

Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais

O Sistema de Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito realizadas por Pessoas Naturais, no uso das competências instituídas ao **Comitê de Governança** e ao **Comitê Gestor**, define, neste **Documento Correlato**, regras a serem adotadas pelos Participantes no **processo de portabilidade de operações de crédito**.

I. DOS OBJETIVOS DESTE DOCUMENTO CORRELATO

Art. 1º Este Documento tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos que assegurem confiança, qualidade, transparência e eficiência no processo de portabilidade de operações de crédito.

Parágrafo único. As regras e procedimentos definidos neste Documento regulamentam o previsto na cláusula 5.2 da **Convenção para Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito Realizadas por Pessoas Naturais**.

II. DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO DOCUMENTO CORRELATO

Art. 2º Este Documento Correlato vincula todos os **Participantes** aderentes ao Sistema Eletrônico de Transmissão de Informações entre o **Participante Credor Original** e o **Participante Proponente**, sistema este provido e administrado pela **Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP)**, conforme definido na **Convenção para Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito Realizadas por Pessoas Naturais**.

Parágrafo único. Os **Participantes** atuarão em estrita consonância com a lei e regulamentos em vigor, bem como deverão: (i) observar as melhores práticas bancárias, informadas pela ética, boa-fé e transparência; (ii) assegurar informações corretas, claras e precisas aos clientes; e (iii) não fazer simulação de portabilidade fora do Sistema previsto no *caput*.

III. DA SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO DO CLIENTE PARA A PORTABILIDADE

Art. 3º. O **Participante Proponente** deverá encaminhar requisição de Portabilidade ao **Participante Credor Original** somente mediante prévia solicitação formal e específica do **Cliente** quanto à Portabilidade de sua Operação de Crédito.

Parágrafo único. A solicitação de Portabilidade do **Cliente** deverá especificar qual operação de crédito deverá ser portada.

Art. 4º. A solicitação de Portabilidade do **Cliente** deverá se dar por procedimentos que permitam a identificação segura e demonstrem a manifestação de vontade inequívoca do **Cliente**, podendo ser inclusive eletrônica com confirmação através de autenticação digital exclusiva do **Cliente**.

Parágrafo primeiro. O **Participante Proponente**, sem prejuízo do cumprimento das normas de cadastro em vigor, deve possuir, **no mínimo**, as seguintes informações do **Cliente** ao encaminhar a requisição de Portabilidade:

- i. nome completo;
- ii. nome da mãe;
- iii. data de nascimento;

- iv. documento de identificação (tipo, número, data de emissão, e órgão expedidor);
- v. número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF; e
- vi. telefone (com DDD).

Parágrafo segundo. No caso da autorização ser concedida através de canais de atendimento presenciais do Participante Proponente, este deverá providenciar formulário específico contendo as informações referidas no parágrafo primeiro deste artigo, bem como cópia da documentação relativa aos dados cadastrais dos itens *i* a *v* do Cliente que comprove as informações nele declaradas.

Parágrafo terceiro. O Participante Proponente é responsável pela guarda, às suas expensas, da solicitação formal e específica do Cliente quanto ao pedido de Portabilidade, pelo prazo definido na **Convenção para Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito realizadas por Pessoas Naturais**, ainda que a Portabilidade não tenha sido concretizada.

Art. 5º. A solicitação para a Portabilidade requerida por terceiro deverá ser acompanhada de instrumento jurídico, com firma reconhecida, que comprove a qualidade do terceiro como representante do **Cliente**. No caso de representação do Cliente por mandato ou procuração, o respectivo instrumento deve conter, no mínimo, as seguintes características e informações:

- i. **Dados do Cliente:** nome completo, filiação, nacionalidade, endereço residencial, data e local de nascimento, sexo, estado civil, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;
- ii. **Dados do Procurador:** nome completo, filiação, nacionalidade, data e local de nascimento, sexo, estado civil, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;
- iii. Poderes específicos para efetivar e emitir a solicitação para a Portabilidade, celebrar os documentos para sua formalização e conter expressa autorização formal do Cliente para a revelação pelo Participante Credor Original das informações necessárias à eventual realização da Portabilidade;
- iv. Identificação do contrato de crédito objeto da autorização para a Portabilidade (número do contrato e Participante Credor Original);
- v. Identificação do Participante Proponente, razão e CNPJ; e
- vi. Serão aceitas autorizações com vigência máxima de 90 (noventa) dias.

Parágrafo primeiro. A procuração, além das informações específicas elencadas no *caput*, deverá respeitar todas as disposições legais que disciplinam o contrato de mandato.

