



50  
ANOS  
DESDE 1967

# MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS ABECIP 2017

# SUMÁRIO

<b>ABECIP.....</b>	<b>03</b>
<b>ABECIP – CORPO EXECUTIVO.....</b>	<b>04</b>
<b>ABECIP E O MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS.....</b>	<b>05</b>
<b>TEMAS DE CARÁTER GERAL.....</b>	<b>07</b>
<b>TEMAS RELATIVOS AOS PROFISSIONAIS.....</b>	<b>08</b>
<b>TEMAS RELATIVOS À PUBLICIDADE E ÀS OFERTAS.....</b>	<b>09</b>
<b>TEMAS RELATIVOS À CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>TEMAS RELATIVOS À QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....</b>	<b>12</b>
<b>TEMAS RELATIVOS À ANTICORRUPÇÃO.....</b>	<b>13</b>
<b>ASSUNTOS AUTORREGULADOS PELO SETOR.....</b>	<b>14</b>
<b>NORMAS BÁSICAS – LEGISLAÇÃO RELACIONADA.....</b>	<b>16</b>
<b>AGRADECIMENTOS.....</b>	<b>21</b>

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 mais de quatro 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 – CORPO EXECUTIVO

## **Presidente**

Gilberto Duarte de Abreu Filho (SANTANDER)

## **Vice-Presidentes**

**TITULAR:** João Carlos Gomes da Silva (BRADESCO)

**SUPLENTE:** Romero Gomes de Albuquerque (BRADESCO)

**TITULAR:** Cristiane Magalhães Teixeira Portella (ITAÚ)

**SUPLENTE:** Carolina Saião Rufino (ITAÚ)

**TITULAR:** Nelson Antonio de Souza (CAIXA)

**SUPLENTE:** Anderson Aorivan da Cunha Possa

**TITULAR:** Fabrizio Ianelli (SANTANDER)

**SUPLENTE:** Ismael Jose Andrade Jr. (SANTANDER)

**TITULAR:** Heloísa Carvalho (CITIBANK)

**SUPLENTE:** Joaquim Marcos Martins (CITIBANK)

**TITULAR:** Marco Antonio Andrade de Araújo (BMB)

**SUPLENTE:** Cristiano Tarabal Simão (BMB)

**TITULAR:** Edson Pascoal Cardozo (BANCO DO BRASIL)

**SUPLENTE:** Lúcio Bertoni (BANCO DO BRASIL)

**TITULAR:** Ademar Citolin (BANRISUL)

**SUPLENTE:** Oberdan Celestino de Almeida (BANRISUL)

**TITULAR:** José de Castro Neves Soares (POUPEX)

**SUPLENTE:** Nilban de Melo Júnior (BRB)

**TITULAR:** Nylton Velloso Filho (ECONOMISA)

**SUPLENTE:** Paulo Eduardo C. da Costa (FAMÍLIA PAULISTA)

**TITULAR:** Onivaldo Scalco (CIBRASEC)

**SUPLENTE:** Sérgio Guedes Pinheiro (CIBRASEC)

**TITULAR:** Roberto Sérgio Abdalla (COBANSA)

**SUPLENTE:** André Ito (BRAZILIAN)

## **Diretor Executivo**

Filipe F. Pontual

## **Superintendente Técnico**

José da Silva Aguiar

## 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.

# ABECIP E O MANUAL DE MELHORES PRÁTICAS

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 conduzirem 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 AOS PROFISSIONAIS

1. As Associadas comprometem-se a profissionalizar as equipes de gestão que atuam no mercado imobiliário, tanto as dedicadas à venda dos produtos financeiros como as que internamente as apoiam, por exemplo, por meio de Certificações profissionais homologadas.
2. As signatárias da FEBRABAN assumiram o compromisso público de cumprir com a meta estabelecida no SARB 009/2013, a qual prevê a certificação de 100% do público-alvo lá definido. A obrigatoriedade estabelecida no SARB 009/2013 prevê a necessidade de promover a certificação do quadro funcional das entidades signatárias até 31.12.2017, que foi identificado como público-alvo no subitem 1.1, da Certificação Série CA-600, de forma que as funções que se enquadrem na definição de público-alvo sejam exercidas exclusivamente por profissionais certificados.



