê Setorial de Veículos, para as quais o quorum mínimo será de 4 (quatro) participantes. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

3.7. As deliberações do Comitê Setorial de Veículos serão tomadas por maioria de votos, cabendo ao seu Coordenador, ou Vice-Coordenador, na ausência do primeiro, o voto de desempate, quando necessário. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

#### 4. TARIFA DE CADASTRO NAS OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO E ARRENDAMENTO MERCANTIL DE VEÍCULOS (incluído por deliberação do Conselho de Autorregulação Bancária em 25/10/12)

O Sistema de Autorregulação Bancária decidiu disciplinar o processo de cobrança da tarifa de cadastro nas operações de financiamento de veículos e arrendamento mercantil, conforme Normativo abaixo explicitado:

4.1. A tarifa de cadastro nas operações de financiamento de veículos e arrendamento mercantil será cobrada do consumidor de acordo com o fato gerador definido na Resolução CMN 3919/10.

**Parágrafo Único.** A tarifa de cadastro remunera o serviço de cadastro, que compreende, nos termos da Resolução supracitada, a *“realização de pesquisa em serviços de proteção ao crédito, base de dados e informações cadastrais, e tratamento de dados e informações necessários ao início de relacionamento decorrente da abertura de conta de depósitos à vista ou de poupança ou contratação de operação de crédito ou de arrendamento mercantil, não podendo ser cobrada cumulativamente”*.

4.2. Ficará dispensado do pagamento da tarifa de cadastro para início de relacionamento nas operações de financiamento e arrendamento mercantil de veículos o consumidor que entregar à instituição financeira cópias autenticadas ou apresentar os originais dos documentos enumerados no inciso I deste item.

I - O rol de documentos a que se refere o caput é o seguinte:

- a) Documento de Identificação com foto;
- b) CPF;
- c) Comprovante de residência;
- d) Comprovante de renda ou de patrimônio, sendo eles cópia do holerite, da declaração anual de imposto de renda ou da certidão *‘pro labore’*.
- e) Pesquisa em bancos de dados e de proteção ao crédito, sendo aceitas, à escolha do consumidor, as feitas na SERASA Experian ou na Boavista;
- f) Certidões de cartórios de protesto do local do domicílio do consumidor;

g) Certidão de regularidade do CPF do consumidor expedida pela Receita Federal do Brasil;

II - Os documentos enumerados nas alíneas a) a d) do inciso I acima poderão ser também exigidos do consumidor que opte por contratar o serviço de cadastro, sendo, em qualquer caso, permitida a apresentação do respectivo original para conferência.

III - É vedado, para fins de dispensa do pagamento da tarifa de cadastro, às instituições financeiras ampliar o rol de documentos mencionados no inciso anterior, podendo, no entanto, dispensar qualquer desses documentos.

IV - As instituições devem aceitar os documentos previstos no inciso I apresentados pelo cliente, desde que legíveis. Os comprovantes, pesquisas e certidões somente serão considerados válidos se legíveis e apresentados com até no máximo 30 (trinta) dias de sua emissão, desde que ainda vigentes, conforme a data de validade constante no próprio documento.

V - As instituições financeiras deverão guardar o resultado da pesquisa cadastral dos consumidores que optaram pelo pagamento da respectiva tarifa pelo prazo da vigência do contrato a fim de que possam provar a prestação do serviço em até 30 (trinta) dias, em caso de questionamento do consumidor, ou no prazo estipulado pelo Poder Judiciário ou pelas autoridades administrativas solicitantes.

4.3. Em respeito ao princípio da boa-fé que rege as relações de consumo, a análise da situação cadastral do cliente não será afetada pela escolha do consumidor pelo pagamento da tarifa ou pela entrega da documentação exigida, mas sim pela verificação efetiva da sua situação cadastral, o que cabe à instituição financeira, que poderá efetuar referida análise de acordo com as suas políticas internas aplicáveis e demais critérios de mercado, não se limitando, portanto, à análise da documentação entregue ou coletada, podendo ou não, conforme o caso, ser aprovada a respectiva operação de financiamento de veículos e/ou de arrendamento mercantil.

4.4. A instituição financeira que oferece o financiamento ou arrendamento mercantil não poderá cobrar tarifa de cadastro de clientes que com ela mantenham relacionamento, independentemente do local de solicitação do crédito ou arrendamento mercantil.

4.5. A FEBRABAN manterá em seu sítio eletrônico resultado de pesquisas de preços realizadas por entidades independentes, e que terá como objeto identificar os valores cobrados, em diversas regiões do país, pelo serviço de coleta da documentação prevista no inciso I do item 4.2 deste normativo.

I - A FEBRABAN manterá, também, em seu sítio eletrônico o valor médio cobrado pelo serviço de cadastro para fins de financiamento ou arrendamento mercantil

de veículos, tendo como base o preço informado pelas 10 (dez) maiores instituições financeiras atuantes nesse mercado.

