

MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS ABECIP



ABECIP

Atualizado em outubro de 2023

SUMÁRIO

AGRADECIMENTO	2
ABECIP	3
ABECIP E O MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS	4
QUATRO EIXOS SUSTENTAM AS MELHORES PRÁTICAS	5
TEMAS DE CARÁTER GERAL	6
TEMAS RELATIVOS AOS PROFISSIONAIS	6
TEMAS RELATIVOS À PUBLICIDADE E ÀS OFERTAS	7
TEMAS RELATIVOS À CONTRATAÇÃO	9
TEMAS RELATIVOS À QUALIDADE DO ATENDIMENTO	12
TEMAS RELATIVOS À ANTICORRUPÇÃO	13
TEMAS RELATIVOS A PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO	14
TEMAS RELATIVOS À SECURITIZAÇÃO	15
COMPLIANCE	16
NEGÓCIOS DIGITAIS	17
CGI – CRÉDITO COM GARANTIA DE IMÓVEL	18
LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	19
RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR IDOSO OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL	20
ASSUNTOS AUTORREGULADOS PELO SETOR	21
NORMAS BÁSICAS – LEGISLAÇÃO RELACIONADA	24
GLOSSÁRIO	32

AGRADECIMENTOS

Nosso agradecimento a todos aqueles que, ao longo do trabalho, contribuíram com sugestões para a elaboração, aperfeiçoamento e atualização do presente Manual. Em especial, a cada um dos integrantes das diretorias das Associações que se reúnem mensalmente para discutir assuntos relacionados ao segmento, encontros dos quais resultou o Manual de Melhores Práticas, e a todas as Comissões da Abecip, que gentilmente colaboraram com o conteúdo desta publicação.

ABECIP

A Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP) foi constituída no I Encontro Nacional das Empresas de Crédito Imobiliário e Poupança, realizado no Club Nacional em agosto de 1967 em São Paulo. A entidade nasceu como sociedade civil de direito privado, sem fins lucrativos, representante do setor financeiro de crédito imobiliário e poupança, congregando as instituições integrantes do Sistema Financeiro de Habitação (SFH), do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e, a partir de 1997, também do Sistema de Financiamento Imobiliário (SFI).

O propósito dos fundadores, seguido até hoje por seus sucessores, foi desempenhar um papel decisivo na estruturação do crédito imobiliário do País – como ocorre nas cinco décadas de existência da entidade. O objetivo da associação é ambicioso: contribuir para moldar a arquitetura institucional do crédito imobiliário, cumprindo papel protagonista no processo.

O papel da entidade foi decisivo na organização dos empresários privados do crédito imobiliário e na discussão tanto da pauta como das regras necessárias ao bom funcionamento de um sistema abrangente.

A ABECIP trabalha para a construção de um sistema de crédito imobiliário sólido e estável, baseado na oferta de crédito em bases justas e equitativas, capaz de assegurar o desenvolvimento sustentável dos financiamentos, com base em rigorosos critérios éticos. Estes princípios se aplicam no plano interno da organização e nas suas relações externas.

É propósito da entidade o aumento dos financiamentos como proporção significativa do Produto Interno Bruto (PIB).

Como representante dos agentes financeiros do SBPE e do SFI, a ABECIP tem por escopo básico de sua atuação o acompanhamento do crédito imobiliário em todas as suas facetas: a proposição e o encaminhamento ao debate público de medidas para seu aperfeiçoamento, o diálogo maduro com as autoridades e com os públicos afins e, sobretudo, a contribuição para o desenvolvimento de um ambiente institucional propício à expansão da oferta da casa própria e dos demais produtos imobiliários. Dessa forma, a entidade exerce papel protagonista no crescimento econômico, na geração de empregos e no bem-estar das famílias.

ABECIP E O MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS

O conteúdo do presente trabalho procura estabelecer um Manual de valores comuns válidos para todas as empresas que atuam no financiamento da aquisição e construção de imóveis, no crédito com garantia de imóvel e na captação de poupança. Ele é baseado num conjunto de princípios, normas e recomendações que facilitam às Associadas da ABECIP uma adequada tomada de decisões, servindo como referência para enfrentar os problemas concretos e universais que afetam o relacionamento com clientes e a sociedade, assim como as relações entre as próprias Associadas. O Manual identifica áreas e processos especialmente sensíveis a conflitos para definir estratégias que permitam incrementar a transparência, a eficiência e o comportamento ético. Sem deixar de lado a crescente importância que as questões ambientais têm para a coletividade e para a imagem positiva das instituições.

Elaborado por iniciativa das instituições que fazem parte da ABECIP, este Manual tem por finalidade auxiliá-las a adquirir padrões que lhes permitam melhorar sua qualificação nas relações com clientes e autoridades de controle, incrementando a credibilidade das empresas no mercado. Seu conteúdo visa contribuir para a construção de um sólido e adequado ambiente de governança por meio do estímulo da excelência e das melhores práticas, incrementar a qualidade dos serviços, potencializar os negócios e conquistar a satisfação dos clientes compradores e vendedores. Seu objetivo é que as empresas cultivem e fortaleçam posturas adequadas aos padrões de qualidade exigidos pelos usuários de nossos produtos e serviços financeiros. O Manual pretende antecipar cenários e adotar ações que minimizem os riscos da atividade das Associadas.

Os clientes e cidadãos em geral exigem, cada vez mais, práticas transparentes por parte de empresas e administrações públicas, exigências estas favorecidas de maneira crescente pela utilização de novas tecnologias nos processos de gestão e informação. Para a construção e o fortalecimento da confiança que os usuários depositam nas instituições, é necessário adotar um comportamento ético exemplar, baseado em regras claras e procedimentos transparentes, que têm se mostrado fundamentais para a perenidade das organizações. Além disso, essas melhores práticas geram valor para os acionistas.

A existência de um “Manual de Melhores Práticas”, com base nos parâmetros e critérios que representam valores importantes, é uma grande contribuição para os clientes e Associadas, agregando ainda mais eficiência ao atendimento das demandas das nossas atividades e da sociedade moderna.

QUATRO EIXOS SUSTENTAM AS MELHORES PRÁTICAS

- Respeito aos valores éticos por parte das empresas e dos fornecedores de serviços
- Avanços constantes da eficiência nas atuações empresariais
- Acesso dos clientes e da sociedade em geral a informações transparentes e ágeis
- Respeito ao meio ambiente e desenvolvimento de uma cultura de sustentabilidade socioambiental

As diretrizes estão em harmonia com o marco legal e regulamentar, que reforça a ideia de uma boa prática de governança, tendo como base valores como Transparência, Equidade, Ética e Responsabilidade Corporativa. Importante ressaltar que estas são dinâmicas, de modo que novos cenários ou demandas poderão resultar em adequações no documento, mesmo depois de discutidas e implementadas nas Associadas.

O propósito do Manual é o de aperfeiçoar as atividades, aliado à constante necessidade de modernizar as operações das empresas do setor financeiro.

Com este Manual, elaborado como um compromisso de conduta, a ABECIP oferece às suas Associadas informações relevantes e subsídios pertinentes ao exercício de suas atividades. Este compromisso exige aprimoramento contínuo e permanente geração de conhecimento.

Nossa expectativa é de que o conteúdo sirva de fonte de consulta e estimule o mercado de crédito imobiliário a se pautar pelas melhores práticas na prestação de serviços financeiros relacionados.

