

NORMATIVO SARB 024/2021

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o **NORMATIVO DE RELACIONAMENTO COM OS CONSUMIDORES POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS** e estabelece princípios e regras a serem adotados por suas Signatárias.

I - DO OBJETIVO

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 os consumidores considerados potencialmente vulneráveis.

Parágrafo único. Nenhum princípio, diretriz ou procedimento 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.

II - DO CONCEITO

Art. 2º São considerados vulneráveis, para fins deste normativo, dentre outros, os consumidores que, devido a sua condição pessoal, demonstrem menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou de representar seus próprios interesses.

§1º Para fins do *caput* deste artigo, podem ser consideradas características dos públicos vulneráveis, isoladamente ou em conjunto, dentre outras:

- I - capacidade civil;
- II - deficiência física ou mental;
- III - doença grave, nos termos da legislação;
- IV - superendividamento;
- V - grau de escolaridade;
- VI - habilidade e/ou maturidade digital;
- VII - idade; e
- VIII - renda.

§2º A coleta e o tratamento dos dados pessoais sensíveis previstos neste artigo serão realizados com observância à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

§3º A análise das vulnerabilidades deve levar em consideração toda a base de clientes da instituição financeira signatária.

III - DA GRADAÇÃO DE RISCO

Art. 3º As instituições financeiras signatárias deverão elaborar metodologias ou matrizes capazes de mapear e graduar riscos, levando em consideração a existência de diferentes graus de vulnerabilidade, sem prejuízo de inclusão de outros indicadores ou características diferentes das citadas nesse normativo.

§1º Para fins de cumprimento do disposto no *caput*, cada instituição financeira signatária poderá, caso entenda necessário e considerando suas peculiaridades e de seu público, adotar mais de uma metodologia ou matriz, bem como considerar as características dos públicos potencialmente vulneráveis citadas no artigo 2º e seus incisos, de forma total ou parcial.

§2º As metodologias ou matrizes de risco deverão ser periodicamente revisitadas, com vistas ao aprimoramento contínuo de sua modelagem, levando-se em consideração fatores comportamentais e/ou transacionais do consumidor.

§3º Caberá à instituição financeira signatária a definição da periodicidade da revisão prevista no parágrafo anterior.

Art. 4º As metodologias ou matrizes deverão gerar resultados capazes de classificar e considerar variáveis com pesos distintos e significativos.

Parágrafo único. As medidas de proteção a serem adotadas a partir desses resultados deverão levar em consideração a gradação do risco.

IV - DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Art. 5º Na elaboração de suas Políticas de Relacionamento com Clientes, nos termos da Resolução CMN nº 4.539/2016, as instituições financeiras signatárias deverão incluir modelo para identificação e instituição de mecanismos de proteção mitigatórios de risco especificamente voltados ao público potencialmente vulnerável.

Art. 6º Com o objetivo de sensibilizar e promover o acultramento de seus colaboradores, as instituições financeiras darão amplo conhecimento dos mecanismos de proteção voltados ao público vulnerável previstos em sua Política de Relacionamento com Clientes.

Art. 7º As instituições financeiras deverão divulgar as diretrizes de sua Política Institucional de Relacionamento com Clientes ao menos em alguma publicação disponível em sua página eletrônica.

V - DA ADEQUAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS AO PERFIL DOS CONSUMIDORES POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS

Art. 8º As instituições financeiras signatárias, nos termos do normativo SARB 017/2016, deverão adotar procedimentos, baseados em suas políticas internas, de forma a assegurar que a oferta de produtos e serviços financeiros seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos consumidores potencialmente vulneráveis.

Parágrafo único. Para fins do disposto no caput, as instituições financeiras deverão garantir aos clientes potencialmente vulneráveis acesso a informações claras e transparentes, proporcionando-lhes plenas condições para uma tomada de decisão consciente a respeito de seus produtos e serviços.

VI - DAS BOAS PRÁTICAS

Art. 9º Com o objetivo de divulgar as boas práticas setoriais voltadas ao público potencialmente vulnerável, a FEBRABAN elaborará Guia de Boas Práticas que será publicado em sua página eletrônica.

Parágrafo único. O Guia de Boas Práticas previsto no *caput* conterá as práticas das instituições financeiras na jornada do relacionamento com o consumidor.

VII - DAS AÇÕES DE ORIENTAÇÃO E EDUCAÇÃO

Art. 10 As instituições financeiras signatárias, diretamente ou através da FEBRABAN, promoverão ações de comunicação, orientação e educação voltadas ao público potencialmente vulnerável, abordando, dentre outros, temas relacionados ao conhecimento, orientação financeira, comparabilidade e acesso aos produtos e serviços.

VIII - DO TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DOS QUADROS FUNCIONAIS

Art. 11 As instituições financeiras signatárias promoverão o treinamento de seus colaboradores em temas voltados à proteção e direitos dos consumidores potencialmente vulneráveis, bem como à abordagem adequada a esse público.

Parágrafo único. As ações de treinamento terão, dentre seus objetivos, o tratamento justo, equitativo e não discriminatório do público considerado potencialmente vulnerável.

Art. 12 As instituições financeiras signatárias deverão incluir nos contratos celebrados com os seus prestadores de serviços ou parceiros comerciais que se relacionam ou possam se relacionar diretamente com os consumidores, previsão de treinamento e capacitação relacionados ao tratamento dos públicos vulneráveis.

Art. 13 Será desenvolvido e implementado módulo específico de ensino eletrônico à distância sobre proteção aos consumidores potencialmente vulneráveis visando capacitar a força de trabalhos das instituições financeiras signatárias, em consonância com o disposto neste Normativo e no Normativo SARB 008/2011.

IX - DAS SANÇÕES

Art. 14 O descumprimento do presente Normativo importará na aplicação das sanções previstas no capítulo II, Seção IX, do Código de Conduta Ética e Autorregulação, observados os procedimentos previstos no Normativo SARB nº 006/2009.

X - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15 As Signatárias deverão incluir nos contratos celebrados com os seus correspondentes, cláusula que contenha a previsão de observância, por parte destes, quanto aos procedimentos previstos neste normativo.

Art. 16 Em relação ao relacionamento com consumidores idosos, devem ser observados também os procedimentos específicos previstos no Normativo SARB nº 023/2020.

Art. 17 Este Normativo entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias após sua publicação.

§1º As instituições financeiras signatárias terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a publicação do presente normativo para a completa adaptação ao Capítulo IV e ao art. 15.

§2º Para os contratos já vigentes na data de publicação deste normativo, as adequações contratuais previstas nos art. 12 e 15 serão implementadas até o prazo do próximo aditamento ou renovação de cada contrato, limitado ao prazo máximo de 2 (dois) anos.