**4.6.** A FEBRABAN divulgará amplamente o disposto neste normativo.

**Parágrafo único** - As instituições financeiras deverão divulgar o disposto neste normativo por meio de seus canais de comunicação com o cliente.

**4.7** As instituições terão o prazo de 120 dias para se adaptar ao previsto neste capítulo, a contar da data de sua aprovação.

## **5. DISPOSIÇÕES FINAIS (Capítulo renumerado pela inclusão do Capítulo 4)**

**5.1.** Em até 30 (trinta) dias da aprovação deste Normativo, a FEBRABAN fornecerá às Signatárias e Conveniadas os arquivos digitais que servirão de matriz para a implementação, em cada instituição, da sistemática de oferta de operações de crédito direto ao consumidor e de arrendamento mercantil financeiro, no mercado de veículos, aqui disciplinada. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**5.2.** Caberá à direção de cada entidade conveniada fornecer esses arquivos às instituições a elas associadas, acompanhados de cópia deste Normativo e seu anexo, bem como de cópia do Código de Autorregulação Bancária, devendo enviar à Diretoria de Autorregulação Bancária, em até 5 dias após essa entrega, cópia assinada de Termo de Recebimento deste material, pela instituição que o receber. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**5.3.** Os arquivos digitais mencionados no item 5.1 serão veiculados nos sítios eletrônicos da FEBRABAN, das Signatárias, das entidades Conveniadas e das instituições a elas associadas, de modo a garantir acesso facilitado e ampla divulgação do orçamento padronizado aqui disciplinado, ao público em geral. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**5.4.** As condutas disciplinadas neste Normativo serão supervisionadas pela Diretoria de Autorregulação com base nos mecanismos previstos no Código de Autorregulação Bancária, e consideradas as peculiaridades das práticas aqui disciplinadas, estarão elas sujeitas, ainda, de forma específica, aos seguintes procedimentos de aferição de conformidade de suas práticas: (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

I - Visitas *in loco* aos Correspondentes, para fins de simulação das operações, com ou sem identificação do procedimento de supervisão (ações de “cliente misterioso”), visando à constatação da conformidade das práticas desses agentes, em relação ao disposto neste Normativo; (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

II - Auditoria nos contratos que Signatárias e Conveniadas mantenham com Correspondentes, visando à constatação da conformidade daqueles instrumentos ao disposto neste Normativo. (Dispositivo renumerado pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**5.5.** Os casos eventualmente trazidos à apreciação do Conselho de Autorregulação Bancária, com base em indícios de desconformidade de práticas de mercado, em relação aos comandos deste Normativo, serão apreciados e decididos tendo por foco, em especial, a coibição a quaisquer práticas tendentes a prejudicar a preservação da razoabilidade econômica das operações, bem como a qualidade e adequação das informações prestadas ao consumidor, no processo de negociação voltada à concretização de qualquer dos negócios de que trata esta norma. (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**5.6.** Para fins de monitoramento e supervisão de condutas, em relação à sua adequação aos comandos deste Normativo, a Diretoria de Autorregulação manterá, no sítio eletrônico da FEBRABAN, um banco de dados, a ser regularmente alimentado e atualizado pelas Signatárias, que ali deverão manter a relação atualizada de todos os Correspondentes que lhe prestem serviços relativos às operações aqui tratadas. Essa relação deverá conter as seguintes informações: (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

I - razão social, nome fantasia, endereço da sede e número de inscrição no CNPJ de cada Correspondente;

II - endereços dos pontos de atendimento ao público e respectivos nomes e números de inscrição no CNPJ;

III - nome, CPF e comprovação de Certificação Profissional válida de ao menos um profissional por ponto de atendimento.

**5.6.1.** As informações constantes dos incisos I e II, do item 5.6, serão disponibilizadas para consulta, pelo público em geral, por meio de página específica, no sítio eletrônico da FEBRABAN. (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**5.7.** A Signatária deverá também manter à disposição da Diretoria de Autorregulação banco de dados com as cópias dos contratos ou rescisões contratuais efetivados com seus Correspondentes habilitados a prestarem os serviços descritos neste Normativo, bem como as informações sobre as condições econômicas do produto que devem ser oferecidas pelo Correspondente aos consumidores. (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

**5.8.** Este Normativo entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos: (Dispositivo incluído pela Regra de Revisão 006, de 11/08/2011)

I - em até 6 (seis) meses após a sua publicação, com relação ao item 2.8;

II - em até 30 (trinta) meses após a sua publicação, com relação aos itens 2.9 e 5.6 - III;

III - em até 12 (doze) meses, com relação ao item 5.6 - caput, I e II;

IV - em até 120 (cento e vinte) dias, com relação ao Capítulo 4, a contar da data de sua aprovação;

V - imediatos, com relação aos demais dispositivos.