



**AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA**

Compromisso com a excelência

**FEBRABAN**

Federação Brasileira de Bancos

## **CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA**

Aprovado pelo Conselho de Autorregulação em 20 de junho de 2018.  
Aprovado pelo Conselho Diretor em 27 de junho de 2018.



**AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA**

Compromisso com a excelência

**FEBRABAN**

Federação Brasileira de Bancos

## Sumário

Preâmbulo .....	3
Público-alvo e Abrangência .....	3
Conceitos .....	4
Capítulo I - Da Conduta Ética .....	5
Seção I - Dos Princípios Éticos .....	5
Seção II- Do Relacionamento com o Consumidor .....	5
Seção III - Da Livre Concorrência .....	6
Seção IV - Da Responsabilidade Socioambiental.....	6
Seção V - Da Conformidade com As Leis.....	7
Seção VI - Da Prevenção a Fraudes e Lavagem de Dinheiro .....	7
Seção VII - Da Anticorrupção .....	8
Seção VIII - Do Relacionamento entre associados .....	8
Seção IX - Das Relações Externas e Interação com o Poder Público e Autoridades .....	9
Seção X - Do Controle da Informação e Confidencialidade .....	9
Seção XI - Do Conflito de Interesses .....	9
Capítulo II - Do Sistema de Autorregulação Bancária .....	10
Seção I - Da Responsabilidades das Signatárias.....	10
Sessão II - Do Conselho das Signatárias .....	10
Seção III - Do Conselho de Autorregulação .....	11
Seção IV - Da Comissão de Autorregulação .....	13
Seção V - Da Diretoria de Autorregulação.....	14
Seção VI - Dos Selos de Autorregulação .....	15
Seção VII - Do canal de registro de demandas.....	15
Seção VIII - Procedimento Disciplinar.....	16
Seção IX - Das Sanções .....	16
Capítulo III - Da Adesão.....	17
Capítulo IV - Disposições Gerais e Transitórias.....	18

## **Preâmbulo**

O Código de Conduta Ética e Autorregulação reforça o compromisso de todas as Instituições Financeiras associadas à Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN com o Sistema de Autorregulação Bancária - SARB.

Criado por deliberação do Conselho Diretor da FEBRABAN, em 28 de agosto de 2008, o SARB estabelece padrões ainda mais elevados de conduta a serem seguidos pelas Instituições Financeiras Signatárias, de modo que possam atuar de forma ainda mais transparente e eficiente, em benefício do segmento, dos consumidores e de toda a sociedade.

Regido pelos princípios da integridade, equidade, respeito ao consumidor, transparência, excelência, sustentabilidade e confiança, o SARB reflete o compromisso do sistema financeiro no seu relacionamento com o consumidor, com a livre concorrência; responsabilidade socioambiental; prevenção de situações de conflito de interesses; prevenção à fraude; combate à lavagem de dinheiro e com a adoção de medidas voltadas à anticorrupção.

Aliados a este Código de Conduta Ética e Autorregulação, o Sistema de Autorregulação Bancária também é regido por Normativos de adesão voluntária pelas Instituições Financeiras Signatárias, que se harmonizam à legislação vigente e possuem três principais eixos: Relacionamento com o Consumidor; Responsabilidade Socioambiental; Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo.

O Código de Conduta Ética e Autorregulação representa um marco no fortalecimento do Sistema de Autorregulação Bancária e um compromisso das Instituições associadas à FEBRABAN com um sistema financeiro saudável, ético e eficiente.

## **Público-alvo e Abrangência**

Este Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária é aplicável a todas as Instituições Financeiras associadas à Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN.

A observância dos conceitos e condutas é obrigatória para as Instituições Financeiras associadas, bem como para as entidades que, embora não associadas, expressamente aderirem a este Código mediante a assinatura do competente termo de adesão.

O presente Código não se sobrepõe à legislação e regulamentação vigentes, ainda que venham a ser editadas normas, após o início de sua vigência, que sejam contrárias às disposições ora trazidas. Caso haja contradição entre regras estabelecidas neste Código e normas legais ou regulamentares, essas últimas prevalecerão, sem prejuízo das demais regras contidas neste Código.

As instituições associadas devem assegurar que o presente Código seja também observado por todos os integrantes do seu conglomerado ou grupo financeiro, que estejam autorizados no Brasil, a desempenhar qualquer das atividades autorizadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil. Tal obrigação não implica o reconhecimento, por parte das instituições associadas, da existência de qualquer modalidade de assunção,

solidariedade ou transferência de responsabilidade entre estes integrantes. Entretanto, todas as referidas associadas estão sujeitas aos conceitos e condutas estabelecidas pelo presente Código.

