

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos



GUIA DE USO
RESPONSÁVEL
DO CRÉDITO

SUMÁRIO

LIVRO I - O EMPODERAMENTO FINANCEIRO DO CONSUMIDOR

1.	O que é crédito?	04
2.	Como conseguir crédito?	04
3.	Quais são as modalidades de crédito?	05
	a. Cheque especial.....	05
	b. Cartão de crédito.....	06
	c. Financiamento	07
	d. Crédito consignado.....	07
	e. Empréstimo pessoal.....	08
	f. Crédito direto ao consumidor	08
4.	Como contratar?	09
	a. Antes de contratar.....	09
	b. Seus direitos durante o contrato.....	10
5.	O aconselhamento financeiro	11
6.	Consciência financeira	11
	a. Rendas e despesas	11
	b. Pesquisa de preços	12
	c. Mantendo o orçamento equilibrado.....	12
7.	Pensando no futuro	13
8.	A aposentadoria	13
9.	Os canais de comunicação, relacionamento e atendimento	13

LIVRO II - A OFERTA DE SERVIÇOS FINANCEIROS

1.	O momento da aprendizagem	15
2.	Sete princípios para o crédito responsável	16
3.	A adequação do produto e serviço financeiro aos interesses, necessidades e objetivos do consumidor	18
	a. Conheça o seu cliente	18
	b. Medidas de prevenção e adequação.....	18
4.	O Sistema de Autorregulação Bancária - SARB	19

INTRODUÇÃO



Vivemos preocupados com o nosso dinheiro. Mas também é preciso dar atenção ao valor da informação e do conhecimento. Saber sobre os seus direitos e deveres como consumidor é algo transformador, que deixará o seu dia a dia ainda melhor.

A FEBRABAN acredita que a informação tem grande valor, por isso desenvolveu este guia, reafirmando o seu compromisso de respeito, de transparência e de melhoria contínua entre você, consumidor, e os bancos.

Boa leitura!

1. O QUE É CRÉDITO?

O crédito é o meio que permite realizar a compra de mercadorias, serviços ou dinheiro através de pagamentos futuros. Usando do jeito certo, ele pode ser uma importante ferramenta na sua vida.

2. COMO CONSEGUIR CRÉDITO?

As instituições que você deve procurar são: bancos, financeiras, cooperativas ou administradoras de cartão de crédito. Estas instituições emprestam dinheiro a você mediante pagamento de juros. É importante sempre comparar as taxas de juros praticadas bem como a característica do crédito tomado.



3. QUAIS SÃO AS MODALIDADES DE CRÉDITO?

As opções mais comuns de crédito são cheque especial, financiamento de bens ou serviços, empréstimo pessoal, crédito consignado em folha de pagamento ou cartão de crédito. Vamos agora conhecê-las uma a uma. É importante você saber qual se encaixa melhor em sua necessidade.