A adesão de uma Associada a este Manual de Melhores Práticas é voluntária. Ao aderir, a instituição se compromete a envidar todos os esforços no seu cumprimento e poderá divulgá-lo como julgar adequado.

Finalmente, a ABECIP recomenda às Associadas a adesão ao Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).



TEMAS DE CARÁTER GERAL

1. As Associadas devem conduzir suas operações em relação ao mercado, aos clientes em particular, e às demais Associadas, com pleno respeito às leis e à ética dos negócios.
2. Ao aderir ao Manual, a Associada atesta que possui recursos financeiros suficientes, pessoas e profissionais capacitados para conduzi-los de maneira efetiva e completa as atividades que constituem seu objetivo ao atuar diretamente ou através de terceiros, agentes, colaboradores, intermediários e parceiros em geral.
3. As Associadas comprometem-se a conduzir suas atividades, em algum dos segmentos representados na ABECIP, de maneira a preservar os melhores padrões de competência profissional, com honestidade, responsabilidade e tratando os clientes com respeito, de maneira justa e razoável.
4. Nenhuma disposição deste Manual pode ser entendida como limitadora dos direitos de clientes e terceiros em geral para buscar satisfação a seus interesses através das vias legais e jurisdicionais.

TEMAS RELATIVOS A QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS QUE ATUAM COM OS PRODUTOS DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO

1. Visando a constante manutenção da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais que atuam no mercado imobiliário, o Conselho de Autorregulação Bancária, nos termos do Código de Autorregulação Bancária, aprovou o Programa Abecip de Certificação de Profissionais de Crédito, tendo a ABECIP desenvolvido as certificações profissionais específicas, devidamente homologadas, como a CA 600, CA 400 e CA 300, todas com grade opcional voltada também para as particularidades dos financiamentos de interesse social.
2. As Certificações ABECIP cumprem as normas da autoregulação bancária proposta pela FEBRABAN, em especial a SARB 009/2013, a qual prevê a obrigatoriedade de certificação tanto dos profissionais que atuam nas instituições financeiras como dos profissionais Correspondentes bancários que prestam serviços às instituições, observando que as instituições signatárias da FEBRABAN assumiram, desde 2018, o compromisso de manter todo os seus funcionários que estejam enquadrados como “público alvo”, segundo os critérios da referida SARB 009/2013, e os prestadores de serviços de correspondente bancário por elas contratados, devidamente certificados, conforme as modalidades CA 600, CA 400 e CA 300.

3. Os exames de Certificação Profissional dentro do Programa Abecip de Certificação de Profissionais de Crédito estão disponíveis nas modalidades presencial e online que obedecem as diretrizes estabelecidas nos termos do Regulamento das Certificações.
4. Além do empenho na ampla certificação dos profissionais, a ABECIP, através da ABECIP EDUCAÇÃO, vem ao longo de sua trajetória desenvolvendo cursos específicos de capacitação e atualização profissional para o setor imobiliário, voltados para toda a diversidade de conteúdo que abrange as operações de crédito imobiliário, oferecendo assim aos profissionais séria ampla de cursos com matérias específicas e atuais, que agregam valor ao profissional e ao mercado.

TEMAS RELATIVOS À PUBLICIDADE E ÀS OFERTAS

1. As Associadas comprometem-se a oferecer fácil acesso e clareza nas informações disponibilizadas a clientes e consumidores em geral e a observar as normas estaduais e municipais específicas do local da oferta, quando houver.
2. As Associadas comprometem-se a dar ampla, adequada e transparente publicidade das condições de concessão dos créditos.
3. O princípio da transparência pressupõe não apenas informar, mas assegurar que essa informação seja a mais efetiva e fidedigna. É papel dos gerentes e demais colaboradores das Associadas fazer com que o fluxo de informações para os clientes e usuários seja transparente e confiável.
4. As Associadas comprometem-se a não apresentar fatos ou informações falsas aos clientes a respeito das transações em que intervêm. Da mesma forma, realizarão todos os esforços possíveis para que seus, colaboradores, parceiros e correspondentes adotem essa mesma prática em relação aos negócios em que as representem.
5. As Associadas comprometem-se a fornecer, tanto nas ofertas em formato digital quanto nas ofertas feitas por materiais impressos, todas as informações exigidas pela legislação e pela regulamentação em vigor.
6. As Associadas deverão manter em sua página na Internet o tarifário devidamente atualizado, assim como esclarecer e especificar, nos instrumentos contratuais, as situações em que houver o repasse de custos de responsabilidade do mutuário.

TEMAS RELATIVOS À PUBLICIDADE E ÀS OFERTAS

7. As Associadas devem oferecer aos clientes e ao público em geral esclarecimentos que lhes permitam entender se o contrato ou serviço que irão contratar é adequado às suas circunstâncias particulares.
8. Em todo caso, as Associadas devem permitir aos clientes fazerem perguntas sobre os contratos que negociam em relação ao tipo de negócio que celebram.
9. As Associadas não devem focar suas ações comerciais e publicitárias oferecendo produtos e serviços inadequados ou inapropriados para os clientes.
10. No caso de comercializar produtos ou serviços utilizando uma denominação comercial ou nome fantasia, as Associadas comprometem-se a informar nos documentos contratuais e nos documentos de cobrança enviados aos clientes o nome e a identificação completa da empresa contratante.
11. As Associadas devem supervisionar continuamente suas práticas comerciais na oferta de produtos e serviços, assim como suas políticas de análise de riscos, para fomentar práticas de financiamento responsáveis.



TEMAS RELATIVOS À CONTRATAÇÃO

1. As Associadas, antes da concessão do crédito, devem avaliar de forma adequada a solvência do cliente para determinar sua capacidade de pagamento para os valores e prazos comprometidos no negócio, levando em consideração as suas experiências creditícias anteriores com o mesmo cliente, as circunstâncias atuais de renda e demais características do cliente, técnicas de análise de crédito, credit-scoring e outras semelhantes.
2. As Associadas devem avaliar também, antes da contratação com terceiros que atuem com indicação ou intermediação de negócios para a contratação de crédito imobiliário, se estes possuem:
 - a. Instalações, escritórios e equipamentos adequados para realizar as atividades a que ficam comprometidos no contrato.
 - b. Experiência nas atividades para as quais assumem os compromissos combinados no contrato
 - c. Correspondência entre as suas atividades profissionais ou empresariais e o negócio acordado
3. As Associadas não farão pressão no sentido de obrigar o cliente a assinar qualquer acordo ou contrato.
4. As Associadas comprometem-se a garantir que a documentação contratual utilizada nas operações contenha todos os termos e condições dos acordos celebrados.



TEMAS RELATIVOS À CONTRATAÇÃO

5. As Associadas comprometem-se a permitir que os clientes conheçam a situação e o estado de tramitação dos pedidos de crédito, levando em conta a variedade e complexidade da documentação legal exigida para os financiamentos imobiliários, visando também evitar nova apresentação de documentos entregues já anteriormente na mesma instituição.
6. As Associadas devem informar com clareza do importe total a pagar para cada um dos produtos ou serviços oferecidos, incluindo taxas, tarifas, encargos e gastos de qualquer natureza, assim como os impostos pagos. Na impossibilidade de indicar o preço exato, será informada a base do cálculo ou o modo de determinar o valor, visando permitir que o cliente possa calculá-lo.
7. As Associadas devem informar de maneira clara que uma eventual repactuação do negócio com alongamento do prazo pode representar um acréscimo dos encargos da operação e o consequente aumento dos custos do contrato.
8. As Associadas devem esclarecer aos clientes que, na hipótese de atraso nos pagamentos das parcelas e demais encargos do contrato, eventuais penalidades poderão ser cobradas em conformidade com o estabelecido nas cláusulas contratuais.