Parágrafo segundo. O formulário preenchido para a autorização da Portabilidade, necessário nos casos previstos no artigo 4º, parágrafo segundo, deste Documento Correlato, deverá ser preenchido com todas as informações do **Cliente** e instruído com a procuração que deu poderes ao terceiro para agir em nome dele, bem como com cópia da documentação do **Procurador** que comprove as informações contidas no inciso *ii* do *caput* deste artigo.

IV. DO PROCESSO DE PORTABILIDADE

Art. 6º. As Instituições Financeiras que participam do Sistema de Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito realizadas por Pessoas Naturais devem adotar procedimentos de controle dos prazos previstos na Resolução CMN 4.292 de 20 de dezembro de 2013.

Art. 7º O **Participante Proponente** deve transferir os recursos necessários para a Portabilidade, como indicado pelo **Participante Credor Original**, no mesmo dia em que recebeu as informações sobre o saldo devedor, ou, no caso de crédito imobiliário, em uma das três datas de referência do saldo devedor e dentro do horário de funcionamento do Sistema Eletrônico de Transmissão de Informações provido e administrado pela **Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP)**.

Parágrafo primeiro. Nas operações de Portabilidade de crédito imobiliário, o Termo de Recebimento de Valor deverá ser emitido pelo **Participante Credor Original** para entrega ao **Participante Proponente**.

Parágrafo segundo. No caso de desistência da Portabilidade, o **Participante Proponente** deve informar que desistiu da Portabilidade do respectivo contrato de crédito no mesmo dia em que recebeu as informações sobre o saldo devedor, ou, no caso de crédito imobiliário, em até a última data de referência fornecida.

Art. 8º. O **Participante Credor Original** deve manter em seus registros os procedimentos que demonstrem a decisão de não efetivação da Portabilidade por parte do devedor, podendo ser inclusive eletrônica com confirmação através de autenticação digital exclusiva do **Cliente**.

Art. 9º. Eventual refinanciamento da operação portada pelo **Participante Proponente** somente será realizado mediante consentimento prévio, autônomo, expresso e informado do **Cliente**.

Parágrafo primeiro. Para os fins deste artigo entende-se por consentimento informado do **Cliente** quando existir livre vontade de sua parte para a prática do negócio jurídico, de forma voluntária e intencional, depois de prestados os esclarecimentos necessários a respeito das novas condições e obrigações que serão assumidas pelo **Cliente**.

Parágrafo segundo. O consentimento prévio, autônomo, expresso e informado previsto no *caput* pode ser: (a) formalizado por instrumento impresso e assinado pelo **Cliente**; ou (b) realizado por meio eletrônico que possua autenticação digital exclusiva que assegure a identidade do **Cliente**.

Art. 10. Nos casos de Portabilidade de Crédito Consignado, o **Participante Credor Original** deverá realizar a “solicitação de desaverbação” da margem consignável em até dois dias uteis da data de liquidação da Operação de Crédito objeto da Portabilidade.

V. DO MONITORAMENTO E CONTROLE

Art. 11. Os procedimentos e regras previstas neste Documento Correlato serão monitorados pelo **Comitê Gestor** do Sistema de Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito, conforme definido na **Convenção para Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito realizadas por Pessoas Naturais**.

Parágrafo único. A **Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP)** auxiliará o **Comitê Gestor** no monitoramento e controle das regras previstas neste **Documento Correlato**, informando dados e emitindo relatórios sobre as operações que transitam no Sistema por ela provido e administrado.

Art. 12. O Comitê Gestor poderá solicitar à Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) relatório sobre eventuais descumprimentos das regras previstas neste Documento Correlato, sempre que assim seus membros entenderem.

Parágrafo primeiro. Identificados indícios de descumprimento, por parte da Instituição Aderente, às regras estabelecidas neste Documento Correlato, o Comitê Gestor determinará sua notificação para a apresentação de defesa ou proposta de ajustamento de conduta, bem como poderá solicitar esclarecimentos adicionais à tal Instituição.

Parágrafo segundo. A Instituição Aderente terá um prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para a apresentação da defesa, da proposta de ajustamento de conduta ou da solicitação de esclarecimentos adicionais. No primeiro caso, poderá apresentar e produzir todas as provas legalmente admitidas.

Parágrafo terceiro. O Comitê Gestor, após o transcurso do prazo para a apresentação da defesa, proposta de ajustamento de conduta e/ou eventuais esclarecimentos adicionais, fará análise e proferirá decisão fundamentada, concluindo: (a) pelo arquivamento do incidente; (b) pelo aceite da proposta de ajustamento de conduta ofertada pela Instituição Aderente; ou (c) pela aplicação de uma das sanções previstas no Artigo 15.

