

## **NORMATIVO SARB 018/2017**

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o **NORMATIVO DE TRATAMENTO E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS**, com diretrizes e regras a serem adotadas pelas Instituições Financeiras Signatárias nos relacionamentos com os consumidores pessoa física, em situação de endividamento.

### **I. DO OBJETIVO DO NORMATIVO**

**Art. 1º** Este Normativo, em conjunto com o Normativo de Crédito Responsável, tem por objetivo contribuir com o resgate da capacidade financeira do consumidor nas contratações de crédito sem garantias, a segurança e o bom funcionamento das relações bancárias e de consumo e o progressivo aprimoramento da qualidade dos serviços.

**§1º** Nenhum princípio, diretriz ou regra deste Normativo deve ser interpretado em desacordo com as disposições previstas nas normas e regulamentação vigentes, inclusive aquelas expedidas pelos órgãos reguladores e entidades de Autorregulação setorial.

**§2º** O Normativo de Tratamento e Negociação de Dívidas não se aplica aos casos de fraude ou má-fé.

### **II. DOS PRINCÍPIOS DO TRATAMENTO E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS**

**Art. 2º** O tratamento e a negociação de dívidas do consumidor em situação de endividamento serão orientados pelos seguintes princípios, sem prejuízo de outros aplicáveis:

I - Exercício da liberdade de negociação;

II - Equidade e boa-fé;

III - Transparência do processo;

IV - Sustentabilidade do acordo e concessão responsável do crédito;

V - Orientação financeira do consumidor; e

VI - Acesso aos canais de tratamento e negociação.

### **III - DO NORMATIVO DE CRÉDITO RESPONSÁVEL**

**Art. 3º** As diretrizes e regras do tratamento e da negociação de dívidas previstas neste Normativo são aplicadas de forma complementar ao Normativo de Crédito Responsável - SARB 10, de 27 de junho de 2013.

### **IV - DAS AÇÕES DE TRATAMENTO E NEGOCIAÇÃO COM O CONSUMIDOR**

#### **Seção I - Disposições Gerais**

**Art. 4º** O tratamento e a negociação das dívidas são expressões do exercício da liberdade de negociação no mercado de consumo.

**§1º** O pedido do consumidor de tratamento e negociação de dívida deve ser devidamente registrado pelas Instituições Financeiras Signatárias.

**§2º** A apresentação de reclamações e insatisfações dos consumidores com alegações de vícios na contratação de crédito não se confunde com o registro previsto no parágrafo anterior e deve ser registrada como reclamação.

**Art. 5º** Os canais disponíveis para tratamento e negociação de dívidas serão informados aos consumidores pelas respectivas Instituições Financeiras Signatárias.

#### **Seção II - Das políticas para tratamento e negociação dos consumidores inadimplentes e inadimplentes**

**Art. 6º** Os consumidores inadimplentes que evidenciem poder incorrer no inadimplemento, mediante solicitação, também deverão receber tratamento das Instituições Financeiras Signatárias, de acordo com suas respectivas políticas de negociação e premissas de crédito responsável.

**Art. 7º** A Instituição Financeira Signatária, de acordo com suas políticas de crédito responsável, disponibilizará ao consumidor inadimplente, mediante solicitação, proposta de tratamento e negociação de dívidas.

#### **Seção III - Do atendimento especial**

**Art. 8º** O atendimento ao consumidor com capacidade de pagamento reduzida, decorrente de situações comprovadas de desemprego, alteração substantiva nas remunerações ou rendimentos, morte, doença grave ou divórcio será realizado nos

termos deste normativo, sem prejuízo das regras previstas no art. 17 do Normativo SARB nº 10<sup>1</sup>, de 27 de junho de 2013.

**§1º** Realizada a informação e a orientação com o devido esclarecimento das dúvidas existentes, respeitadas as políticas de crédito vigentes em cada Instituição Financeira Signatária, serão ofertadas ao consumidor medidas de estruturação de suas dívidas, com parcelamentos, liquidações antecipadas ou outros produtos aplicáveis.

**§2º** Na negociação de dívidas com o consumidor será sempre considerada a sustentabilidade do acordo e quando possível, mediante a política de crédito vigente em cada Instituição Financeira Signatária, será contemplada a totalidade dos débitos existentes.

**§ 3º** Não sendo possível a negociação da totalidade dos débitos, o consumidor receberá informação sobre quais dívidas estão sendo objeto da negociação e quais valores ou contratos permanecerão pendentes, com a indicação da forma e canais para negociá-los e informação quanto às consequências do não pagamento.

#### **Seção IV - Do atendimento ativo e receptivo**

**Art. 9º** No caso de consumidores com capacidade reduzida de pagamento, as Instituições Financeiras Signatárias promoverão o tratamento e a negociação de dívidas de forma ativa e receptiva.

**§1º** Considera-se atendimento ativo a comunicação da Instituição Financeira Signatária com o consumidor para tratamento e negociação da dívida.

**§2º** Considera-se atendimento receptivo de negociação de dívidas o recebimento de solicitações de consumidores de pedidos de negociação de dívidas pela Instituição Financeira Signatária.