TEMAS RELATIVOS À CONTRATAÇÃO

9. Se houver possibilidade de desistência do negócio, as Associadas devem indicar claramente nos informes publicitários e nos documentos contratuais essa alternativa, assim como os prazos e mecanismos para que o cliente exerça sua faculdade.
10. As Associadas comprometem-se a desenvolver processos e métodos de segurança para garantir a confidencialidade das informações obtidas no relacionamento com clientes, pessoas físicas ou pessoas jurídicas, tanto nos casos de relação direta com os clientes como quando a Associada é representada por agentes, colaboradores, parceiros ou intermediários em geral.
11. A confidencialidade das informações e dados dos clientes e antigos clientes, tanto pessoais quanto financeiros, obtidos nos processos de negociação, devem ser preservadas pelas Associadas nos limites legais.
12. Na hipótese de utilização dos serviços de agências de informação de riscos ou de proteção contra fraudes, as Associadas devem assegurar que serão mantidos os mesmos níveis de proteção de confidencialidade dos dados que elas próprias praticam, nos termos deste Manual.
13. As Associadas devem garantir, através de revisões periódicas das suas políticas e práticas comerciais, que a cobrança de dívidas atrasadas, feita por funcionários próprios ou empresas terceirizadas, respeite os padrões éticos que permitam uma correta consideração das circunstâncias do cliente.



TEMAS RELATIVOS À QUALIDADE DO ATENDIMENTO

1. As Associadas comprometem-se a implementar ferramentas para avaliar o nível de satisfação dos clientes e consumidores, com o intuito de reforçar a qualidade e a eficiência do atendimento oferecido.
2. As Associadas facilitarão o acesso de seus clientes à informação adequada sobre os procedimentos de reclamação, incluindo detalhes dos diversos meios de contato.
3. Conveniência de que as Associadas tenham um sistema de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) exclusivo para os produtos e serviços relacionados com a atividade imobiliária.
4. Caso o cliente reclame contra a denegação de um crédito ou qualquer proposta de negócio, as Associadas devem garantir que haja processos mínimos de revisão da primeira análise efetuada.
5. As Associadas tratarão com diligência as reclamações que receberem de clientes e terceiros, determinando um processo adequado e transparente de gestão das mesmas e permitindo que o reclamante tenha informação atualizada do trâmite de sua reclamação. As Associadas devem fazer um levantamento completo da ocorrência e garantir que a comunicação da resposta por escrito informe ao reclamante com clareza se sua reclamação é considerada procedente ou improcedente. Os clientes devem ser informados dos mecanismos legais e arbitrais à sua disposição caso entendam insatisfatória a resposta da Associada.
6. Os funcionários e colaboradores das Associadas devem ter um posicionamento único perante reclamações e queixas trazidas pelos clientes, principalmente não indicando como culpada pela situação indesejada outra Associada nem estimulando o reclamante a denunciá-la perante órgãos fiscalizadores ou autoridades públicas. O objetivo deve ser sempre atender prontamente e buscar uma solução. Assim, comprometem-se as Associadas a trocar entre si informações com a maior agilidade possível de modo a canalizar as ocorrências que envolvam mais de uma Associada, da forma mais adequada para a resolução das reclamações dos clientes sem intervenção de terceiros.



TEMAS RELATIVOS À ANTICORRUPÇÃO

- I. As Associadas deverão observar as normas anticorrupção e as normas que vedem a prática de atos lesivos contra a administração pública nacional ou estrangeira, em especial a Lei nº 12.846/2013 e outras aplicáveis às suas atividades.
2. As Associadas se obrigam, ainda, a cumprir ou fazer cumprir, por si e suas afiliadas, e enviaar esforços junto aos seus eventuais subcontratados, as normas que lhe forem aplicáveis, devendo:
 - I. Manter políticas ou procedimentos internos que assegurem integral cumprimento de tais normas
 - II. Dar conhecimento pleno das políticas e procedimentos internos mencionados no item (I) acima a todos os seus colaboradores
 - III. Abster-se de praticar atos de corrupção e de agir de forma lesiva à administração pública, nacional ou estrangeira, no interesse ou para benefício, exclusivo ou não, da Associada.
3. As Associadas deverão realizar eventuais pagamentos devidos aos seus parceiros, prestadores de serviços e fornecedores por meio de boleto eletrônico, transferência bancária ou cheque.



TEMAS RELATIVOS A PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

1. A legislação pátria, em linha com as diretrizes internacionais, tem dado especial ênfase na prevenção a lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, desde a legislação base, Lei nº 9.613/1988, até as alterações introduzidas pela Lei nº 12.683/2012.

2. Considerando que a caracterização da “lavagem de dinheiro” é o ato que visa encobrir a origem delitiva de bens, valores e capitais, objetivando inseri-los na economia sob uma aparência de licitude, é natural que o setor financeiro aperfeiçoe constantemente o conjunto de ações voltadas para cumprir as diretrizes da legislação, adotando mecanismos de controle; havendo o compromisso das instituições financeiras de aplicar estes controles de forma organizada e integrada, tanto em âmbito nacional e em suas dependências, como inclusive no exterior, quando for o caso.

3. Entre os itens recomendados, estão os programas desenvolvidos pelas instituições para: a) melhor conhecer seu cliente, seu funcionário, seu fornecedor, seu parceiro, seu correspondente; b) avaliar produtos e serviços; c) monitorar operações; d) comunicar operações suspeitas; e) treinamentos; e f) criação de área interna de prevenção a lavagem de dinheiro.

4. Nas operações de crédito, como é o caso das operações de financiamento à aquisição de imóveis ou das “operações de crédito com garantia de imóvel (CGI)”, é de suma importância a atualização das informações cadastrais dos clientes, assim como as informações de suas atividades, da origem da renda e faturamento, quando se tratar de pessoa jurídica; cabendo as instituições aferir e monitorar constantemente a veracidade das informações cadastrais que recebe, bem como colaborar com as autoridades nas investigações.

5. Nesse contexto, os clientes devem ser cientificados pelas Associadas da necessidade de declararem a origem da renda informada, do patrimônio e de que são responsáveis pelas informações e documentos que fornecem, devendo ainda serem advertidos que estas declarações constarão nos contratos.

6. O amplo esclarecimento dos clientes, funcionários, correspondentes e parceiros, assim como a adequação dos contratos e das propostas de crédito são elementos fundamentais não somente para inibir a prática de lavagem de dinheiro, mas sobretudo para consolidar padrão de boas práticas nas contratações, com ganho na qualidade da carteira de crédito e na imagem da Associada.