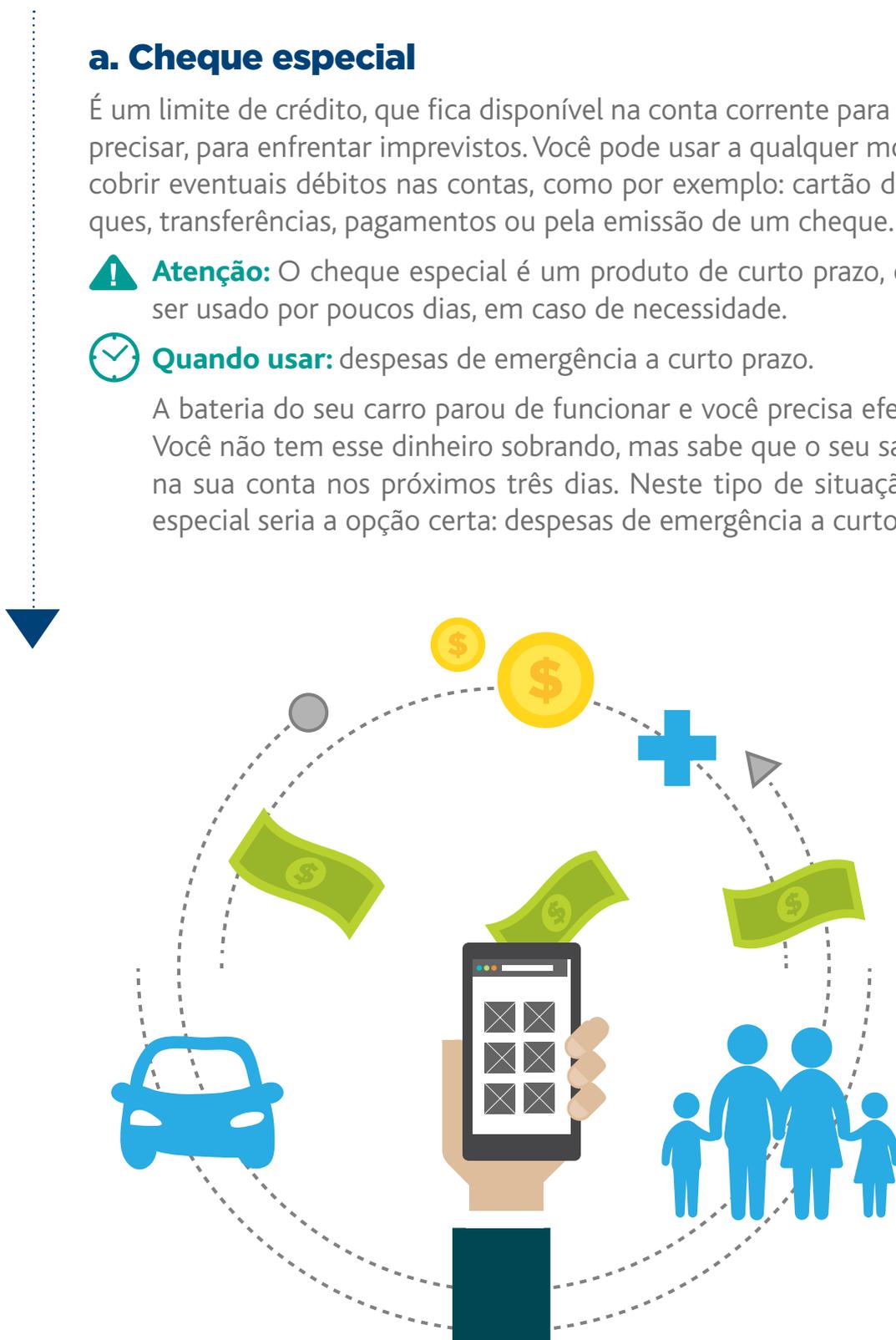
a. Cheque especial

É um limite de crédito, que fica disponível na conta corrente para usar quando precisar, para enfrentar imprevistos. Você pode usar a qualquer momento para cobrir eventuais débitos nas contas, como por exemplo: cartão de débito, saques, transferências, pagamentos ou pela emissão de um cheque.

 **Atenção:** O cheque especial é um produto de curto prazo, ou seja, para ser usado por poucos dias, em caso de necessidade.

 **Quando usar:** despesas de emergência a curto prazo.

A bateria do seu carro parou de funcionar e você precisa efetuar a troca. Você não tem esse dinheiro sobrando, mas sabe que o seu salário irá cair na sua conta nos próximos três dias. Neste tipo de situação, o cheque especial seria a opção certa: despesas de emergência a curto prazo.





b. Cartão de crédito

Cartão que possui um limite para compras definido pelo banco emissor e pode ser usado como meio de pagamento para compras de produtos e serviços com pagamento à vista ou parcelado em estabelecimentos comerciais.

⚠ Cuidado com os juros

Sempre que puder, efetue o pagamento do valor total da fatura para evitar juros. Caso contrário, procure alternativas de crédito mais baratas e com prazos de pagamento que caibam no seu orçamento.