## Conceitos

Para os efeitos deste código, considera-se:

**Ética** - virtude caracterizada pela orientação dos atos das associadas segundo os valores do bem e da decência pública.

**Conduta** - manifestação do modo como uma associada se comporta perante a sociedade, tendo como base as crenças, culturas, valores morais e éticos que seguem.

**Conflito de Interesse** - qualquer situação na qual a associada possa ter sua capacidade de julgamento e decisão afetada, podendo incorrer ou sugerir quebra do princípio de imparcialidade e favorecer seu próprio interesses, de terceiros ou, ainda, de cunho político, em detrimento dos interesses e princípios da FEBRABAN.

**Compliance** - *Compliance* é o dever de cumprir, de estar em conformidade e fazer cumprir leis, diretrizes, regulamentos internos e externos, buscando mitigar o risco atrelado à reputação, ao risco legal ou regulatório.

**Corrupção** - toda e qualquer ação, culposa ou dolosa, que implique sugestão, oferta, promessa, concessão (forma ativa) ou solicitação, exigência, aceitação ou recebimento (forma passiva), de vantagens indevidas, de natureza financeira ou não, tais como: propina, tráfico de influência e favorecimentos, em troca de realização ou omissão de atos inerentes as suas atribuições, operações ou atividades, ou visando a benefícios para si ou para terceiros.

**Instituições Financeiras** - pessoa jurídica de direito público ou privado, conforme Lei nº 7.492/86, que tenha como atividade principal ou acessória, cumulativamente ou não, a captação, intermediação ou aplicação de recursos financeiros de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, ou a custódia, emissão, distribuição, negociação, intermediação ou administração de valores mobiliários.

**Signatárias** - todas as Instituições Financeiras associadas à FEBRABAN.

**Signatárias nível I** - Instituições Financeiras Signatárias a este Código de Conduta Ética e Autorregulação.

**Signatárias nível II** - Instituições Financeiras Signatárias que aderiram a pelo menos um dos eixos normativos do SARB.

**Signatárias nível III** - Instituições Financeiras Signatárias que aderiram a todos os eixos normativos do SARB.

## **Capítulo I - Da Conduta Ética**

### **Seção I - Dos Princípios Éticos**

**Art. 1º.** As Signatárias deverão observar os seguintes princípios éticos:

I - Integridade - Adotar em todas suas atividades, processos e relacionamentos as boas práticas de conduta, honestidade e retidão.

II - Equidade - Desenvolver um ambiente profissional e de mercado justo, digno e imparcial.

III - Respeito ao consumidor - Tratar o consumidor de forma justa e transparente, com atendimento cortês e digno, de forma a garantir a sua liberdade de escolha e a tomada de decisões conscientes, bem como atender suas necessidades e as possíveis convergências de interesses.

IV - Transparência - Prestar informações claras, exatas e suficientes em todos os relacionamentos e decisões tomadas, sempre em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

V - Excelência - Aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos e serviços de forma contínua e permanente.

VI - Sustentabilidade - Atuar com responsabilidade ambiental, econômica, social e cultural, respeitando leis e regulamentações e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.

VII- Confiança - Manter em todos os relacionamentos, práticas que proporcionem um ambiente de credibilidade, segurança, boa-fé e lealdade.

### **Seção II- Do Relacionamento com o Consumidor**

**Art. 2º.** As Signatárias reconhecem a vulnerabilidade do consumidor e, na implementação de suas políticas de Relacionamento com Clientes e Usuários, comprometem-se com a convergência de suas práticas comerciais em relação às leis de proteção e defesa do consumidor, notadamente ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor e legislação complementar em matéria consumerista.

**Art. 3º.** As Signatárias, em suas relações com consumidores e clientes, pautarão suas ações em valores organizacionais baseados na boa-fé, no tratamento justo, na transparência, no respeito à dignidade e harmonização de interesses, devendo oferecer produtos e serviços adequados ao seu perfil.

**Art. 4º.** As Signatárias garantirão a liberdade de escolha dos consumidores, provendo informações completas e adequadas que permitam a aquisição consciente e refletida de produtos ou serviços e, de forma facilitada, garantir-lhes acesso aos processos de portabilidade quando de seu interesse.

**Art. 5º.** As Signatárias comprometem-se com o cuidado permanente para que as peças publicitárias e anúncios estejam livres de informações ambíguas, exageradas, capazes de induzir o consumidor em erro ou, ainda, que promovam a discriminação, desrespeito a valores ambientais ou explore a deficiência de julgamento.

**Art. 6º.** As Signatárias observarão o mais estrito dever de cuidado e sigilo no tratamento de informações cadastrais, confidencialidade de dados pessoais, financeiros ou de qualquer natureza dos consumidores.