TEMAS RELATIVOS À SECURITIZAÇÃO

1. Sem prejuízo de outras formas de captação de funding, e considerando a especialidade das operações de Securitização, sugere-se como melhor prática na atuação de tal modalidade que as Associadas observem uma rotina mínima de controle das operações destinadas à Securitização e do acompanhamento dos financiamentos imobiliários.
2. Tal prática visa, inclusive, subsidiar a securitização das operações de financiamento imobiliário, podendo as Associadas se valerem do material disponibilizado no site da ABECIP www.abecip.org.br/credito-imobiliario/manual-de-melhores-praticas, onde encontrarão parâmetros para o fluxo das operações de Securitização e demais subsídios para a qualificação dos créditos e o bom acompanhamento dos mesmos. Podem ainda adotar como subsídio adicional os modelos básicos dos contratos de prestação de serviços, de administração de créditos, de cessão de crédito e dos demais instrumentos que se encontram no site.
3. A recomendação acima é de importância fundamental para a garantia da qualidade e a correta formalização dos créditos, objeto de Securitização, proporcionando maior agilidade, segurança e higidez para os mercados, imobiliário e de capitais.
4. No roteiro operacional disponibilizado no site da ABECIP, está descrito o fluxo necessário para a emissão do Certificado de Recebíveis Imobiliários – CRI, o qual deverá proporcionar uma maior otimização operacional e de custos na comercialização destes papéis.



COMPLIANCE

1. O termo compliance que, em português se traduz por “conformidade”, resume em si o conjunto de atividades, disciplinas e procedimentos que são adotados, no âmbito institucional ou corporativo, para cumprir e fazer cumprir a legislação vigente, regulamentos e normas internas e externas.

2. Atualmente, tem sido grande a preocupação em inserir práticas que demonstrem que as atividades corporativas e institucionais estão sujeitas ao compliance, tanto no que se refere a legislação própria de sua atividade quanto às regras internas e externas.

3. A adoção da função de compliance contribui para a prevenção e mitigação de exposições a risco de sanções legais (locais e internacionais), regulatórios e de conduta.

4. No mundo moderno e globalizado, é impensável a subsistência empresarial ou institucional sem a adoção de normas de compliance, as quais devem estar sempre aderentes e atualizadas, em linha com a evolução da sociedade, garantindo a transparência e integridade de seus processos internos e das relações externas.

5. A implementação e o atendimento das normas de compliance atualmente têm um significado muito maior do que simplesmente estar em conformidade: reflete o cumprimento do compromisso com a sociedade e traz benefícios a quem o implementa, pois agrega valor pela demonstração de sua postura ética, suas crenças, valores e preocupação pelo risco reputacional, espelhando boa saúde financeira.

6. Os benefícios decorrentes da adoção de normas de compliance justificam a recomendação para que as Associadas mantenham a plena aderência aos modelos de compliance adotados.



NEGÓCIOS DIGITAIS

1. Os Negócios digitais, com o trâmite eletrônico de documentos e das solicitações dos clientes, têm contribuído de maneira decisiva para aprimorar o atendimento ao cliente, otimizando a interlocução com o mesmo, reduzindo tempo e custos.

2. Nos últimos anos as empresas e, em especial, o setor bancário, fomentaram o autosserviço e não mediram esforços para superar o desafio de disponibilizar meios para atenderem às necessidades de seus clientes de forma rápida, clara e simples.

3. Instrumentos de apoio, como os canais digitais e inteligência artificial, atuam para solucionar eventuais dúvidas, dispondo de mecanismos de atualização e aperfeiçoamento, tornando-se assim cada vez mais indispensáveis.

4. Os clientes de forma natural estão aderentes a essa modalidade de atendimento, sentindo-se cada vez mais confortáveis em utilizar as plataformas de serviços, sem necessidade de atendimento presencial.

5. Nas operações de crédito imobiliário se pode verificar claramente os benefícios da utilização destes canais de atendimento, presentes em todo o processo que envolve o financiamento imobiliário, desde a fase de aprovação de crédito, contratação, registro do contrato, acompanhamento de todo o prazo do contrato (pós venda), até a quitação da operação com a liberação da garantia.

6. As vantagens da adoção destas ferramentas justificam a sugestão para que as Associadas estimulem e ampliem sua utilização em todas as fases do produto de crédito imobiliário, se esforçando para que as novas tecnologias sejam verdadeiramente uma facilitação ao cliente, oferecendo informações diretas, claras e objetivas, a fim de que possa fazer as escolhas certas.



CGI – CRÉDITO COM GARANTIA DE IMÓVEL

1. A modalidade de “crédito com garantia de imóvel (CGI)”, conhecida também como “empréstimo com garantia de imóvel” e “Home Equity”, tem sido com frequência eleita pelos clientes como uma opção de crédito que oferece condições acessíveis ao tomador; a razão principal é que, existindo uma garantia real, o cliente tem maior poder de negociação de prazos e taxa de juros.

2. É importante que o produto seja sempre ofertado de acordo com as necessidades e perfil dos tomadores; e, como se trata de operação de longo prazo, é recomendável que possa contar com a existência de seguros, não somente com cobertura de inadimplência (prestamista), como também coberturas para morte e invalidez permanente (MIP) do tomador do crédito e de danos físicos do imóvel (DFI), visando proteger o cliente em caso de algum infortúnio.

3. Por estas razões, as Associadas devem buscar soluções que se adequem às reais necessidades dos clientes, demonstrando sempre com transparência e ampla informação as características do produto, melhorando a qualidade do crédito e a satisfação do cliente.



LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. Com o advento da Lei nº 13.709/2018, que regula a proteção e o tratamento dos dados pessoais das pessoas naturais identificadas ou identificáveis, tornou-se condição imperiosa de boas práticas o cuidado no tratamento dos dados recebidos dos clientes; cuidado este que envolve todo o processo de coleta de dados, produção, recepção, classificação, uso, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão e extração.

2. No cuidado do tratamento dos dados pessoais dos clientes, as instituições devem adotar ações que: a) previnam a ocorrência de danos oriundos de situações acidentais ou ilícitas de vazamento dos dados obtidos; b) protejam os dados pessoais recebidos desde a oferta de uma operação até sua liquidação; e c) estabeleçam plano de atuação e resposta a incidentes e remediação.

3. Nas políticas que assegurem o cumprimento das normas relativas à Proteção de Dados Pessoais, devem estar presentes ações sobre o tratamento e proteção dos dados, segurança das informações e privacidade dos mesmos, bem como ações para garantir informações aos titulares, de maneira clara, completa e acessível; disponibilizando um canal de atendimento para esclarecimento de dúvidas e exercício dos direitos do cliente, conforme previsto na legislação, entre eles a revogação de autorizações concedidas.

4. Outros procedimentos que asseguram a boa prática das instituições passam obviamente por ações de cunho educativo que abranjam funcionários, correspondentes e parceiros; assim como a adequação dos contratos de financiamento e das propostas de crédito, com inclusão de informações aos clientes sobre o tratamento dos dados e canal de comunicação disponível.



RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR IDOSO OU POTENCIALMENTE VULNERÁVEL

1. Com a grande demanda por crédito e a modernização dos meios e das formas de oferta dos produtos, as instituições financeiras têm se preocupado com o atendimento dos consumidores conforme o perfil dos mesmos, visando com isso adequar os produtos às reais necessidades e condições dos clientes.

2. As disposições contidas no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) servem como referência para garantir o seu atendimento em paralelo com as políticas de oferta de produtos conforme o perfil dos clientes.

3. Da mesma forma, é importante a identificação de que o cliente é vulnerável ou está em situação de vulnerabilidade, em razão de sua condição pessoal ou quando demonstra menor capacidade de compreensão ou discernimento.

4. A vulnerabilidade pode ser verificada por algumas características, isoladas ou em conjunto, como: capacidade civil, deficiência física ou mental, doença grave (nos termos da legislação), superendividamento, grau de escolaridade, habilidade e/ou maturidade digital, idade ou renda.