Mantenha o uso do cartão sob controle. Estabelecer um teto para os seus gastos no cartão por mês pode te ajudar a não desequilibrar o orçamento.

⚠ Cuidado com o seu cartão de crédito

Emprestar o seu cartão de crédito para parentes, vizinhos ou amigos, ainda que muito próximos, pode colocar suas finanças em risco. Tenha cautela. Lembre-se sempre que, mesmo emprestando seu cartão ou colocando terceiros como adicionais, você é o responsável pelo pagamento da fatura. Se você não tem o valor para arcar com as prestações feitas em seu nome, você também correrá o risco de ficar negativado.

c. Financiamento

É um contrato entre o cliente e uma instituição financeira destinado à aquisição de um bem, como, por exemplo, a aquisição de um imóvel. Nesta operação de crédito, geralmente o bem financiado é usado como garantia do pagamento.

Escolha com cuidado

Analise bem e procure a instituição que ofereça a menor taxa de juros, um prazo que caiba no seu orçamento e a melhor qualidade de serviços.



d. Crédito consignado

Esta alternativa funciona como um empréstimo com pagamento garantido. Ou seja, as parcelas são descontadas diretamente do seu salário. Em geral, o crédito consignado possui as taxas de juros mais baixas do mercado. Verifique se esta modalidade está disponível para você e qual seria a taxa de juros cobrada.

Lembrando que você só pode comprometer até 30% da sua renda nessa modalidade de crédito.

⚠ Atenção: Lembre-se sempre que, mesmo tomando o empréstimo em benefício de terceiros (familiares) você é o responsável pelo pagamento das parcelas.





e. Empréstimo pessoal

É um empréstimo para livre utilização, ou seja, você pode utilizá-lo conforme a sua necessidade.

! Limite de Crédito Pessoal

É uma modalidade de crédito disponibilizada pelo banco para você, de acordo com o seu perfil. Ele fica disponível para contratação a qualquer momento. Ideal para fazer aquilo que desejar de maneira planejada.



Saiba como funcionam os juros

Este é o preço que você pagará pelo seu empréstimo, ele sempre deve ser exibido a você antes da efetivação da contratação. Verifique também a tabela de juros no site do Banco Central.

Atenção: Certifique-se da sua real capacidade de pagamento antes da tomada do crédito, adequando

f. Crédito direto ao consumidor

É uma linha de crédito que pode ser utilizada para a compra de qualquer bem ou contratação de um serviço. Exemplo: compra de veículos, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, equipamentos profissionais, materiais de construção, vestuário ou serviços como viagens e estudos, entre outros.

Apesar de ser uma contratação fácil e o pagamento do valor financiado ser parcelado, é muito importante você fazer uma avaliação do impacto que terá no seu orçamento e se será capaz de pagar a dívida.

Consulte as taxas de juros cobradas, compare o custo efetivo total (CET) com outras instituições financeiras. O Banco Central informa as taxas de juros de vários bancos. É muito importante você realizar uma contratação consciente.

Importante



Caso você tenha mais de uma dívida (cheque especial, empréstimo pessoal e cartão de crédito, por exemplo) procure seu banco e verifique a possibilidade de consolidar todas em uma única dívida. Isso te ajudará a controlar melhor seu orçamento e a cumprir seus compromissos.

4. COMO CONTRATAR?

O momento da contratação é o mais importante da sua relação com o Banco, pois é no contrato que vão estar definidos os seus direitos e obrigações.

Por isso, compartilhamos algumas questões importantes para você saber antes de contratar, durante o contrato e, também, depois da contratação.

a. Antes de contratar

A informação: conhecer para contratar

Para começar, é seu direito receber informações claras e precisas sobre os diferentes produtos e serviços ofertados. Isso garante que você esteja certo sobre as melhores opções e condições antes de fechar negócio.