**Art. 7º.** As Signatárias disponibilizarão canais de atendimento acessíveis a consumidores e clientes, atenderão suas demandas de forma tempestiva e atuarão de maneira a estimular os mecanismos alternativos de solução de conflitos e fortalecer a mediação por meio de seus canais de atendimento, destacadamente os canais de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e Ouvidoria.

### **Seção III - Da Livre Concorrência**

**Art. 8º.** As Signatárias, em conformidade com a Política de Defesa da Concorrência da FEBRABAN, comprometer-se-ão com a promoção de um ambiente de concorrência livre, honesta, justa e correta, visando o aprimoramento contínuo de produtos, serviços e eficiência.

**Art. 9º** As Signatárias não admitirão impedimentos artificiais ou ilegais à entrada de novos concorrentes no mercado ou à manutenção da atividade econômica de cada uma.

**Art. 10.** As discussões sobre quaisquer temas que possam configurar práticas anticoncorrenciais serão coibidas entre as associadas, assegurando-se um ambiente único e exclusivo para discussões dos interesses do Sistema de Autorregulação Bancária e de todas as suas Signatárias, sem exceção.

**Art. 11.** As boas práticas de mercado e as legislações nacionais e internacionais de livre concorrência deverão ser integralmente adotadas e cumpridas, proporcionando segurança a diferentes opções de oferta de serviços e produtos ao consumidor.

**Art. 12.** As Signatárias coibirão e impedirão quaisquer infrações à ordem econômica que possam causar prejuízos aos fundamentos da livre concorrência no mercado financeiro.

### **Seção IV - Da Responsabilidade Socioambiental**

**Art. 13.** As Signatárias valorizarão e incentivarão a preservação ambiental e o desenvolvimento social, estimulando um ambiente harmonioso, sustentável e inclusivo.

**Art. 14.** As Signatárias, independentemente de sua localização, deverão valorizar e respeitar os valores culturais, históricos e tradições da localidade de prestação dos seus serviços e oferta de produtos, bem como a dignidade e a individualidade das pessoas em todos os relacionamentos.

**Art. 15.** As Signatárias se empenharão na prevenção e não aceitarão quaisquer formas de trabalho forçado, involuntário, escravo ou em condição análoga, tampouco o uso de mão de obra infantil, em desacordo com a legislação e regulamentação vigentes, ou qualquer outra forma de trabalho contra a livre vontade ou escolha do indivíduo, bem como contribuirão ativamente para o combate e a erradicação de formas degradantes de trabalho.

**Art. 16.** Não serão toleradas nenhuma forma de discriminação, desrespeito e preconceito de qualquer natureza, seja de gênero, raça, religião, faixa etária, convicção política, nacionalidade, estado civil, posição social, condição física, entre outras.

**Art. 17.** Todas as formas de abuso de poder, condutas hostis e/ou de intimidações como assédios (moral, físico, psicológico, judicial, entre outros), constrangimentos, depreciações, ofensas e/ou ameaças não serão toleradas.

**Art. 18.** As Signatárias se comprometem a promover ações de educação financeira voltadas ao crédito consciente e ao uso dos recursos disponíveis.

#### **Seção V - Da Conformidade com as Leis**

**Art. 19.** As Signatárias comprometem-se a trabalhar num ambiente ético, de respeito às leis, nacionais e internacionais, e às autoridades de todas as instâncias dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

**Art. 20.** As Signatárias comprometem-se com a manutenção de políticas e práticas institucionais atualizadas e disseminadas de prevenção e combate a todas as formas de atos ilegais ou criminosos.

#### **Seção VI - Da Prevenção a Fraudes e Lavagem de Dinheiro**

**Art. 21.** As Signatárias não deverão admitir prática que vise ocultar ou dissimular a origem, localização e disposição de bens, direitos ou valores provenientes direta ou indiretamente de infrações penais.

**Art. 22.** As Signatárias instituirão políticas rígidas de governança e cumprimento das normas voltadas à prevenção à fraude e à lavagem de dinheiro, incluindo orientações e procedimentos para prevenir e detectar operações ou transações que apresentem características atípicas, devendo:

I - Implementar e aprimorar continuamente mecanismos para evitar a realização de negócios com terceiros de reputação inidônea, incluindo agentes, consultores e parceiros de negócio que possam estar envolvidos em atividades ilícitas e cujos recursos sejam de origem ilegítima;

II - Assegurar a existência de políticas e de controles que coíbam falsificações ou adulterações de documentos, registros e aprovações;

III - Realizar o reporte de transações suspeitas para os órgãos competentes de acordo com os procedimentos vigentes, conforme diretrizes do COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras); e

IV - Enfatizar a importância de conhecer os clientes e colaboradores, bem como a notificação de atividades suspeitas.