Art. 13. Da decisão tomada pelo Comitê Gestor, prevista no parágrafo terceiro do art. 12, cabe recurso pela Instituição Aderente no prazo de 15 dias úteis a partir do recebimento de notificação, para apreciação do Comitê de Governança, que proferirá decisão fundamentada sobre as razões expostas referentes ao incidente de descumprimento das regras estabelecidas neste Documento Correlato.

Parágrafo primeiro. Caso algum integrante do Comitê Gestor ou de Comitê de Governança possua vínculo com o Participante objeto do procedimento em análise, o seu voto no julgamento do caso não será considerado no resultado, preservando-se desta forma a confidencialidade de tal Instituição. Caberá a FEBRABAN a verificação dessa situação, desconsideração do voto e comunicação, se for o caso, ao Comitê Gestor ou ao Comitê de Governança, para eventual proclamação de novo resultado do julgamento.

Parágrafo segundo. A aceitação da proposta de ajustamento de conduta suspenderá o curso do procedimento administrativo até a comprovação do efetivo cumprimento da obrigação, quando então será promovido seu arquivamento. Caso contrário, se comprovado o descumprimento da proposta de ajustamento de conduta, o Comitê Gestor poderá indicar a dilatação do prazo de adequação, se considerar necessário, ou então pela aplicação das sanções definidas neste Documento Correlato.

Parágrafo terceiro. As sanções previstas no Artigo 15 deverão ser aplicadas de forma progressiva.

Art. 14. Da decisão do Comitê de Governança pela aplicação de sanção caberá recurso final para o Conselho de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação pela Instituição Aderente.

Parágrafo único. O Conselho de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos emitirá decisão fundamentada, optando pelo arquivamento do incidente de descumprimento das regras previstas neste Documento Correlato ou pela manutenção da aplicação da sanção à Instituição Aderente.

VI. DAS SANÇÕES

Art. 15. O descumprimento dos procedimentos operacionais neste Documento Correlato importará na aplicação das seguintes penalidades, as quais serão oficializadas mediante notificação direcionada ao Presidente Executivo ou Presidente do Conselho de Administração da Instituição sancionada:

- i. Advertência;
- ii. Multa pecuniária de R\$ 60 mil, caso haja reincidência de infração a qualquer dispositivo deste Documento Correlato numa janela móvel de 24 meses (contados do evento que deu causa à advertência);
- iii. Multa pecuniária de R\$ 120 mil, caso haja segunda reincidência de infração a qualquer dispositivo deste Documento Correlato numa janela móvel de 24 meses (contados do evento que deu causa à primeira multa);
- iv. Multa pecuniária de R\$ 240 mil, para demais reincidências de infração a qualquer dispositivo deste Documento Correlato numa janela móvel de 24 meses (contados do evento que deu causa à última multa aplicada).

Parágrafo primeiro. Em caso de mais de uma reincidência de infrações previstas neste Documento Correlato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no caput, o **Comitê de Governança**, por solicitação do **Comitê Gestor**, poderá intimar o Presidente Executivo ou o Presidente do Conselho de Administração do **Participante** para comparecer em reunião com o **Comitê de Governança**, oportunidade em que deverá ser lavrado termo de comparecimento com indicação das medidas que serão adotadas pelo **Participante** para sanar as irregularidades.

Parágrafo segundo. Será considerada como reincidência o cometimento de infrações em relação a qualquer das obrigações previstas neste Documento Correlato, não sendo necessária que ocorra em relação ao mesmo dispositivo anteriormente infringido.

Parágrafo terceiro. As multas pecuniárias mencionadas no caput serão revertidas para a **Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP)**, com destinação vinculativa a:

- i. Diminuição dos custos de administração e desenvolvimento do sistema de portabilidade eletrônica; ou
- ii. Apoio a eventos, projetos ou programas de educação financeira promovidos pelas Associações conveniadas ao Sistema de Portabilidade de Operações de Crédito realizadas por Pessoas Naturais.

VII. DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. O processo administrativo de que tratam os Artigos 12, 13 e 14 será informado pelos princípios da ampla defesa e do devido procedimento administrativo previsto neste instrumento.

Art. 17. Este Documento Correlato vinculará todos os Participantes descritos no Artigo 2º, assim que devidamente comunicado pelo Sistema de Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito realizadas por Pessoas Naturais.