Prometeu, tem que cumprir

Tudo o que for divulgado tem que ser cumprido. A publicidade sobre qualquer produto ou serviço deve ser idêntica às condições de sua compra. Lembre-se que a oferta publicitária faz parte do contrato.



Muito importante

Antes de assinar qualquer contrato de crédito você precisa ter todas as informações relevantes sobre a operação.

Por exemplo: valor total financiado, quanto você pagará por mês (incluindo taxa de juros), vencimento das parcelas, custo efetivo total (CET), etc.

O CET, custo efetivo total, representa o valor total do que você gastará na sua contratação de crédito. Ele foi criado pelo Banco Central para aumentar a transparência e a possibilidade de você comparar de forma simples e direta o custo da sua operação de crédito.

Com o CET você poderá comparar diretamente o valor da sua operação de crédito entre os bancos e verificar qual é o mais adequado.

Trata-se de uma informação obrigatória e que deve ser fornecida previamente à contratação da operação de crédito. Ela deverá estar também na própria publicidade.

Peça esclarecimento sobre cada uma das taxas contratadas, as obrigações que você terá de cumprir e os benefícios que irá receber.

Só contrate se estiver seguro de que poderá pagar todas as parcelas.



Crédito milagroso

Tenha cautela quando receber uma oferta milagrosa, especialmente se for feita na rua ou pelo telefone. Examine com cuidado e, na dúvida, fale com o gerente do seu banco, uma pessoa de confiança e consulte o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, o site consumidor.gov.br (ambos do Ministério da Justiça) ou o Procon do seu Estado.

Cuidado com as fraudes! Desconfie de situações que exijam depósito antecipado para a liberação de recursos, por exemplo. Nesses casos, entre em contato com a instituição financeira de sua confiança.

b. Seus direitos durante a contratação

Clareza e compreensão

Todo contrato tem que ser escrito de maneira simples e objetiva, para que sua compreensão se torne fácil. As letras devem ser legíveis, em corpo 12. Nada de letrinhas pequenas e escondidas. E, ainda assim, se houver alguma dúvida sobre o que está escrito, a leitura de cada item deve ser aquela mais favorável para você, consumidor. Além disso, avalie se todas as informações relevantes ao crédito tais como prazo, taxas, CET e vencimento estão claras e de acordo com a sua necessidade.

Liberdade de escolha do consumidor

A qualquer momento, você pode liquidar seu financiamento, seja pelo valor total ou parcial. Fique atento, pois isso deve ser feito com redução proporcional dos juros e demais acréscimos contratados.

Para antecipar as parcelas do seu financiamento, procure o seu banco e informe-se sobre como fazer e qual o valor exato do desconto.

Você pode cancelar seu contrato, para isso verifique os prazos de acordo para cada modalidade de crédito.

Cuidado com o seu nome



Se a sua renda é a mais alta da família ou se você é funcionário público ou ainda aposentado, é bem possível que as opções de crédito para você tenham taxas mais baixas. No entanto, esta é uma condição pessoal e intransferível. Não empreste o seu nome, ainda que seja para pessoas amigas ou parentes, pois se houver dívidas, você será responsável por elas.

5. O ACONSELHAMENTO FINANCEIRO

Se você está com um problema para pagar suas contas em dia, não deixe de procurar o seu banco para que juntos vocês possam construir uma solução e assim, evitar que você fique inadimplente.

É sempre importante estar atento ao seu orçamento e priorizar o que é essencial. Veja se é possível economizar e também substituir, reduzir ou mesmo cortar o consumo de produtos e serviços. Preserve sua qualidade de vida financeira e evite mais dívidas.

6. CONSCIÊNCIA FINANCEIRA

O consumo consciente é consumir de forma planejada. Por isso, é importante ter uma dimensão da sua renda e despesa, realizar pesquisas de preços para encontrar a melhor oferta e saber se ela cabe em seu orçamento.