**Art. 10.** No atendimento ativo e receptivo de negociação de dívidas haverá recebimento de propostas apresentadas pelos consumidores, com respostas claras, precisas e objetivas para os respectivos pedidos.

**Parágrafo único.** Caso o canal para tratamento e negociação de dívidas não possua mecanismo para o recebimento de proposta, deverá haver indicação clara das alternativas existentes para sua apresentação.

---

<sup>1</sup> Normativo SARB nº 10, de 27 de junho de 2013. “Art. 17. O desemprego, a doença grave ou a morte do devedor ou de membro do seu respectivo núcleo familiar, superveniente ao contrato de crédito celebrado, quando importarem na impossibilidade de adimplemento das obrigações, sem prejuízo de um mínimo existencial e inexistirem bens disponíveis para a sua liquidação, configurarão o superendividado com tratamento prioritário.

**Art. 11.** As Instituições Financeiras Signatárias terão políticas de monitoramento preventivo dos consumidores endividados, com a adoção de medidas ativas e preventivas.

#### **Seção V - Da formalização da negociação de dívidas**

**Art. 12.** No tratamento e negociação de dívidas é obrigatória a identificação do consumidor e a formalização das negociações realizadas.

**§1º** Nos casos de tratamento e negociação realizados por canais remotos, deverão ser utilizados mecanismos para assegurar a validade e a eficácia dos acordos celebrados, considerando a característica de cada canal eleito pelo consumidor.

**§2º** Independentemente do canal em que a negociação for efetuada, as Instituições Financeiras Signatárias disponibilizarão aos consumidores, mediante solicitação, os documentos ou demonstrativos que apresentem a evolução da dívida, para que eles possam compreender a composição dos valores apresentados.

**§3º** Nos casos de negociação e adimplemento, o prazo legal de exclusão dos bancos de dados e cadastros será informado ao consumidor.

#### **Seção VI - Dos mutirões para tratamento e negociação de dívidas**

**Art. 13.** O tratamento e a negociação de dívidas coletivos ('mutirões'), sem prejuízo do previsto no art. 16 do Normativo de Crédito Responsável - SARB 10, de 27 de junho de 2013, utilizarão, preferencialmente, a plataforma eletrônica de atendimento dos consumidores do Ministério da Justiça - consumidor.gov.br.

**Parágrafo único.** Os procedimentos para a realização de mutirões extrajudiciais serão uniformizados e constarão de orientação normativa da Diretoria de Autorregulação.

### **V. TRATAMENTO DE DÍVIDAS DE CONSUMIDORES SUPERENDIVIDADOS COM MULTICREDORES (incluído pela Deliberação nº 028, de 03 de junho de 2020)**

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

**Art. 14.** Estas regras se destinam às Instituições Financeiras Signatárias nos tratamentos de consumidores, pessoas físicas, superendividados, com multiplicidade de credores nos atendimentos dos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

**§1º** Considera-se, nos termos do caput do presente artigo, órgãos de proteção e defesa do consumidor os Procons e as Defensorias Públicas que realizam o atendimento e tratamento dos consumidores superendividados.

§2º As regras de tratamento previstas neste artigo não se aplicam aos casos de fraude ou má-fé.

## **Seção II - Das condições de elegibilidade para o tratamento do consumidor**

**Art. 15.** O consumidor superendividado será considerado elegível quando apresentar aos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com exatidão e veracidade, a declaração da situação patrimonial, que indicará, entre outras:

- I - os credores das dívidas a serem tratadas; e
- II - a totalidade dos débitos em atraso e das dívidas a vencer.

## **Seção III - Dos procedimentos nos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor**

**Art. 16.** A participação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor é fundamental para o tratamento do consumidor superendividado com multiplicidade de credores.

**Parágrafo único.** Para objetividade e celeridade do processo de tratamento e negociação, consideram-se essenciais as seguintes informações, entre outras:

- I - o exame das circunstâncias das dívidas e do superendividamento, consistentes em relatórios e entrevistas que descrevam a situação do consumidor;
- II - a aferição do patrimônio e renda do consumidor, de forma documental; e
- III - a indicação do montante disponível para equalização das dívidas, sem comprometimento do mínimo necessário para subsistência.

## **Seção IV - Das melhores práticas e procedimentos para tratamento de dívidas com multicredores**

**Art. 17.** Considera-se melhor prática para negociação de multicredores a negociação que tenha por finalidade a recuperação financeira do devedor com a pactuação da solução objetiva e comum para todos os participantes, consumidores e Instituições Financeiras Signatárias.

§1º São fundamentos para solução objetiva e comum, o tratamento igualitário entre os credores, a consideração da capacidade financeira do superendividado e do valor total de suas dívidas.

§2º Inexistirá preferência ou prevalência de créditos entre as Instituições Financeiras Signatárias que participarem do processo de negociação com multicredores, exceto daqueles decorrentes de créditos garantidos, nos termos das normas e contratos existentes.

**§3º** O plano de pagamento e recuperação financeira observará o perfil e as condições específicas de cada devedor, assim como o equilíbrio das obrigações, a capacidade de pagamento do devedor e a possibilidade do seu efetivo cumprimento.