**Art. 23.** As Signatárias cooperarão plenamente com os órgãos competentes em relação aos temas abordados, a fim de não serem utilizadas inadvertidamente, na qualidade de Instituição Financeira, como intermediária em algum processo tendente à Lavagem de Dinheiro, financiamento ao terrorismo ou manipulação de mercado.

### **Seção VII - Da Prevenção e Combate à Corrupção**

**Art. 24.** As Signatárias não tolerarão e repudiarão quaisquer atos de corrupção, de qualquer natureza, em prejuízo do interesse público ou privado, nacional ou estrangeiro.

**Art. 25.** As Signatárias manterão políticas e adotarão práticas institucionais de prevenção e combate à corrupção, em conformidade com elevados padrões de honestidade e integridade.

**Art. 26.** As Signatárias cooperarão com as iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção.

**Art. 27.** As Signatárias adotarão ações de prevenção e manterão controles para que aqueles que ajam em seu nome não pratiquem atos de corrupção.

**Art. 28.** As Signatárias adotarão medidas corretivas em caso de suspeita ou identificação de algum ilícito cometido por aqueles que ajam em seu nome, comprometendo-se a aprimorar suas ações de prevenção.

### **Seção VIII - Do Relacionamento entre Associadas**

**Art. 29.** As Signatárias se empenharão em tratar de maneira respeitosa, igualitária e imparcial os demais participantes do Sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN, buscando, em suas interações:

I - Expressar opiniões livremente, cooperar, praticar o diálogo e acolher opiniões divergentes de caráter construtivo;

II - Promover o ambiente de respeito mútuo quanto à manifestação de opiniões, à liberdade de escolha e às posições dos representantes, independentemente da Instituição Financeira associada, da função ou cargo que ocupem;

III - Não constranger e não se impor de forma autoritária nas discussões e tomadas de decisão;

IV - Respeitar os princípios de lealdade, cordialidade, boa-fé e transparência; e

V - Fornecer informações claras, objetivas, corretas e transparentes para que as discussões e tomadas de decisão contribuam para o fortalecimento da Autorregulação Bancária;

**Art. 30.** Na hipótese de identificação de situações de conflito entre as Signatárias, as partes envolvidas se comprometerão a assumir, junto ao Sistema de Autorregulação, postura que seja alinhada à conduta ética prevista neste documento.

**Parágrafo único.** O procedimento de resolução de conflitos entre as Instituições Financeiras Signatárias, previsto neste artigo, será disciplinado em Normativo específico da Autorregulação Bancária.

## **Seção IX - Das Relações Externas e Interação com o Poder Público e Autoridades**

**Art. 31.** As signatárias comprometem-se a manter diálogo, sempre que solicitado ou necessário, com as autoridades constituídas, em especial as que atuam na regulação, proteção e defesa dos consumidores, atentando-se às questões apresentadas e demonstrando postura construtiva na avaliação dos temas tratados, primando pelo aprimoramento contínuo da relação com os consumidores e cidadãos na prestação de serviços bancários.

**Art. 32.** As Signatárias, salvo na condição de mandatária, não tomarão quaisquer decisões ou assumirão compromissos perante fóruns, mídia, Poder Público ou Autoridades, em nome do Sistema de Autorregulação Bancária.

## **Seção X - Do Controle da Informação e Confidencialidade**

**Art. 33.** As Signatárias comprometem-se a possuir e atualizar periodicamente as políticas, procedimentos e controles que assegurem a integridade, legitimidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações.

**Art. 34.** As Signatárias assegurarão a privacidade das informações pessoais do consumidor, mesmo quando ele não for mais seu cliente.

**Parágrafo único.** Serão observados os mais estritos padrões éticos no tratamento das informações pessoais do consumidor e eventual compartilhamento de informações deve ser realizado conforme previsto na legislação vigente, incluindo as hipóteses abaixo:

I - mediante determinação judicial; ou

II - se o consumidor solicitar ou permitir revelar as suas informações.

## **Seção XI - Do Conflito de Interesses**

**Art. 35.** As Signatárias devem agir de modo a prevenir ou impedir quaisquer situações que possam configurar conflito de interesses, tais como:

- I - utilização de recursos ou reputação da FEBRABAN para obter vantagens pessoais ou privilégios para a instituição financeira que representa; e
- II - realização de atividades ou influência externa que conflitem ou prejudiquem o cumprimento de suas responsabilidades.

## **Capítulo II - Do Sistema de Autorregulação Bancária**

**Art. 36.** O Sistema de Autorregulação Bancária é regido pelos seguintes instrumentos normativos:

- I- Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária;
- II - Normativos aprovados pelo Conselho de Autorregulação; e
- III - Decisões da Diretoria de Autorregulação e do Conselho de Autorregulação.