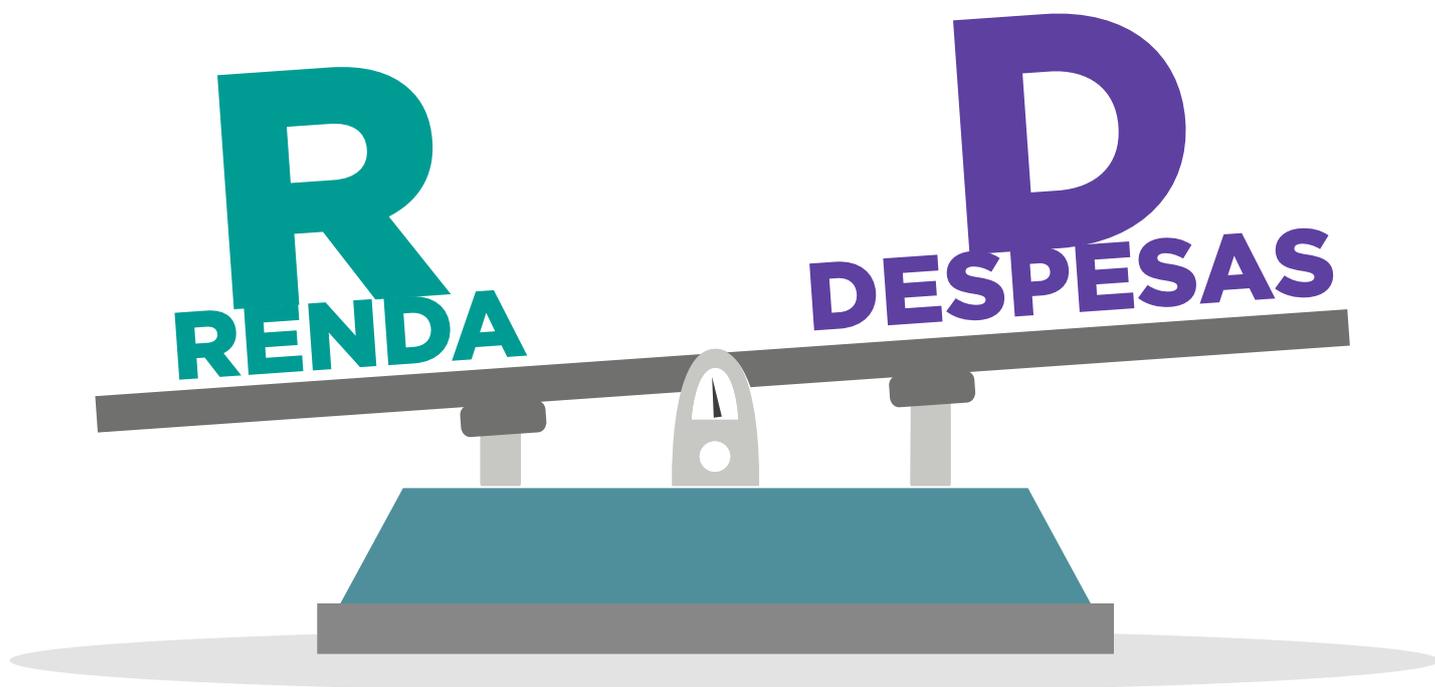
a. Rendas e despesas

Tudo o que você recebe faz parte da sua renda, como salário, soldo¹, comissões etc.

Tudo o que você gasta é uma despesa: ir ao cinema, pedir uma pizza, comprar um chocolate. Mantenha a disciplina e anote sempre suas rendas e despesas para saber de onde seu dinheiro vem e para onde vai.



¹Vencimento de militares, remuneração ou pagamento.



b. Pesquisa de preços

Quando você precisa comprar algo, não ceda à tentação da primeira vitrine. Lembre-se de que saldar dívidas é sempre mais importante do que gerar gastos extras. Tendo isso em mente, procure em vários lugares o produto que você quer. Às vezes, as diferenças de preço são muito grandes de loja para loja e você também pode fazer consultas na internet. Se for possível pagar à vista, melhor: na maioria das vezes é mais barato e você não compromete nenhuma parcela do seu próximo salário.

c. Mantendo o orçamento equilibrado

Para cuidar bem do seu dinheiro, o primeiro passo é conhecer o seu orçamento. Divida seus gastos em: fixos, variáveis e extras.