5. Entre as políticas que assegurem o cumprimento do oferecimento correto do produto adequado ao perfil do cliente, destacam-se as ações de cunho educativo que as Associadas devem realizar, abrangendo funcionários, correspondentes, parceiros e todos os demais envolvidos no atendimento ao público, cabendo ainda disponibilizar formas diferenciadas de atendimento, incluindo canais exclusivos.



ASSUNTOS AUTORREGULADOS PELO SETOR

Além dos temas supramencionados, a ABECIP recomenda, quando aplicável, a cada Associada, a observância dos Normativos de Autorregulação, editados pela FEBRABAN, como fonte de apoio às melhores práticas, dado que o conteúdo dos mesmos possuem diretrizes que podem ser relevantes às Associadas que não sejam signatárias da Autorregulação da FEBRABAN.

Dentre os referidos Normativos, destacamos os que seguem abaixo, já que os mesmos podem tratar de matérias relativas às atividades das Associadas, a saber:

NORMATIVO SARB 001/2008, revisto e atualizado em 26 de novembro de 2015 e publicado em 20 de janeiro de 2016 pela FEBRABAN, estabelece as diretrizes e procedimentos a serem adotados pelas instituições financeiras Signatárias nos relacionamentos com os consumidores.

NORMATIVO SARB 002/2008, revisto e atualizado em 26 de novembro de 2015 e publicado em 20 de janeiro de 2016 pela FEBRABAN, estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados pelas Instituições Financeiras Signatárias, nos relacionamentos com os consumidores.

NORMATIVO SARB 003/2008, revisto e atualizado em 14 de maio de 2015 e publicado em 26 de junho de 2015 pela FEBRABAN, estabelece as diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com os consumidores.

NORMATIVO SARB 009/2013, aprovado em 27 de junho de 2013 e publicado em 3 de julho de 2013 pela FEBRABAN, consiste em um compromisso das instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional pela busca de seu próprio aperfeiçoamento em benefício do consumidor, focando na qualificação dos profissionais que atuam no mercado de crédito imobiliário brasileiro.

NORMATIVO SARB 010/2013, publicado em 27 de junho de 2013 pela FEBRABAN, estabelece um programa com diretrizes e orientações que nortearão os procedimentos a serem adotados por seus Signatários nos relacionamentos com seus consumidores, pessoas físicas, em operações de crédito.

NORMATIVO SARB 011/2013, publicado em 14 de agosto de 2013 pela FEBRABAN, estabelece diretrizes que consolidam as melhores práticas, nacionais e internacionais, de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo a serem observadas pelas Signatárias, em consonância com as normas e aos mecanismos de controle existentes.

ASSUNTOS AUTORREGULADOS PELO SETOR

NORMATIVO SARB 012/2014, aprovado em 10 de abril de 2014 e publicado em 26 de junho de 2014 pela FEBRABAN, estabelece as diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com seus consumidores que realizarem operações contratuais de crédito.

NORMATIVO SARB 013/2014, aprovado em 10 de abril de 2014 e publicado em 26 de junho de 2014 pela FEBRABAN, com diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com seus consumidores, pessoa física, realizadas por canais não presenciais.

NORMATIVO SARB 014/2014, aprovado em 28 de agosto de 2014 pela FEBRABAN, que formaliza as diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais dos seus Signatários nos negócios e na relação com as partes interessadas.

NORMATIVO SARB 017/2016, aprovado em 25 de agosto de 2016 e publicado em 30 de agosto de 2016 pela FEBRABAN, estabelece princípios a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com os consumidores pessoas físicas.

NORMATIVO SARB 018/2017, aprovado em 10 de agosto de 2017 e publicado em 14 de agosto de 2017 pela FEBRABAN, institui as diretrizes e regras a serem adotadas pelas Instituições Financeiras Signatárias nos relacionamentos com os consumidores pessoa física, em situação de endividamento.

NORMATIVO SARB 021/2019, aprovado em 01 de julho de 2019 e publicado em 14 de julho de 2019 pela FEBRABAN, estabelece princípios e regras que consolidam as melhores práticas nacionais e internacionais atinentes aos procedimentos operacionais e de controle e aos mecanismos de integridade a serem observadas pelas Instituições Financeiras Signatárias, em consonância com as normas existentes.

NORMATIVO SARB 022/2019, aprovado em 24 de julho de 2019 e publicado em 30 de julho de 2019 pela FEBRABAN, com diretrizes e regras a serem adotadas pelas Instituições Financeiras Signatárias no relacionamento com os consumidores, pessoa física ou jurídica, nos termos da regulação vigente.

NORMATIVO SARB 023/2020, aprovado em 20 de outubro de 2020 e publicado em 10 de novembro de 2020 pela FEBRABAN, institui o NORMATIVO DE RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR IDOSO e estabelece princípio e regras a serem adotados por suas signatárias.

ASSUNTOS AUTORREGULADOS PELO SETOR

NORMATIVO SARB 024/2021, aprovado em 31 de março de 2021 e publicado em 09 de abril de 2021 pela FEBRABAN, institui o **NORMATIVO DE RELACIONAMENTO COM OS CONSUMIDORES POTENCIALMENTE VULNERÁVEIS** e estabelece princípios e regras a serem adotados por suas Signatárias.

NORMATIVO SARB 025/2021, aprovado em 08 de dezembro de 2021 e publicado em 20 de dezembro de 2021 pela FEBRABAN, institui o **NORMATIVO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS** que estabelece princípios e diretrizes a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com os titulares de dados pessoais.

NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

LEI Nº 4.380, DE 21 DE AGOSTO DE 1964 - Institui a correção monetária nos contratos imobiliários de interesse social, o sistema financeiro para aquisição da casa própria, cria o Banco Nacional da Habitação (BNH), Sociedades de Crédito Imobiliário, Letras Imobiliárias, Serviço Federal de Habitação e Urbanismo e dá outras providências.

LEI Nº 4.595, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1964 - Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências.

LEI Nº 5.741, DE 1º DE DEZEMBRO DE 1971 - Dispõe sobre a proteção do financiamento de bens imóveis vinculados ao Sistema Financeiro de Habitação.

LEI Nº 6.015, DE 31 DE DEZEMBRO DE 1973 - Dispõe sobre os registros públicos e dá outras providências.

LEI Nº 8.004, DE 14 DE MARÇO DE 1990 - Dispõe sobre transferência de financiamento no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação e dá outras providências.

LEI Nº 8.036, DE 11 DE MAIO DE 1990 - Dispõe sobre o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e dá outras providências.

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990 - Dispõe sobre proteção do consumidor e dá outras providências.

LEI Nº 8.177, DE 1º DE SETEMBRO DE 1991 - Estabelece regras para a desindexação da economia e dá outras providências.

LEI Nº 8.692, DE 28 DE JULHO DE 1993 - Define planos de reajustamento dos encargos mensais e dos saldos devedores nos contratos de financiamentos habitacionais no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação e dá outras providências.

LEI Nº 9.514, DE 20 DE NOVEMBRO DE 1997 - Dispõe sobre o Sistema de Financiamento Imobiliário, institui a alienação fiduciária de coisa imóvel e dá outras providências.

LEI Nº 9.613, DE 3 DE MARÇO DE 1998 - Dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências.

LEI Nº 9.636, DE 15 DE MAIO DE 1998, Dispõe sobre a regularização, administração, aforamento e alienação de bens imóveis de domínio da União, altera dispositivos dos Decretos-Leis nos 9.760, de 5 de setembro de 1946, e 2.398, de 21 de dezembro de 1987, regulamenta o § 2º do art. 49 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, e dá outras providências.

NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002 – INSTITUI O CÓDIGO CIVIL.

LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003 - Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

LEI Nº 10.931, DE 02 DE AGOSTO DE 2004 - Dispõe sobre o patrimônio de afetação de incorporações imobiliárias, Letra de Crédito Imobiliário, Cédula de Crédito Imobiliário, Cédula de Crédito Bancário.

LEI Nº 10.998, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2004 - Altera o Programa de Subsídio à 'Habitação de Interesse Social.

LEI Nº 11.977, DE 7 DE JULHO DE 2009 - Dispõe sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida - PMCMV e a regularização fundiária de assentamentos localizados em áreas urbanas; altera o decreto-lei nº 3.365, de 21 de junho de 1941, as leis nos 4.380, de 21 de agosto de 1964, 6.015, de 31 de dezembro de 1973, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 10.257, de 10 de julho de 2001, e a Medida Provisória nº 2.197-43, de 24 de agosto de 2001, e dá outras providências.

LEI Nº 12.683, DE 9 DE JULHO DE 2012 - Altera a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, para tornar mais eficiente a persecução dos crimes de lavagem de dinheiro.

LEI Nº 12.810, DE 15 DE MAIO DE 2013 - Dispõe sobre o parcelamento de débitos com a Fazenda Nacional relativos às contribuições previdenciárias de responsabilidade dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; altera as Leis nºs 8.212, de 24 de julho de 1991, 9.715, de 25 de novembro de 1998, 11.828, de 20 de novembro de 2002, 10.222, de 9 de maio de 2001, 12.249, de 11 de junho de 2010, 11.010, de 25 de abril de 2005, 5.869, de 11 de janeiro de 1973 - Código de Processo Civil, 6.404, de 15 de dezembro de 1976, 6.385, de 7 de dezembro de 1976, 6.015, de 31 de dezembro de 1973, e 9.514, de 20 de novembro de 1997; e revoga dispositivo da Lei nº 12.703, de 7 de agosto de 2012

LEI Nº 13.097, DE 19 DE JANEIRO DE 2015 - Cria a Letra Imobiliária Garantida (LIG) e dispõe sobre os atos de registro de ações judiciais nas matrículas dos imóveis.

LEI Nº 13.465, DE 11 DE JULHO DE 2017, dispõe sobre a regularização fundiária rural e urbana, sobre a liquidação de créditos concedidos aos assentados da reforma agrária e sobre a regularização fundiária no âmbito da Amazônia Legal, institui mecanismos para aprimorar a eficiência dos procedimentos de alienação de imóveis da União; altera as Leis nºs 8.629, de 25 de fevereiro de 1993, 13.001, de 20 de junho de 2014, 11.952, de 25 de junho de 2009, 13.340, de 28 de setembro de 2016, 8.666, de 21 de junho de 1993, 6.015, de 31 de dezembro de 1973, 12.512, de 14 de outubro de 2011, 10.406,

NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), 11.977, de 7 de julho de 2009, 9.514, de 20 de novembro de 1997, 11.124, de 16 de junho de 2005, 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 10.257, de 10 de julho de 2001, 12.651, de 25 de maio de 2012, 13.240, de 30 de dezembro de 2015, 9.636, de 15 de maio de 1998, 8.036, de 11 de maio de 1990, 13.139, de 26 de junho de 2015, 11.483, de 31 de maio de 2007, e a 12.712, de 30 de agosto de 2012.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019 - Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.

Medida Provisória nº 2.220, de 4 de setembro de 2001, e os Decretos-Leis nº 2.398, de 21 de dezembro de 1987, 1.876, de 15 de julho de 1981, 9.760, de 5 de setembro de 1946, e 3.365, de 21 de junho de 1941; revoga dispositivos da Lei Complementar nº 76, de 6 de julho de 1993, e da Lei nº 13.347, de 10 de outubro de 2016; e dá outras providências.

LEI Nº 14.382, DE 27 DE JUNHO DE 2022, dispõe sobre o Sistema Eletrônico dos Registros Públicos (Serp); altera as Leis nºs 4.591, de 16 de dezembro de 1964, 6.015, de 31 de dezembro de 1973 (Lei de Registros Públicos), 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.935, de 18 de novembro de 1994, 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), 11.977, de 7 de julho de 2009, 13.097, de 19 de janeiro de 2015, e 13.465, de 11 de julho de 2017; e revoga a Lei nº 9.042, de 9 de maio de 1995, e dispositivos das Leis nºs 4.864, de 29 de novembro de 1965, 8.212, de 24 de julho de 1991, 12.441, de 11 de julho de 2011, 12.810, de 15 de maio de 2013, e 14.195, de 26 de agosto de 2021.

LEI Nº 14.620, DE 13 DE JULHO DE 2023, dispõe sobre o Programa Minha Casa, Minha Vida, altera o Decreto-Lei nº 3.365, de 21 de junho de 1941 (Lei da Desapropriação), a Lei nº 4.591, de 16 de dezembro de 1964, a Lei nº 6.015, de 31 de dezembro de 1973 (Lei dos Registros Públicos), a Lei nº 6.766, de 19 de dezembro de 1979, a Lei nº 8.036, de 11 de maio de 1990 (Lei do FGTS), a Lei nº 8.677, de 13 de julho de 1993, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.514, de 20 de novembro de 1997, a Lei nº 10.188, de 12 de fevereiro de 2001, a Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), a Lei nº 10.931, de 2 de agosto de 2004, a Lei nº 11.977, de 7 de julho de 2009, a Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011, a Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), a Lei nº 13.465, de 11 de julho de 2017, a Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), a Lei nº 14.300, de 6 de janeiro de 2022, e a Lei nº 14.382, de 27 de junho de 2022, e revoga dispositivos da Lei nº 14.118, de 12 de janeiro de 2021.

NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

DECRETO-LEI Nº 9.760, DE 5 DE SETEMBRO DE 1946 - Dispõe sobre os bens imóveis da União e dá outras providências.

DECRETO-LEI Nº 70, DE 21 DE NOVEMBRO DE 1966 - Autoriza o funcionamento de associações de poupança e empréstimo, institui a cédula hipotecária e dá outras providências.

DECRETO Nº 6.306, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2007 - Regulamenta o imposto sobre operações de crédito, câmbio e seguro, ou relativas a títulos ou valores mobiliários - IOF.

DECRETO Nº 8.392 DE 20 DE JANEIRO DE 2015 – Altera o Decreto nº 6.306, de 14 de dezembro de 2007, que regulamenta o Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro, ou relativas a Títulos ou Valores Mobiliários – IOF.

DECRETO Nº 99.684, DE 8 DE NOVEMBRO DE 1990 - Consolida as normas regulamentares do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

LEI COMPLEMENTAR Nº 101, DE 4 DE MAIO DE 2000 - Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências.

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 2.197-43, DE 24 DE AGOSTO DE 2001 - Dispõe sobre a adoção de medidas relacionadas com o Sistema Financeiro da Habitação - SFH, altera as Leis nos 4.380, de 21 de agosto de 1964, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.692, de 28 de julho de 1993, e dá outras providências.

RESOLUÇÃO BCB Nº 308, DE 28 DE MARÇO DE 2023 - Dispõe sobre as condições para o exercício das atividades de registro e de depósito centralizado de recebíveis imobiliários por entidades registradoras e depositários centrais de ativos financeiros.

RESOLUÇÃO CMN Nº 1.980, DE 30 DE ABRIL DE 1993 - Aprova regulamento que disciplina o direcionamento dos recursos captados pelas entidades integrantes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) e as operações de financiamento efetuadas no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (SFH).

NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

RESOLUÇÃO Nº 3.516, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2007 - Veda a cobrança de tarifa em decorrência de liquidação antecipada de contratos de concessão de crédito e de arrendamento mercantil financeiro e estabelece critérios para cálculo do valor presente para amortização ou liquidação desses contratos.

RESOLUÇÃO Nº 3.919, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2010 - Altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências.

RESOLUÇÃO Nº 4.088, DE 24 DE MAIO DE 2012 - Dispõe acerca do registro de informações referentes às garantias constituídas sobre veículos automotores e imóveis relativas a operações de crédito, bem como de informações referentes à propriedade de veículos automotores objeto de operações de arrendamento mercantil. Alterações feitas pela resolução nº 4.399, de 27/2/2015.

RESOLUÇÃO Nº 4.676, DE 31 DE JULHO DE 2018 - Dispõe sobre os integrantes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), do Sistema Financeiro da Habitação (SFH) e do Sistema de Financiamento Imobiliário (SFI), as condições gerais e os critérios para contratação de financiamento imobiliário pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e disciplina o direcionamento dos recursos captados em depósitos de poupança.

RESOLUÇÃO Nº 4.691, DE 29 DE OUTUBRO DE 2018 - Altera as Resoluções ns. 3.932, de 16 de dezembro de 2010, e 4.676, de 31 de julho de 2018, que dispõem sobre o direcionamento dos recursos captados em depósitos de poupança pelas entidades integrantes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE).

RESOLUÇÃO Nº 4.693, DE 29 DE OUTUBRO DE 2018 - Dispõe sobre condições e limites para a realização de operações de crédito com partes relacionadas por instituições financeiras e por sociedades de arrendamento mercantil, para fins do disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

RESOLUÇÃO 4.851, DE 27 DE AGOSTO DE 2020 – Altera disposições da Resolução nº 4.192, de 1º de março de 2013, e da Resolução nº 4.279, de 31 de outubro de 2013, e revoga a Resolução nº 4.679 e a Resolução nº 4.680, ambas de 31 de julho de 2018, que dispõem sobre a metodologia para apuração do Patrimônio de Referência (PR).

RESOLUÇÃO 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020 – Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

RESOLUÇÃO 4.881, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020 – Dispõe sobre o cálculo e a informação do Custo Efetivo Total (CET) relativo a operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro.

RESOLUÇÃO 4.882, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020 – Dispõe sobre a cobrança de encargos em decorrência de atraso no pagamento ou na liquidação de obrigações relativas a operações de crédito, a arrendamento mercantil financeiro e a faturas de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos..

RESOLUÇÃO Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021 - Dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

RESOLUÇÃO 4.945, DE 15 DE SETEMBRO DE 2021 – Dispõe sobre a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e sobre as ações com vistas à sua efetividade.

RESOLUÇÃO Nº 4.949, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021 - Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

RESOLUÇÃO 4.955, DE 21 DE OUTUBRO DE 2021 – Dispõe sobre a metodologia para apuração do Patrimônio de Referência (PR).

RESOLUÇÃO 4.995, DE 24 DE MARÇO DE 2022 – Revisa e consolida as normas que dispõem sobre o limite máximo para o montante das operações de crédito com órgãos e entidades do setor público e o limite global anual de crédito aos órgãos e entidades do setor público, a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil

NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

RESOLUÇÃO 5.001, DE 24 DE MARÇO DE 2022 – Dispõe sobre a emissão de Letras Imobiliárias Garantidas pelas instituições financeiras que especifica.

RESOLUÇÃO 5.055, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022 – Altera a Resolução nº 4.676, de 31 de julho de 2018, que dispõe sobre as condições gerais e os critérios para contratação de financiamento imobiliário pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e disciplina o direcionamento dos recursos captados em depósitos de poupança.

RESOLUÇÃO Nº 5.057, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022 - Dispõe sobre a portabilidade de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro. Revogou a Resolução nº 4.292, de 20 de dezembro de 2013 e a Resolução nº 4.762, de 27 de novembro de 2019.

RESOLUÇÃO BCB Nº 150, DE 6 DE OUTUBRO DE 2021 - Consolida e revisa normas sobre o Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) Consolida normas sobre os arranjos de pagamento, aprova o regulamento que disciplina a prestação de serviço de pagamento no âmbito dos arranjos de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), estabelece os critérios segundo os quais os arranjos de pagamento não integrarão o SPB e dá outras providências.

RESOLUÇÃO BCB Nº 179, DE 19 DE JANEIRO DE 2022 - Consolida e revisa normas sobre o Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS).

RESOLUÇÃO BCB Nº 227, DE 13 DE ABRIL DE 2022 - Consolida e revisa normas sobre o Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) Altera o início de vigência de dispositivos previstos nas Resoluções BCB ns. 188, 189, 190 e 191, todas de 23 fevereiro de 2022, que tratam dos recolhimentos compulsórios sobre recursos à vista, sobre recursos de depósitos de poupança e sobre recursos de depósitos e de garantias realizadas.

RESOLUÇÃO BCB Nº 256, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2022 - Regulamenta a Transferência Eletrônica Disponível (TED).

NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

CIRCULAR Nº 3.978, DE 23 DE JANEIRO DE 2020 - Dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016.

CARTA CIRCULAR Nº 3.872, DE 28 DE MARÇO DE 2018 - Esclarece critérios básicos para o cálculo de valores estabelecidos pelos arts. 2º e 4º da Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013, e para o cálculo do valor total estipulado pelo § 5º do art. 26 do Regulamento anexo à Circular nº 3.682, de 2013, no âmbito dos arranjos de pagamento.

COMUNICADO BCB Nº 40.249, DE 5 DE JUNHO DE 2023 - Divulga a relação de entidades registradoras aptas a participar do processo de elaboração da convenção de recebíveis imobiliários de que trata a Resolução BCB nº 308, de 28 de março de 2023.

RESOLUÇÃO CNSP Nº 205, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2009 - Dispõe sobre o seguro habitacional e dá outras providências.

RESOLUÇÃO CNSP Nº 434, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2021 - Dispõe sobre estipulação de seguros e responsabilidades e obrigações de estipulantes e sociedades seguradoras em contratações de seguros por meio de apólices coletivas.

RESOLUÇÃO CNSP Nº 447, DE 10 DE OUTUBRO DE 2022 - Dispõe sobre o Seguro Habitacional.

GLOSSÁRIO

• A

ABECIP: Sigla de “Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança”.

ADEMI: Sigla de “Associação dos Dirigentes das Empresas do Mercado Imobiliário”.

Alienação fiduciária: A alienação fiduciária em garantia consiste na transferência feita por um ou mais devedores ao credor da propriedade imobiliária, em caráter resolúvel.

• C

CA-300: A Certificação ABECIP Série CA-300 tem como principal objetivo atender a Resolução 3.954 do Banco Central, tornando-se pré-requisito básico para os profissionais que queiram atuar como Correspondentes de Crédito Imobiliário junto às instituições financeiras. Visa promover o aperfeiçoamento dos profissionais que atuam como correspondentes voltados para a comercialização de produtos de crédito imobiliário e de todos os profissionais que buscam a melhor qualificação neste segmento.