**Art. 18.** Na audiência para negociação com multicredores realizado no âmbito dos órgãos de proteção e defesa do consumidor será observado pelas Instituições Financeiras Signatárias, entre outras:

I - a possibilidade de participação na audiência de credores não nomeados no tratamento de negociação; e

II - o não comparecimento na audiência sujeitará a Instituição Financeira Signatária devidamente notificada às condições deliberadas pelos demais credores presentes.

**Art. 19.** As Instituições Financeiras Signatárias deverão apresentar a posição atualizada e discriminada do crédito a ser negociado, especialmente:

I - os encargos moratórios;

II - os encargos remuneratórios; e

III - valor do principal.

**Art. 20.** A solução objetiva e comum observará em etapas gradativas, obrigatórias e subsequentes, a deliberação sobre a redução dos encargos moratórios e a redução dos encargos remuneratórios.

**§1º** Será observada a possibilidade de um prazo inicial de 30 ou 60 dias para que os consumidores superendividados iniciem o cumprimento de sua obrigação prevista no plano de pagamento e recuperação.

**§2º** As Instituições Financeiras Signatárias apresentarão propostas inéditas aos consumidores superendividados para tratamento com multicredores.

**Art. 21.** A conciliação entre todos os participantes será formalizada em um plano de pagamento e recuperação financeira de comum acordo entre as partes e encerrará imediatamente a negociação de multicredores.

**Art. 22.** A liberdade de negociação deverá ser preservada por todas as Instituições Financeiras Signatárias e em casos justificáveis a solução objetiva e comum poderá não ser alcançada.

## **Seção V - Da revisão e atualização das regras de tratamento de dívidas de consumidores com multicredores**

**Art. 23.** Decorridos 12 meses da implementação destas regras será realizada uma avaliação dos resultados alcançados e deliberado pelo Conselho de Autorregulação a necessidade de sua revisão ou atualização.

## **Seção VI - Das outras medidas de tratamento**

**Art. 24.** Nos casos de acordos realizados diretamente nas agências bancárias e centrais de atendimentos fica vedada, no momento da negociação, a oferta de novos produtos financeiros, salvo aqueles diretamente relacionados com a novação ou renegociação da dívida.

**Art. 25.** Nos casos de tratamento de dívidas com multiplicidade de credores, os consumidores superendividados poderão estar acompanhados de conselheiros, que poderão firmar o acordo juntamente com o consumidor como testemunha da pactuação.

## **VI - DA EDUCAÇÃO E ORIENTAÇÃO**

### **Seção I - Disposições gerais**

**Art. 26.** As Instituições Financeiras Signatárias promoverão ações de cooperação junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para o fortalecimento das medidas de informação, orientação e educação financeira dos consumidores.

**Parágrafo único.** A Autorregulação Bancária reunirá, em seu site, os conteúdos desenvolvidos e elaborados em cada Instituição Financeira, voltados para o fortalecimento da educação financeira do consumidor.

### **Seção II - Educação e orientação no tratamento de dívidas com multicredores (incluída pela Deliberação nº 028, de 03 de junho de 2020)**

**Art. 27** Nos planos de pagamento e recuperação haverá uma cláusula de participação do consumidor superendividado em atividades de orientação e educação financeira.

**Parágrafo único.** Caberá às Instituições Financeiras Signatárias indicar canal responsável pelo cumprimento das medidas de orientação e educação financeira do consumidor.

**Art. 28** A orientação e educação financeira do consumidor será realizada com esclarecimento do consumidor sobre o plano de pagamento e recuperação, solução de eventuais dúvidas e aconselhamento financeiro.

## **VII - DA CAPACITAÇÃO DOS QUADROS FUNCIONAIS**

**Art. 29.** Será desenvolvido e implementado módulo específico de ensino eletrônico à distância sobre tratamento e negociação de dívidas, em consonância com o disposto neste Normativo e no Normativo SARB 008/2011.

## **VIII - DO MONITORAMENTO E CONTROLE**

**Art. 30.** As 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.

## **IX - DAS SANÇÕES**

**Art. 31.** O descumprimento do presente Normativo importará na aplicação das sanções previstas no capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária, observados os procedimentos previstos no Normativo SARB nº 006/2009.

## **X - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 32.** As Instituições Financeiras Signatárias divulgarão este normativo aos seus prestadores de serviços de cobrança para devida aplicação e efetividade de suas regras.

**Art. 33.** Este Normativo entra em vigor no prazo de 180 dias após a sua publicação.

**§1º** As Instituições Financeiras Signatárias terão até 14 de agosto de 2018 para a completa adaptação ao §1º, do art. 4º.

**§2º** As Instituições Financeiras Signatárias terão 90 (noventa) dias, a partir da publicação, para a completa adaptação às disposições previstas no Capítulo V e na Seção II, do Capítulo VI. *(incluído pela Deliberação nº 028, de 03 de junho de 2020)*

*Aprovado em 10 de agosto de 2017.  
Publicado em 14 de agosto de 2017.*

*Alterado pela Deliberação nº 028, de 03 de junho de 2020, publicada em 30 de julho de 2020.*