Para manter as contas em equilíbrio, veja algumas dicas:

- Gaste menos do que você ganha. O cheque especial não deve ser incorporado ao seu salário. Ao fazer isso, você pode perder o controle da sua vida financeira.
- Não assuma parcelamentos que coloquem sua renda mensal em risco. Avalie sempre se cabe no bolso. De preferência, não contrate novos créditos antes de quitar os atuais.

7. PENSANDO NO FUTURO

Se você ganha mais do que gasta, pode começar a poupar ou investir.

Guardar dinheiro é o caminho mais sólido e concreto para realizar seus projetos pessoais. Guarde sempre o que sobrar do seu salário, mesmo que seja pouco.

Atualmente, os meios de comunicação (internet, TV e rádio, por exemplo) são ótimos aliados na busca de informações voltadas à orientação financeira. Procure se informar! O seu banco conta com especialistas que também podem ajudar nessa tarefa.

Pequenas atitudes no dia a dia podem te ajudar a economizar para que você comece a formar sua poupança:

- **Não se deixe levar.** Compras movidas apenas pelo desejo só valem se não pesarem no bolso e trouxerem benefícios no longo prazo.
- **Veja se cabe no bolso.** Cuidado com o impulso, faça o teste de não comprar na hora. Espere, pense e veja com calma se cabe no orçamento.
- **Seja firme.** Se não encontrou o que procura, não leve qualquer coisa por insistência do vendedor ou para não ficar chato – gastar dinheiro sem um bom motivo é que é chato.
- **Tente pagar menos.** Pesquise preços, compare e negocie descontos para pagar à vista – evite prestações, especialmente se a compra não está prevista no orçamento.



8. A APOSENTADORIA

A longevidade é uma conquista e, para manter a sua renda e a tranquilidade nessa fase de sua vida, é muito importante começar a se planejar o quanto antes. A sua idade atual, a idade em que pretende se aposentar e a renda que deseja ter quando se aposentar, são informações essenciais para te ajudar a fazer os cálculos da sua aposentadoria no futuro.

O sistema de previdência pode ser público (INSS) ou privado (previdência privada). E um pode complementar o outro para que você tenha tranquilidade no futuro. No caso da previdência privada, o seu banco pode ajudar você a esclarecer suas dúvidas.

9. OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO, RELACIONAMENTO E ATENDIMENTO

Lembre-se que os Bancos possuem diversos canais para atender você.

Consulte aqui a Cartilha de Canais de Atendimento.



FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

LIVRO II

A OFERTA DE SERVIÇOS FINANCEIROS

1. O MOMENTO DA APRENDIZAGEM²

Há momentos mais propícios ao aprendizado. Eles podem estar relacionados às diversas situações da vida, condição ou interesse do consumidor.