CA-400: A Certificação ABECIP Série CA-400 tem como principal objetivo promover o aperfeiçoamento dos profissionais que atuam na originação e atendimento aos clientes em operações de crédito imobiliário nas agências bancárias e plataformas de atendimento, bem como aos universitários e outros profissionais em busca de qualificação neste segmento.

CA-600: A Certificação ABECIP Série CA-600 tem como principal objetivo promover o aperfeiçoamento dos profissionais que atuam no crédito imobiliário e na estruturação de operações financeiras com lastro em imóveis, bem como outros profissionais que buscam qualificação neste segmento. A CA-600 é obrigatória para os profissionais que tenham contato com clientes e atuem majoritariamente na comercialização de produtos de crédito imobiliário, de acordo com o Normativo do Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban N° 009/2013.

CADE: Sigla de “Conselho Administrativo de Defesa Econômica”, uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Justiça, com sede e foro no Distrito Federal, que exerce, em todo o território nacional, as atribuições dadas pela Lei 12.529/2011.

CCI: Sigla de Cédula de Crédito Imobiliário, título representativo de crédito imobiliário. É emitida pelo credor do crédito imobiliário, podendo ser integral, quando representar a totalidade do crédito, ou fracionária, quando representar parte dele. A soma das CCI fracionárias emitidas em relação a cada crédito não pode exceder o valor total do crédito que elas representam. Pode ser emitida com ou sem garantia, real ou fidejussória, sob a forma escritural ou cartular. Criada pela Lei 10.931/2004.

Carteira Hipotecária (CH): Segmento do crédito imobiliário, habitacional ou comercial, que define suas próprias regras de financiamento, prazos, taxas e juros. Esta linha de crédito também é conhecida como Taxa de Mercado.

GLOSSÁRIO

CREA: Sigla de “Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia”, autarquia federal que fiscaliza as atividades profissionais nas referidas áreas.

CRECI: Sigla de “Conselho Regional de Corretores de Imóveis”, autarquia federal que fiscaliza e regula a atividade destes profissionais.

Crédito habitacional: Uma forma de empréstimo concedido por instituições financeiras para aquisição, construção ou reformas e ampliação de um imóvel residencial próprio.

CRI: Sigla de Certificado de Recebíveis Imobiliários, títulos de crédito nominativos, de livre negociação, lastreados em créditos imobiliários. Constituem promessa de pagamento em dinheiro. Os CRI são de emissão exclusiva das companhias securitizadoras imobiliárias.

• D

Desenvolvimento sustentável: É aquele que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade de as futuras gerações satisfazerem suas próprias necessidades. É o desenvolvimento que não esgota seus recursos para o futuro.

DFI: Sigla de “Seguro de Danos Físicos ao Imóvel”, tem como finalidade indenizar possíveis prejuízos causados no imóvel em decorrência de fatores externos previstos na Apólice De Seguro Habitacional.

• F

FEBRABAN: Sigla de “Federação Brasileira de Bancos”. Trata-se da principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. Fundada em 1967, não realiza operações financeiras de qualquer natureza. É uma associação sem fins lucrativos que tem o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.

FGTS: Sigla de “Fundo de Garantia do Tempo de Serviço”, contribuição feita pelo empregador que deve depositar compulsoriamente um percentual da remuneração do empregado com o intuito de criar uma poupança de resguardo para casos de dispensa imotivada, doenças etc. Cabe a possibilidade de o trabalhador utilizar este recurso para fins de aquisição de imóvel próprio.

Financiamento habitacional: Normalmente, a expressão é utilizada para se referir às operações de financiamentos imobiliários especificadas no artigo 2º e respectivos incisos da Resolução 3.932 de 2010. Tais operações também são conhecidas como operações do âmbito do SFH.

Financiamento imobiliário: Crédito ofertado por instituições financeiras com finalidade de aquisição, construção, término de construção ou reforma de imóveis.

GLOSSÁRIO

• H

Hipoteca: Forma de garantia que sujeita um bem imóvel ao pagamento de uma dívida sem transferir ao credor a posse nem a propriedade do bem, outorgando ao credor preferência sobre dito bem perante outros credores do mesmo devedor.

• I

Interveniente anuente: Nome que se dá a um terceiro que comparece a um instrumento contratual para declarar que está de acordo com o contrato celebrado.

Interveniente quitante: Nome que se dá a um terceiro que comparece em um instrumento contratual para declarar quitada uma dívida em seu favor, podendo liberar ao mesmo tempo eventuais garantias existentes sobre bens ou direitos.

ITBI: Sigla de “Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis”, cobrado pelos municípios na compra, venda, cessão, doação e demais modos de transferência de titularidade de imóveis.

• M

Matrícula do imóvel: Documento com o número de registro do imóvel no cartório, no qual devem constar todas as informações relativas ao imóvel.

Mútuo: É a classificação de um empréstimo de um bem fungível (como dinheiro, por exemplo). Em um contrato de Mútuo, o proprietário (mutuante) transfere o bem ao (mutuário), que deve restituir o que foi emprestado em gênero, qualidade e quantidade. Os contratos de financiamento imobiliário são um exemplo de mútuo.

• P

Patrimônio de afetação: Segregação Patrimonial de um imóvel destinado à incorporação imobiliária. Foi instituído pela Lei 10.931, de 02/08/2004, para que o terreno e as acessões objeto da Incorporação, bem como os demais bens e direitos a ela vinculados, fiquem apartados do patrimônio do incorporador.

• S

Securitização: A securitização representa uma fonte alternativa para a captação de recursos pelos participantes do mercado imobiliário. É um processo estruturado e coordenado por uma instituição especializada (companhia securitizadora), por meio do qual os créditos imobiliários são convertidos em títulos imobiliários (Certificados de Recebíveis Imobiliários - CRI), passíveis de negociação nos mercados financeiro e de capitais.

GLOSSÁRIO

SFH: Sigla de “Sistema Financeiro de Habitação”, criado pela Lei 4.380/1964. Esse sistema é orientado pelo poder público e visa o fomento da iniciativa privada no sentido de estimular a construção de habitações de interesse social e o financiamento da aquisição da casa própria, especialmente pelas classes da população de menor renda. Usa recursos das contas de poupança ou repassados pelo FGTS no financiamento da aquisição e construção de imóveis residenciais.

SFI: Sigla de “Sistema de Financiamento Imobiliário”, criado pela Lei 9.514/1997. O modelo institucional foi concebido segundo diretrizes da economia de mercado: desregulamentação, desestatização de atividades e desoneração dos cofres públicos. As operações do SFI são efetuadas segundo as condições de mercado, e sua implementação independe de qualquer regulamentação governamental, não envolvendo a aplicação de quaisquer recursos provenientes dos cofres públicos.

SFN: Sigla de “Sistema Financeiro Nacional”, conjunto de instituições públicas e privadas que tem como finalidade regulamentar, supervisionar e operar no mercado financeiro.

- **T**

Taxa de mercado: Segmento do crédito imobiliários, habitacional ou comercial, que define suas próprias regras de financiamento, prazos, taxas e juros. Esta linha de crédito também é conhecida como Carteira Hipotecária (CH).

- **V**

Vintenária: Certidão que abrange o histórico de um imóvel durante os últimos 20 anos.



ABECIP

**Associação Brasileira das Entidades de Crédito
Imobiliário e Poupança**

Tel 55 (11) 3286-4855

www.abecip.org.br



ABECIP