**Art. 37.** As normas da Autorregulação não se sobrepõem, mas se harmonizam à legislação vigente, destacadamente ao Código de Defesa do Consumidor, às leis e normas especificamente direcionadas ao sistema bancário e à execução de atividades delegadas pelo setor público a Instituições Financeiras.

**Art. 38.** As normas da Autorregulação abrangem todos os produtos e serviços ofertados ou disponibilizados pelas Signatárias a qualquer pessoa física, cliente ou não cliente e ainda, quando expressamente previstas, à pessoa jurídica.

### **Seção I - Da Responsabilidades das Signatárias**

**Art. 39.** São responsabilidades das Signatárias do Sistema de Autorregulação Bancária:

- I - respeitar e fazer com que suas controladas e coligadas sujeitas a este Código respeitem as normas da Autorregulação;
- II - indicar um profissional com cargo estatutário, preferencialmente das áreas de ouvidoria, *compliance*, riscos, controles internos ou jurídico, para ser o interlocutor com a Diretoria de Autorregulação;
- III - disponibilizar e permitir acesso a informações para fins de verificação da aderência às normas do Sistema de Autorregulação Bancária, sempre que solicitado.

### **Sessão II - Do Conselho das Signatárias**

**Art. 40.** O Conselho das Signatárias do Sistema de Autorregulação Bancária é composto pelos membros do Conselho Diretor da FEBRABAN representantes das Instituições Financeiras.

**Art. 41.** Compete ao Conselho das Signatárias:

I - deliberar sobre a composição do Conselho de Autorregulação e o modelo de adesão ao Sistema de Autorregulação Bancária;

II- nomear os Conselheiros Setoriais e os Conselheiros Independentes, conforme disposto nos artigos 46 e 47;

III - estabelecer eventual verba remuneratória para os Conselheiros Independentes.

**Art. 42.** O Conselho das Signatárias reunir-se-á sempre que os interesses do Sistema de Autorregulação Bancária assim o exigirem.

**§ 1º** A convocação do Conselho das Signatárias será feita pelo Presidente do Conselho de Autorregulação com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, por meio de mensagem eletrônica para o endereço cadastrado junto à Diretoria de Autorregulação e mencionará o dia, hora, local e assuntos da pauta.

**§ 2º** O Conselho das Signatárias poderá ser convocado por iniciativa de  $\frac{1}{2}$  (metade) das Signatárias.

**Art. 43.** O Conselho das Signatárias instalar-se-á em primeira convocação, com a presença de, no mínimo,  $\frac{1}{4}$  (um quarto) das Signatárias e, em segunda convocação, com qualquer número.

**Art. 44.** As deliberações serão tomadas por maioria de votos dos membros presentes à reunião, sendo que cada Signatária tem direito a 1 (um) voto.

### **Seção III - Do Conselho de Autorregulação**

**Art. 45.** O Conselho de Autorregulação é o órgão normativo e de administração do Sistema de Autorregulação Bancária, composto por 16 (dezesesseis) Conselheiros, sendo 8 (oito) Conselheiros Setoriais e 8 (oito) Conselheiros Independentes.

**Parágrafo único.** Não haverá suplentes no Conselho de Autorregulação Bancária.

**Art. 46.** Os Conselheiros Setoriais são aqueles indicados pelas Signatárias, sendo:

I - 5 (cinco) Conselheiros indicados respectivamente pelas 5 (cinco) maiores Signatárias, segundo seu patrimônio líquido; e

II - 3 (três) Conselheiros indicados mediante alternância entre as demais signatárias que tenham aderido voluntariamente aos eixos Normativos, nos termos do art. 75.

**Parágrafo único.** O Conselheiro Setorial indicado deverá ser profissional estatutário da respectiva Signatária.

**Art. 47.** Os Conselheiros Independentes são representantes da sociedade civil, de ilibada reputação e notório conhecimento dos temas tratados nas normas da Autorregulação.

**Art. 48.** Os Conselheiros Setoriais nomeados pelo Conselho das Signatárias indicarão o presidente do Conselho de Autorregulação e o vice-presidente, que terão mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida a recondução.

**Art. 49.** O mandato dos Conselheiros nomeados na forma do inciso II, do art. 46 e do art. 47, será de 2 (dois) anos, e a recondução admitida apenas para os Conselheiros Independentes.

**Parágrafo único.** A solicitação de ingresso de novas Signatárias no Conselho dar-se-á mediante solicitação formal à Diretoria de Autorregulação e observará a ordem cronológica dos pedidos.