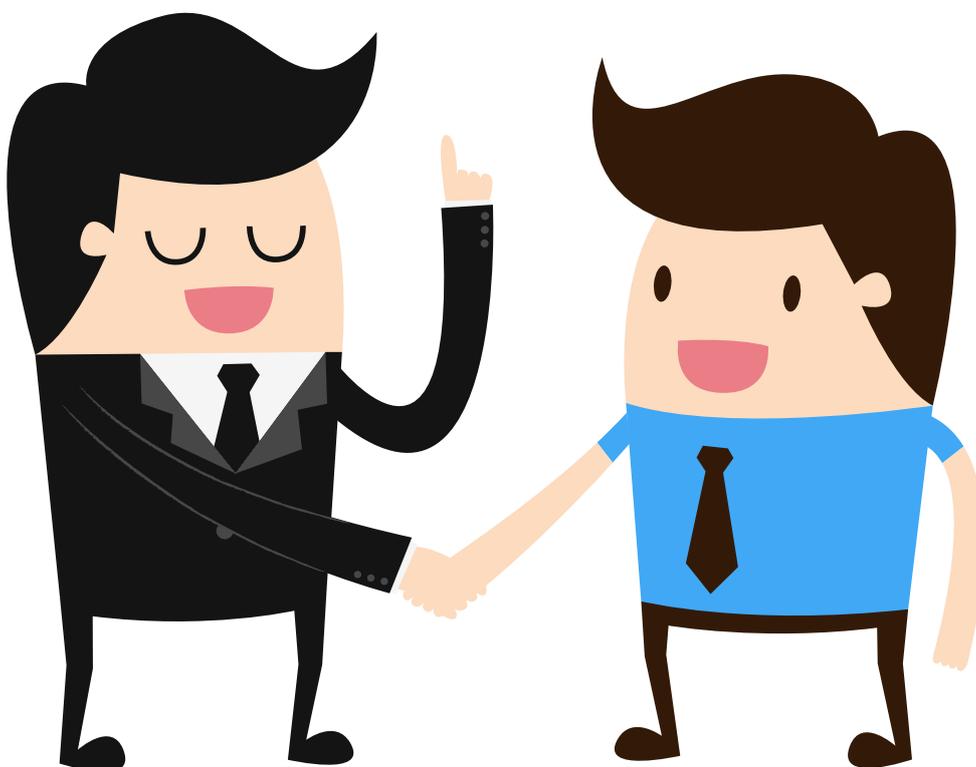
Embora exista uma diversidade de casos, é possível apontar algumas situações em que o consumidor está mais aberto para conhecer e aprender sobre os produtos e serviços financeiros.

Nos momentos em que há o interesse em contratar um produto financeiro, o consumidor está mais aberto para receber informações e orientações financeiras.

Riscos de inadimplimento ou superendividamento também configuram momento oportuno para trabalhar a educação financeira com o consumidor.

Pode haver outros casos em que se identifique o momento apropriado para aprender. É importante aproveitar essas oportunidades e utilizá-las no relacionamento com os consumidores.

Uma relação de consumo saudável e consciente é desejável para os consumidores, para as Instituições Financeiras e para todo o país.



Conceito-chave: aproveite os momentos de aprendizagem para estruturar um programa de empoderamento e educação financeira para os seus consumidores.

2. SETE PRINCÍPIOS PARA O CRÉDITO RESPONSÁVEL³

1

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A educação financeira deve estar presente nos relacionamentos com os consumidores. Trata-se de um compromisso que vai além das relações de consumo e dialoga de forma direta com o desenvolvimento de nossa sociedade. Não basta informar e orientar. É necessário contribuir para a formação de consumidores conscientes e capazes de exercer sua liberdade de escolha. Com isto, espera-se o fortalecimento do mercado e de toda sociedade.

2

VONTADE DE INFORMAR

É necessário ir além do cumprimento meramente formal do dever de informar. Deve haver um compromisso substantivo que assegure ao consumidor o acesso e a compreensão da informação.

3

PSICOLOGIA ECONÔMICA

É importante considerar o comportamento econômico do consumidor para incorporar estratégias e mecanismos que permitam a contratação adequada de produtos e serviços financeiros.

4

"EMPODERAMENTO" DO CONSUMIDOR

É a diretriz de capacitação do consumidor e seus eventuais apoiadores institucionais, por meio da educação financeira, para que ele possa, de forma autônoma, realizar uma correta avaliação das responsabilidades, encargos, benefícios e riscos envolvidos em uma operação financeira e, assim, ter liberdade, de fato, para decidir a melhor opção em relação à sua necessidade e capacidade de pagamento.

³ Trabalho realizado com a utilização do Guia de Excelência de Educação na Oferta de Serviços Financeiros. Banco Central do Brasil, 2014.

5 CRÉDITO RESPONSÁVEL

Incorporação de medidas de adequação da oferta e contratação de serviços financeiros ao interesse, necessidade e objetivos do consumidor.