## 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 intervém. Da mesma forma, realizarão todos os esforços possíveis para que seus representantes, colaboradores, parceiros e correspondentes adotem essa mesma prática em relação aos negócios em que representem a Associada.
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.
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.
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, informar-se-á 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 conseqüente 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

1. 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 envidar 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.

## 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 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 03 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 Nº 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 Nº 14, 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.

## 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 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990** - Dispõe sobre proteção do consumidor 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 8.177, DE 01 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.



## NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

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

**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 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 13.097, DE 19 DE JANEIRO DE 2015** – Cria a Letra Imobiliária Garantida (LIG) e dispõem sobre os atos de registro de ações judiciais nas matrículas dos imóveis.

**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 7.458, DE 7 DE ABRIL DE 2011** - 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.

**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.

## NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

**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).

**RESOLUÇÃO Nº 3.157, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2003** - Dispõe sobre a definição das instituições integrantes do Sistema Financeiro da Habitação (SFH).

**RESOLUÇÃO Nº 3.409, DE 28 DE SETEMBRO DE 2006** - Define a metodologia de cálculo do percentual referente à remuneração básica dos depósitos de poupança de que trata o parágrafo único do art. 18-A da Lei 8.177, de 1991, com a redação dada pelo art. 1º da Medida Provisória 321, de 2006.

**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 3.517, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2007** - Dispõe sobre a informação e a divulgação do custo efetivo total correspondente a todos os encargos e despesas de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, contratadas ou ofertadas a pessoas físicas.

**RESOLUÇÃO Nº 3.706, DE 27 DE MARÇO DE 2009** - Dispõe sobre a concessão de financiamentos imobiliários, o direcionamento dos recursos captados em depósitos de poupança pelas entidades integrantes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE), a realização de operações de microcrédito destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores e altera a Resolução nº 2.828, de 2001, que trata da constituição e do funcionamento de agências de fomento.

**RESOLUÇÃO Nº 3.811, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2009** - Dispõe sobre a cobertura securitária prevista no art. 2º da Medida Provisória nº 2.197-43, de 24 de agosto de 2001, com redação dada pela Lei nº 11.977, de 7 de julho de 2009.

## NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

**RESOLUÇÃO Nº 3.849, DE 25 MARÇO DE 2010** - Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

**RESOLUÇÃO Nº 3.932, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2010** - Altera e consolida as normas sobre direcionamento dos recursos captados em depósitos de poupança pelas entidades integrantes do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE).

**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 4.292, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2013** - Dispõe sobre a portabilidade de operações de crédito realizadas com pessoas naturais, altera a Resolução nº 3.401, de 6 de setembro de 2006, e dá outras providências.

**RESOLUÇÃO Nº 4.327, DE 25 DE ABRIL DE 2014** - Dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

**CIRCULAR Nº 3.347, DE 11 DE ABRIL DE 2007** - Dispõe sobre a constituição, no Banco Central do Brasil, do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS).

**CIRCULAR Nº 3.710, DE 21 DE JULHO DE 2014** - Altera os arts. 3º e 4º da Circular nº 3.115, de 18 de abril de 2002, que tratam da Transferência Eletrônica Disponível (TED).

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

**CIRCULAR SUSEP Nº 111, DE 3 DE DEZEMBRO DE 1999 [CONSOLIDADO]** - Dispõe sobre as condições especiais, particulares e as normas de rotinas para a apólice de seguros habitacional do Sistema Financeiro de Habitação (SFH) e dá outras providências.

## NORMAS BÁSICAS - LEGISLAÇÃO RELACIONADA

**CIRCULAR SUSEP Nº400, DE 11 DE FEVEREIRO DE 2010** - Dispõe sobre a informação e a divulgação do Custo Efetivo do Seguro Habitacional – CESH, em relação às coberturas dos Riscos de Morte e Invalidez Permanente – MIP e Danos Físicos ao Imóvel – DFI.

## AGRADECIMENTOS

Nosso agradecimento a todos aqueles que, ao longo do trabalho, contribuíram com sugestões para a elaboração e o aperfeiçoamento do presente Manual. Em especial, a cada um dos integrantes das diretorias das Associadas 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.



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

Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1485 – 13º andar – Torre Norte,

São Paulo, SP

CEP 01452-002

Tel 55 (11) 3286-4855

[www.abecip.org.br](http://www.abecip.org.br)