**Art. 50.** Os Conselheiros permanecerão investidos em seus respectivos mandatos até a posse de seus substitutos.

**§ 1º** Caso um Conselheiro Setorial renuncie ou seja destituído do Conselho de Autorregulação, ele será substituído por outro representante da Signatária que o indicou em até 30 (trinta) dias após o evento e completará o restante do mandato outorgado.

**§ 2º** Caso a Signatária renuncie ou seja destituída do Conselho de Autorregulação, a escolha da nova Signatária respeitará a regra de alternância prevista no art. 49.

**§ 3º** A ausência injustificada, por parte de um Conselheiro, a mais de 2 (duas) reuniões consecutivas ou a mais de 3 (três) reuniões alternadas em um período de 12 (doze) meses, implicará a perda do mandato.

**Art. 51.** Os Conselheiros Setoriais não farão jus a qualquer verba remuneratória ou reembolso em razão do desempenho de suas funções.

**Parágrafo único.** Os Conselheiros Independentes poderão receber verba remuneratória e ser reembolsados por despesas diretamente relacionadas ao desempenho de suas funções, conforme determinado pelo Conselho das Signatárias.

**Art. 52.** Compete ao Conselho de Autorregulação:

I - aprovar e deliberar alterações a este Código;

II - aprovar e instituir novos Normativos, bem como deliberar sobre a alteração de Normativos vigentes;

III - estabelecer, por meio de resoluções, as diretrizes, políticas e procedimentos do Sistema de Autorregulação Bancária, incluindo:

a) o modelo monitoramento e supervisão do Sistema de Autorregulação Bancária;

b) o Selo da Autorregulação; e

c) o relatório anual contendo informações sobre as atividades desempenhadas e resultados alcançados pelo Conselho de Autorregulação e pela Diretoria de Autorregulação.

IV - nomear e destituir o responsável pela Diretoria de Autorregulação;

V- firmar convênios com entidades setoriais;

VI - decidir pela aplicação das sanções previstas neste Código;

VII - atuar como última instância decisória em procedimentos disciplinares iniciados em outros sistemas de autorregulação em que a FEBRABAN participe e demonstre interesse, desde que haja previsão expressa para tal nas regras que disciplinam estes sistemas de autorregulação; e

VIII - deliberar sobre assuntos que entenda relevantes ao Sistema de Autorregulação.

**Art. 53.** O Conselho de Autorregulação reunir-se-á, ordinariamente, no mínimo 4 (quatro) vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que os interesses do Sistema de Autorregulação Bancária assim o exigirem.

§ 1º A convocação do Conselho de Autorregulação será feita pelo Presidente do Conselho com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, por meio de mensagem eletrônica para o endereço cadastrado junto à Diretoria de Autorregulação.

§ 2º O Conselho de Autorregulação poderá ser convocado por iniciativa de 3/5 (três quintos) dos Conselheiros.

**Art. 54.** O Conselho de Autorregulação instalar-se-á com a presença de no mínimo 3/5 (três quintos) dos Conselheiros.

**Art. 55.** As deliberações serão tomadas por maioria de votos dos membros presentes à reunião, sendo que cada Conselheiro tem direito a 1 (um) voto.

§ 1º Em caso de empate, o Presidente do Conselho de Autorregulação ou, em caso de impedimento deste, o Vice-Presidente, proferirá o voto de qualidade.

§ 2º As deliberações do Conselho de Autorregulação constarão da ata da respectiva reunião.

§ 3º Terão assento nas reuniões do Conselho de Autorregulação, sem direito a voto, o Vice-Presidente Executivo da FEBRABAN e o responsável pela Diretoria de Autorregulação, cabendo a este último elaborar as pautas e secretariar as reuniões.

**Art. 56.** Compete ao Presidente do Conselho de Autorregulação convocar e presidir as reuniões ordinárias e extraordinárias do Conselho de Autorregulação.

**Art. 57.** Compete ao Vice-Presidente do Conselho de Autorregulação substituir o Presidente do Conselho de Autorregulação em caso de impedimento.

#### **Seção IV - Da Comissão de Autorregulação**

**Art. 58.** Os membros da Comissão de Autorregulação Bancária são responsáveis pela representação das Signatárias junto ao Sistema de Autorregulação Bancária, bem como pela interlocução com a Diretoria de Autorregulação da FEBRABAN e com o Conselho de Autorregulação.

**Art. 59.** Compete a Comissão de Autorregulação:

- I - fazer cumprir as deliberações do Conselho;
- II - realizar estudos e promover discussões relacionadas ao aperfeiçoamento do SARB, incluindo temas para futuros Normativos;
- III - atuar de forma proativa e propositiva em temas relacionados à Autorregulação, visando a representação dos interesses das Signatárias perante o Estado, a sociedade e as entidades de regulação, supervisão e controle, bem como o fortalecimento do SARB;
- IV - aprovar o Plano de Trabalho da Diretoria de Autorregulação;
- V - aprovar o Plano de Monitoramento e Supervisão do SARB;
- VI - aprovar os critérios para abertura de Averiguações Preliminares;
- VII - ouvida a Diretoria de Autorregulação, manifestar-se conclusivamente sobre a instauração de processos administrativos disciplinares por violação das normas de Autorregulação Bancária.

**Art. 60.** A Comissão será composta por 18 (dezoito) Signatárias, sendo:

- I - 5 (cinco) representantes indicados pelas 5 (cinco) maiores Signatárias, segundo seu patrimônio líquido;
- II - 13 (treze) representantes indicados *ad referendum* do Conselho, em regime de alternância.

§ 1º O disposto no inciso II aplica-se caso o número de Signatárias supere as vagas disponíveis na Comissão.

§ 2º Os representantes submetidos ao regime de alternância terão mandato de 1 (um) ano, admitida até uma recondução por igual período, caso não haja interesse de ingresso na Comissão por novas Signatárias.

## **Seção V - Da Diretoria de Autorregulação**

**Art. 61.** A Diretoria de Autorregulação é o órgão executivo do Sistema de Autorregulação Bancária, subordinado ao Conselho de Autorregulação Bancária.

**Art. 62.** Compete à Diretoria Executiva da FEBRABAN prover infraestrutura operacional à Diretoria de Autorregulação.

**Art. 63.** Compete à Diretoria de Autorregulação Bancária:

- I - executar as deliberações do Conselho de Autorregulação Bancária;
- II - elaborar propostas para o desenvolvimento do Sistema de Autorregulação Bancária;
- III - orientar as Signatárias quanto ao correto preenchimento dos Relatórios de Conformidade; aprovar o teor dos Relatórios de Conformidade, monitorando o cumprimento

das obrigações ali consignadas, de acordo com a política definida pelo Conselho de Autorregulação;

IV - desenvolver e gerenciar processos e sistemas para monitorar a aderência das Signatárias às normas da Autorregulação;

V - registrar denúncias por parte dos consumidores, órgãos de proteção do consumidor e das Instituições Financeiras Signatárias; notificar, ao Presidente do Conselho de Autorregulação, indícios de violação ao Código de Conduta Ética, normas da Autorregulação e inadequação nos Relatórios de Conformidade;

VI - estruturar e manter, em página eletrônica própria, uma área especificamente destinada ao Sistema de Autorregulação, de forma a disponibilizar (a) a lista das Signatárias ativas e suspensas, (b) o Código, as Regras e demais Normativos, (c) os pareceres e orientações sobre o Código e as Regras, (d) o ementário dos julgados dos Comitês Disciplinares, (e) as informações relativas aos sistemas das Signatárias para atendimento a consumidores, e (f) um sistema para receber denúncias e manifestações do público em geral;

VII - participar de atividades e eventos relevantes ao Sistema de Autorregulação Bancária;

VIII - secretariar o processo de renovação do Conselho de Autorregulação;

IX - elaborar o orçamento referente ao Sistema de Autorregulação Bancária, que comporá o orçamento da FEBRABAN.

**Art. 64.** A Diretoria de Autorregulação, ouvido o Conselho de Autorregulação, poderá instituir e coordenar grupos de trabalho para efetuar estudos e promover discussões relacionados com o aperfeiçoamento e conhecimento do Sistema de Autorregulação, incluindo o conteúdo e a interpretação do Código e das Regras, e temas para futuros Normativos.

**Parágrafo único.** Os Grupos de Trabalho poderão ser compostos por representantes das Signatárias, por membros de Comissões Técnicas da FEBRABAN e por outros convidados, conforme a conveniência e os temas a serem tratados.

## **Seção VI - Dos Selos de Autorregulação**

**Art. 65.** Os selos de Autorregulação Bancária poderão ser concedidos às Signatárias de nível II e III.

**Art. 66.** A concessão e a manutenção dos Selos de Autorregulação serão disciplinadas em Normativo específico da Autorregulação Bancária instituído pelo Conselho de Autorregulação.

## **Seção VII - Do Canal de Registro de Demandas**

**Art. 67.** O Sistema de Autorregulação Bancária contará com um canal de registro de demandas denominado “Conte Aqui”.

## **Seção VIII - Do Procedimento Disciplinar**

**Art. 68.** O procedimento disciplinar aplicável às infrações a este Código e aos Normativos do Sistema de Autorregulação Bancária observará o disposto no Normativo SARB 006.

**Art. 69.** Nos procedimentos de Supervisão e Controle, serão observados a isonomia entre as Signatárias e o devido processo legal, especialmente quanto ao contraditório e à ampla defesa.

**Art. 70.** Fica assegurado às Signatárias o direito de emitir manifestação, de oferecer provas e acompanhar sua produção, de obter vista e pedir a revisão de decisões.

**Art. 71.** Somente poderão ser recusados, mediante decisão fundamentada, os argumentos e as provas propostas pelas Signatárias quando ilícitas, impertinentes ou protelatórias.

**Art. 72.** Os procedimentos de supervisão e controle das normas da Autorregulação Bancária serão desenvolvidos mediante os seguintes atos:

- I - Averiguação Preliminar (AP);
- II - Processo Disciplinar (PD); e
- III - Revisão do Processo Disciplinar (RPD).

## **Seção IX - Das Sanções**

**Art. 73.** O descumprimento deste Código de Conduta Ética e Autorregulação, bem como dos normativos do Sistema de Autorregulação Bancária sujeitam as Signatárias à:

- I - recomendação para o ajuste de sua conduta, encaminhada por meio de carta reservada;
- II - recomendação para o ajuste de sua conduta, encaminhada por meio de carta com o conhecimento de todas as Signatárias, cumulada com a obrigação de pagar uma contribuição entre 1 (uma) e 10 (dez) vezes o valor da menor anuidade recolhida por uma Associada da FEBRABAN;
- III - suspensão de sua participação no Sistema de Autorregulação Bancária, com a suspensão do uso do Selo da Autorregulação e do mandato de seu Conselheiro no Conselho de Autorregulação, cumulada com a obrigação de pagar uma contribuição entre 5 (cinco) e 15 (quinze) vezes o valor da menor anuidade recolhida por uma Associada da FEBRABAN; e
- IV - exclusão de sua participação no Sistema de Autorregulação Bancária.

**§ 1º** A decisão levará em conta a gravidade da conduta, o impacto para o mercado, para a imagem da Signatária e para o Sistema de Autorregulação Bancária, além da reincidência.

**§ 2º** Na imposição de suspensão ou exclusão, o Conselho de Autorregulação estabelecerá o prazo e as condições a serem observadas pela Instituição.

**§ 3º** A obrigação de pagar contribuição ao Sistema de Autorregulação Bancária poderá ser complementada pela obrigação de custear ou adotar ações específicas para fortalecer a credibilidade do Sistema Financeiro perante o público em geral, limitada a 5 (cinco) vezes o valor da menor anuidade recolhida por uma associada da FEBRABAN.

**§ 4º** Reverterão em favor da dotação orçamentária do Sistema de Autorregulação Bancária os valores arrecadados pela imposição das contribuições tratadas neste artigo.

**§ 5º** A decisão de exclusão do Sistema de Autorregulação Bancária será referendada pelo Conselho das Signatárias.

**§6º** As Instituições Financeiras Signatárias que aderirem aos eixos normativos do Sistema de Autorregulação Bancária após a entrada em vigor deste Código submeter-se-ão a um Programa de Integração, previsto no Normativo SARB 020/2018 e estarão sujeitas à instauração de Averiguações Preliminares ou Processos Disciplinares somente após o período de 3 (três) anos da data de adesão.

### **Capítulo III - Da Adesão**

**Art. 74.** A participação no Sistema de Autorregulação Bancária dar-se-á nos seguintes níveis de adesão:

I - Nível I;

II - Nível II; e

III - Nível III.

**Art. 75.** Os eixos normativos de adesão voluntária são:

I - relacionamento com o consumidor: normativos que consolidam diretrizes e procedimentos para as boas práticas das instituições financeiras com seus consumidores;

II - combate ao financiamento ao terrorismo e prevenção à lavagem de dinheiro: normativos que consolidam diretrizes e melhores práticas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo;

III - responsabilidade socioambiental: normativos que consolidam diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais das Signatárias nos negócios e na relação com as partes interessadas.

**Art. 76.** São consideradas Instituições Financeiras Signatárias de:

I - Nível I: as Instituições Financeiras associadas à FEBRABAN;

II - Nível II: as Instituições Financeiras Signatárias que aderirem voluntariamente a pelo menos um dos eixos normativos do SARB previstos no art. 75.

III - Nível III: as Instituições Financeiras Signatárias que aderirem voluntariamente a todos os eixos normativos do SARB previstos no art. 75.

**Art. 77.** A adesão voluntária aos eixos normativos do Sistema de Autorregulação Bancária dar-se-á mediante assinatura de Termo de Adesão.

#### **Capítulo IV - Disposições Gerais e Transitórias**

**Art. 78.** Quaisquer questões oriundas do teor ou aplicação deste Código serão dirimidas pelo Conselho de Autorregulação.

**Art. 79.** Este Código entra em vigor em 1º de janeiro de 2019.