6 ÓTICA DO CONSUMIDOR

Desenvolvimento de produtos, serviços, canais e comunicação que considerem as necessidades do cliente, seu perfil, suas vulnerabilidades e sua capacidade econômica e financeira, de forma a tornar mais equilibrada a relação entre consumidores e fornecedores.

7 ADEQUAÇÃO DO PRODUTO E SERVIÇO AO CONSUMIDOR

Assegurar que os produtos e serviços estejam de acordo com a necessidade, interesse e objetivo do consumidor.



Conceito-chave: incorporar os sete princípios para o crédito responsável nas ações e atividades da Instituição.

3. A ADEQUAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS AOS INTERESSES, NECESSIDADES E OBJETIVOS DO CONSUMIDOR

A adequação dos produtos e serviços de crédito aos interesses, necessidades e objetivos do consumidor é um conceito estratégico para a prevenção dos conflitos de consumo no mercado financeiro.

a. Conheça o seu cliente

Não basta atender ao interesse do consumidor. É necessário verificar se esse interesse combina com a sua necessidade e se ambos permitirão que ele alcance o seu objetivo. Do mesmo modo, a existência da necessidade não quer dizer que será realizado o interesse do consumidor ou mesmo o seu objetivo. É necessário que exista uma composição equilibrada entre os três elementos e que o consumidor esteja no centro de todas as ações a serem realizadas.

b. Medidas de prevenção e adequação

Por isso, algumas questões são fundamentais para a realização da adequação dos produtos e serviços financeiros ao consumidor. Trata-se de uma transformação nos modelos de oferta e contratação de crédito, já implementada por parte das instituições, com grandes avanços para as relações de consumo e para o mercado financeiro.

Assim, recomenda-se a adoção de medidas conceituais que permitirão a adequação do produto e serviço ao consumidor. São elas:

1. Conheça o seu consumidor. Somente assim será possível adequar o produto e o serviço à sua necessidade, interesse e objetivos;
2. Para realizar este conhecimento, adote etapas razoáveis que permitam a compreensão de cada um dos elementos da adequação do produto e serviço ao consumidor;
3. Faça uma verificação preliminar ou final com o consumidor para examinar se o produto ou serviço está adequado à sua necessidade, interesse e objetivos.



Importante

Assegure o acesso do consumidor ao procedimento adotado, assim como às informações do produto ofertado e de suas condições.

4. O SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

A Autorregulação Bancária realizada pela FEBRABAN desde 2008 é uma das ações mais exclusivas dos serviços de massa no mercado brasileiro.

Trata-se de uma ação sistêmica, pois representa uma fonte de regras elaboradas pelo próprio setor, e compreende mecanismos e instrumentos para a proteção dos consumidores e para o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados no mercado brasileiro.

É a expressão do compromisso das Instituições Financeiras Signatárias com o desenvolvimento das relações de consumo, pautado pelas regras existentes no Código de Defesa do Consumidor e no Sistema Financeiro Nacional, assim como pelas demais normas de conduta e operação do setor. É também o compromisso de ir além do estritamente legal.

São princípios do Sistema de Autorregulação Bancária:

- Ética e legalidade
- Respeito ao consumidor
- Comunicação eficiente
- Melhoria contínua

Foram editados 17 normativos que regulam temas que vão desde o crédito responsável até a adequação de produtos e serviços, além do Código de Autorregulação Bancária.

A oferta e a contratação adequada de produtos e serviços financeiros têm uma grande fonte de regras, experiências e recomendações na autorregulação do sistema bancário.

Trata-se de uma agenda diretiva, que conta com mecanismos de supervisão e monitoramento. Porém, o elemento principal desta política, além do consumidor, são os colaboradores nas instituições financeiras. Por isso, conheça a autorregulação e contribua com a execução de sua agenda.



Conceito-chave:

Conheça o Sistema de Autorregulação Bancária [clcando aqui](#).

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos