

Aula 10

*Caixa Econômica Federal (CEF)
Conhecimentos Bancários (Somente em
PDF)*

Autor:
Celso Natale

08 de Março de 2023

SUMÁRIO

1	Introdução à Regulação.....	3
1.1	Motivos para regulação	4
1.2	Regulação Bancária.....	5
2	Autorregulação Bancária.....	7
2.1	Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária	10
2.2	Estrutura Organizacional do Sistema	13
2.3	Demandas e Sanções	14
2.4	Eixos normativos e Níveis de Adesão	17
	Anexo: Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária	19
	Resumo e Esquemas da Aula	32
	Questões Comentadas	36
	Lista de Questões.....	53
	Gabarito	59



INTRODUÇÃO

Saudações!

Que ótimo que você está aqui, em nossa última aula do curso. =)

Nesta aula, aprenderemos sobre a **Autorregulação Bancária**.

O assunto é baseado principalmente nos normativos e publicações da FEBRABAN, por motivos que ficarão claros ao longo da aula.

Sobre as questões: eu revirei provas e mais provas da área bancária, e encontrei poucas questões sobre o assunto. Por isso, elaborei algumas para você treinar, procurando contemplar todos os tópicos da aula.

Como estamos falando de um sistema, procurei esquematizar todos os pontos da aula. Espero que goste!

E permaneço, é claro, à disposição.

Tenha uma ótima prova!!



@profcelsonatale



PROFESSOR
CELSONATALE



1 INTRODUÇÃO À REGULAÇÃO

Antes de falar sobre Autorregulação, faz todo sentido conceituarmos a **Regulação**. Acredito que você já tem alguma intuição, mas faremos isso da forma técnica, que pode aparecer na prova.

A Regulação pode ser compreendida como **toda forma de organização por uma autoridade (normalmente o governo) da atividade dos indivíduos ou da sociedade**, seja por meio de intervenção direta ou no exercício de seus poderes sobre os indivíduos ou grupos sociais.

Também é possível afirmar, de forma semelhante, que a regulação é a atividade do governo no sentido de **limitar a livre atuação e as escolhas das pessoas** (físicas ou jurídicas).

REGULAÇÃO



Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), a regulação se divide em três áreas:

- **Regulação Econômica**, que se traduz na regulação da atividade econômica e dos setores da economia pelo Estado;
- **Regulação Social**, que regula as atividades de interesse social, como saúde, segurança e meio ambiente. O exercício dessa regulação ocorre, por exemplo, quando o governo estabelece regras de controle de poluição e condições mínimas de trabalho; e
- **Regulação Administrativa**, traduzida pela soberania do Estado e no poder de regulamentar.

Nesta aula, iremos nos concentrar na regulação econômica, pois estamos interessados na regulação de um **setor específico: o financeiro**.



1.1 Motivos para regulação

Mas por que o Estado limita a livre atuação do mercado financeiro?

CURIOSIDADE

O tema é polêmico, é claro.

De um lado, os chamados liberais defendem um Estado mínimo, que cuide apenas de coisas que o mercado não pode prover, como justiça, segurança pública (polícia) e defesa nacional (forças armadas).

De outro lado, os desenvolvimentistas defendem uma presença forte e atuante, com o Estado participando do mercado com empresas públicas, investimentos e forte regulação.

Mas este é um quadro de “curiosidade” e, para fins de prova, você não precisa se preocupar com isso, pois as bancas seguem exatamente o que trarei para você na aula.

A Regulação, de forma geral, é decorrente e justificada pela existência de **falhas de mercado**. Se os mercados não falhassem na alocação ótima dos bens e recursos escassos, não haveria necessidade de intervenção.

Além disso, o fato de existirem mercados onde há pouca ou nenhuma competição leva a situações ineficientes – são os chamamos **mercados incontestáveis**. Portanto, a **busca pela eficiência** é um dos motivos para regular os mercados. Afinal, em alguns casos, uma grande concentração do mercado na mão de poucas empresas dá excessivo poder para elas, e consumidores e sociedade tendem a ficar “reféns” ou, pelo menos, em pior situação do que estariam se houvesse mais empresas competindo. Se você pensou no mercado financeiro, pensou certo!

Por fim, um motivo para regulação é **proteger** determinado mercado que seja estratégica ou **sistemicamente importante** para o país. Se você pensou no mercado financeiro, pensou certo de novo!

MOTIVOS PARA A REGULAÇÃO

Corrigir **falhas de mercado**.

Corrigir **ineficiência** de mercados incontestáveis.

Proteção de mercados estratégicos ou sistemicamente importantes.



1.2 Regulação Bancária

Na aula sobre Sistema Financeiro Nacional, aprendemos que existem normatizadores e supervisores para cada um dos ramos do sistema, formando o chamado subsistema normativo. Vamos relembrar?

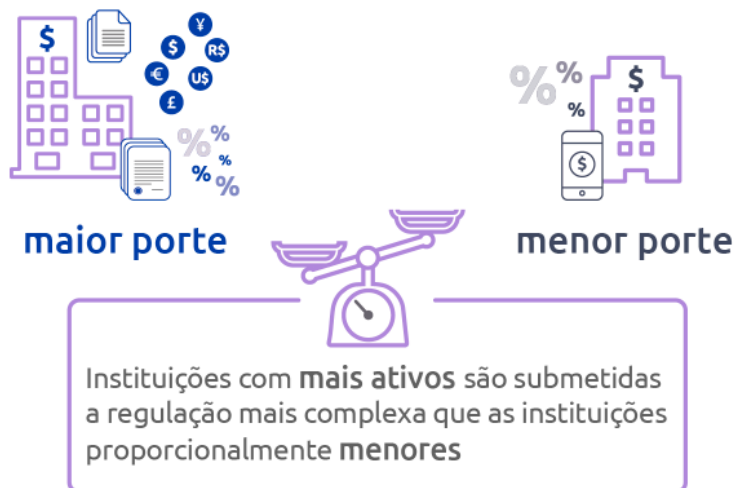
Subsistema normativo					
Órgãos normativos	CMN			CNSP	CNPC
Supervisores	BCB		CVM	Susep	Previc
Operadores Subsistema de intermediação	Bancos	Administradoras de Consórcio	Bolsa de Valores	Seguradoras	Entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão)
	Cooperativas de Crédito	Caixa Econômica	Bolsa de Mercadorias e Futuros	Resseguradoras	
	Instituições de Pagamento	Outras		Entidades abertas de previdência	
	Agência de Fomento	Corretoras e Distribuidoras		Sociedades de capitalização	

Essas entidades do subsistema normativo são responsáveis por regular o mercado financeiro, com base em **autoridade** legalmente determinada para tanto.

No **setor bancário**, especificamente, os reguladores são o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil.

Essa regulação é pautada no conceito de isonomia, ou seja, trata-se de forma igual instituições em iguais condições (porte, atividades etc.) e trata-se de forma diferente instituições diferentes. Na prática, instituições grandes e sistemicamente importantes observam normas mais rígidas e exigentes do que pequenas instituições financeiras.





Segmentação em 5 níveis fomenta a competitividade

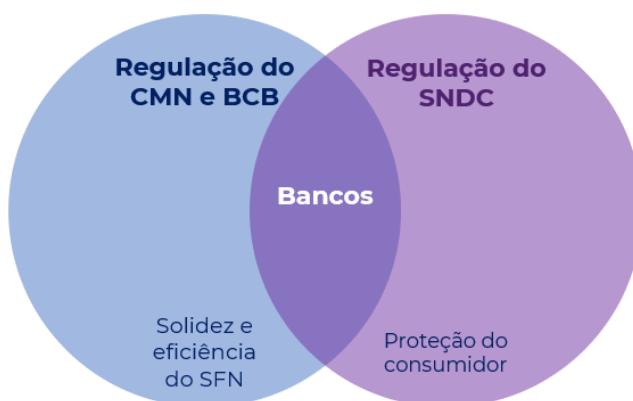
- S1** – bancos de porte igual ou superior a 10% do Produto Interno Bruto (PIB) ou que tenham atividade internacional relevante
- S2** – instituições de porte entre 1% e 10% do PIB
- S3** – instituições de porte entre 0,1% e 1% do PIB
- S4** – instituições de porte inferior a 0,1% do PIB
- S5** – instituições de porte inferior a 0,1% do PIB com perfil de risco simplificado

ADAPTADO DE BCB.GOV.BR

Contudo, as instituições bancárias não se submetem apenas à regulação especializada do CMN e do BCB.

No que diz respeito ao **relacionamento com o consumidor**, ou seja, com o cliente bancário, os bancos se submetem também à regulação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), do qual fazem parte os **Procons** Estaduais.

Sendo assim, enquanto CMN e BCB determinam regras para eficiência do sistema como um todo, além da prevenção de crimes e falhas, o SNDC e os Procons protegem os consumidores de serviços bancários. Às instituições bancárias, cabe a observância de todas as regras, cada qual de acordo com a temática. Afinal, além de integrantes do sistema financeiro, elas também integram relações de consumo.



Agora que você compreende melhor o que é a regulação, tem uma noção sobre seus motivos e sobre a regulação bancária, vamos para a parte realmente **mais importante desta aula**.



2 AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

A **autorregulação bancária**, como conceito ou ideia, diz respeito ao setor bancário regulando a si próprio.

Podemos usar o conceito geral de “regulação” que vimos e fazer uma pequena adaptação:

AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

Forma de organização, pelas instituições bancárias, de suas próprias atividades, limitando sua própria liberdade de atuação.

O que, esquematizando, fica assim:

AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA



Nesse tipo de autorregulação, portanto, não há interferência de qualquer autoridade, nem mesmo o CMN ou o Banco Central: trata-se do setor formado regulando as suas próprias atividades.

De cara, é preciso que os bancos se **organizem** de alguma forma, como você pode perceber. Afinal, se um banco determina isoladamente regras para si mesmo, não estamos falando de regulação, mas tão somente gestão.

A regulação se refere a setor ou atividade, sendo algo a ser observado por todos aqueles que participam desse setor ou atividade.

No Brasil, uma **organização bancária** assumiu o papel de conduzir a autorregulação do setor: a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).



FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

É a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. Fundada em 1967, na cidade de São Paulo, é uma associação sem fins lucrativos que tem o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.

O objetivo da Federação é representar seus associados em todas as esferas do governo – Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e entidades representativas da sociedade, para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população aos produtos e serviços financeiros.

O quadro associativo da entidade conta com 119 instituições financeiras associadas de um universo de 155 em operação no Brasil, as quais representam 98% dos ativos totais e 97% do patrimônio líquido das instituições bancárias brasileiras.

Em 2008, a FEBRABAN, por iniciativa de 7 dos maiores bancos do país e deliberação de seu Conselho Diretor, criou o Sistema de Autorregulação Bancária (SARB), por meio do qual estabeleceu o **Código de Conduta Ética e Autorregulação**, ao qual iremos nos referir, nesta aula, como Código.

Ele é de adesão obrigatória a todos os bancos associados à Febraban desde 2019, quando o código foi revisto. Contudo, a associação à Febraban não é obrigatória para os bancos brasileiros, tanto que 36 instituições bancárias não são associadas.



Todas as instituições bancárias associadas à Febraban aderem de forma **obrigatória e automática** ao Código de Conduta Ética e Autorregulação.

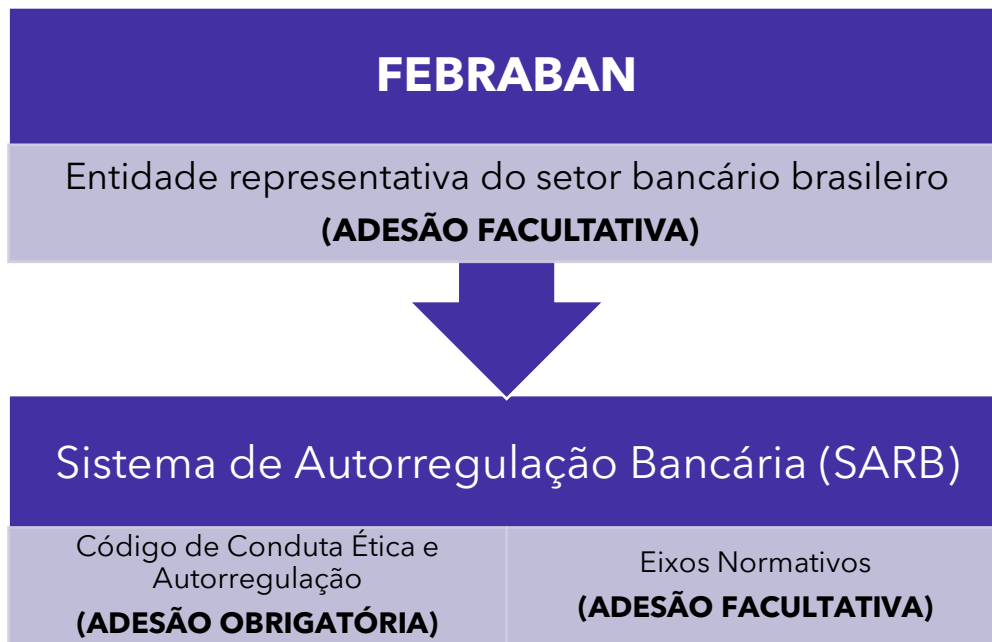
Antes de 2019, a adesão ao Código era facultativa para associados à Febraban.

Esse Código de Conduta estabelece o conjunto de normas a ser seguido pelas instituições bancárias, e é o **principal tema desta aula**, pois é dele que a maioria das questões de concursos sobre autorregulação bancária vêm sendo baseadas.

Além do Código, o SARB é composto por outros normativos, organizado em **Eixos Normativos** (esses sim, de adesão opcional).



Portanto, antes de falarmos sobre o Código e dos Normativos, vejamos um panorama do que aprendemos até aqui.



Agora, vamos ao Código de Conduta.



2.1 Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária

O Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária reforça o compromisso das instituições associadas à FEBRABAN com o SARB, estabelecendo **padrões de conduta a serem seguidos**, de modo que possam atuar de forma ainda mais **transparente e eficiente**, em benefício do segmento, dos consumidores e de toda a sociedade.

Ele é regido pelos seguintes **princípios**:



Explicando cada um dos princípios:

- ▶ **Integridade:** Adotar em todas suas atividades, processos e relacionamentos as boas práticas de conduta, honestidade e retidão.
- ▶ **Equidade:** Desenvolver um ambiente profissional e de mercado justo, digno e imparcial.
- ▶ **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.
- ▶ **Transparência:** - Prestar informações claras, exatas e suficientes em todos os relacionamentos e decisões tomadas, sempre em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.
- ▶ **Excelência:** Aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos e serviços forma contínua e permanente.
- ▶ **Sustentabilidade:** Atuar com responsabilidade ambiental, econômica, social e cultural, respeitando leis e regulamentações e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.
- ▶ **Confiança:** Manter em todos os relacionamentos, práticas que proporcionem um ambiente de credibilidade, segurança, boa-fé e lealdade

Assim como o SARB, o Código reflete o compromisso das instituições com:

- o consumidor
- a livre concorrência
- a responsabilidade socioambiental
- a prevenção de conflito de interesses
- a prevenção à fraude
- o combate à lavagem de dinheiro
- a anticorrupção.

Pensando na melhor organização das ideias, trarei para você, diretamente da FEBRABAN, as principais regras do Código relacionadas aos itens acima. Ao final da aula, coloquei como anexo o Código na íntegra, e recomendo uma leitura rápida.

2.1.1 Relacionamento com os Clientes

Na implementação das Políticas de Relacionamento com Clientes e Usuários, as instituições comprometem-se em convergir suas práticas comerciais ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) e legislação relacionada, devendo:

- ▶ Oferecer produtos e serviços adequados ao seu perfil;
- ▶ Prestar informações completas e adequadas que permitam a aquisição consciente;
- ▶ Garantir sigilo no tratamento de informações cadastrais e a confidencialidade de dados;
- ▶ Disponibilizar canais de atendimento acessíveis e dar atendimento tempestivo às demandas;
- ▶ Estimular o uso de meios alternativos de resolução de conflitos e fortalecer a mediação.

Isso passa pelo reconhecimento de que o consumidor é a parte mais vulnerável da relação e dispõe de menor grau de informações.

2.1.2 Livre Concorrência

Preservar a livre concorrência significa coibir práticas consideradas anticoncorrenciais, como conluio ou estabelecimento de barreiras artificiais para a entrada de novas empresas, como o *dumping*.



Dumping é a prática de preços artificialmente baixos, muitas vezes abaixo do custo, como forma de ganhar participação de mercado ou impedir a entrada de novas empresas.

Assim, as instituições:



- ▶ Comprometem-se com a promoção de um ambiente de livre concorrência.
- ▶ Não admitirão impedimentos artificiais ou ilegais à entrada de novos concorrentes no mercado;
- ▶ Adotarão as boas práticas de mercado, nacionais e internacionais;
- ▶ Coibirão infrações à ordem econômica.

2.1.3 Responsabilidade Socioambiental

Nesse aspecto, as instituições se comprometem com:

- ▶ Preservação ambiental e o desenvolvimento social, estimulando um ambiente sustentável e inclusivo.
- ▶ Prevenção da possibilidade de ocorrência de trabalho escravo ou em condição análoga e o uso de mão de obra infantil.
- ▶ Intolerância total a toda forma de discriminação.
- ▶ Promoção de ações de educação financeira voltadas ao crédito consciente.

2.1.4 Prevenção a Fraudes e Lavagem de Dinheiro

De acordo com o Código, "as Signatárias instituirão políticas rígidas de governança e cumprimento das normas voltadas à prevenção à fraude e à lavagem de dinheiro e":

- ▶ Não admitirão práticas de ocultação ou dissimulação de origem ou localização de bens;
- ▶ Aprimorarão, continuamente, os mecanismos visando evitar a realização de negócios com terceiros de reputação inidônea;
- ▶ Assegurarão a existência de políticas e de controles que coíbam falsificações ou adulterações de documentos, registros e aprovações;
- ▶ Reportarão transações suspeitas para os órgãos competentes, conforme diretrizes do COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras);
- ▶ Adotarão as melhores práticas nas políticas de "Conheça seu Cliente" e "Conheça seu Colaborador".

2.1.5 Prevenção e combate à corrupção

As Signatárias, na elaboração de suas políticas:

- ▶ Adotarão práticas de combate à corrupção;
- ▶ Não tolerarão e repudiarão quaisquer atos de corrupção em prejuízo do interesse público ou privado;
- ▶ Cooperarão com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção;



- ▶ Adotarão ações de prevenção e manterão controles para que aqueles que ajam em seu nome não pratiquem atos de corrupção.

2.2 Estrutura Organizacional do Sistema

A Autorregulação da FEBRABAN, como já vislumbramos até aqui, é regida pelos seguintes instrumentos normativos:

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

É importante destacar que esses normativos não se sobrepõem, mas existem em harmonia com a legislação aplicável ao setor bancário, como o Código de Defesa do Consumidor, às leis e regulamentos do CMN e BCB.

As novidades, portanto, ficam por conta do Conselho e da Diretoria de Autorregulação, cujas decisões fazem parte do arcabouço normativo, abaixo do Código e dos Normativos.



É muito improvável que a banca cobre que você saiba exatamente os números de conselheiros ou detalhes desse tipo. Apesar de existir, em toda prova, uma "cota" para questões difíceis, recomendo que apenas identifique principalmente o papel de cada órgão.

O **Conselho de Autorregulação** é o órgão normativo e de administração da Autorregulação FEBRABAN, composto por 16 conselheiros: 8 setoriais e 8 independentes.

Os conselheiros setoriais são profissionais estatutários indicados pelas Instituições Financeiras Signatárias, sendo:

- 5 indicados pelas maiores Signatárias, segundo seu patrimônio líquido;
- 3 indicados mediante alternância entre as demais signatárias que tenham aderido voluntariamente aos eixos Normativos.

Os conselheiros independentes são representantes da sociedade civil, de ilibada reputação e notório conhecimento dos temas tratados na Autorregulação.

Dentre outras competências, cabe ao Conselho de Autorregulação **aprovar e deliberar alterações ao Código de Conduta Ética e Autorregulação; aprovar e instituir novos Normativos; e decidir pela aplicação de sanções.**



À **Diretoria de Autorregulação**, subordinada ao Conselho, compete:

- Executar as deliberações do Conselho,
- Elaborar propostas para o desenvolvimento da Autorregulação FEBRABAN;
- Monitorar a aderência das Signatárias às normas da Autorregulação;
- Registrar denúncias por parte dos consumidores, órgãos de proteção do consumidor e das Instituições Financeiras Signatárias.

Você deve ter notado que cabe ao Conselho de Autorregulação **aplicar sanções**. Talvez você já imaginasse que isso existiria. Afinal, de que valeria um conjunto de regras de autorregulação sem instrumentos que punissem aqueles que as descumprem?

É sobre isso que falaremos agora.

2.3 Demandas e Sanções

A Autorregulação FEBRABAN conta com um canal de registro onde os consumidores podem fazer registros referentes aos bancos participantes do Sistema.

É por esse canal, denominado “Conte Aqui”, que o consumidor pode reportar eventual descumprimento de normas da Autorregulação.

Contudo, esse registro não é tratado ou respondido individualmente e integrará o **plano de monitoramento e supervisão da autorregulação**.

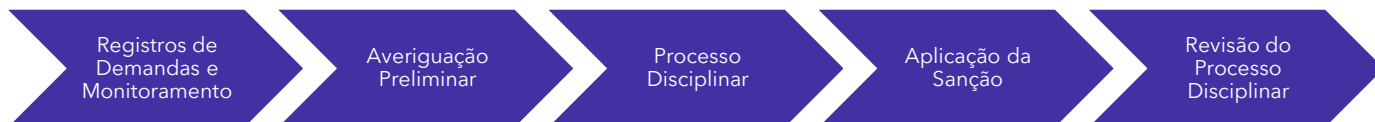
Portanto, apesar de acolher também reclamações individuais sobre produtos ou serviços bancários, a FEBRABAN redireciona o consumidor para o www.consumidor.gov.br, ou seja, para o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, onde a Instituição Financeira terá até 10 dias para contato e resposta direta.

Além desses registros de demandas, o Sistema de Autorregulação promove o **monitoramento** e a **supervisão** das instituições, contemplando os seguintes instrumentos:

- Averiguação Preliminar (AP)
- Processo Disciplinar (PD)
- Revisão do Processo Disciplinar (RPD)

Assim, tanto o monitoramento quanto os registros dos consumidores podem culminar em procedimento disciplinar contra instituições infratoras do Código de Conduta ou dos Normativos da Autorregulação.





Evidentemente, o procedimento é mais complexo e menos linear do que consta acima, mas essa noção deve bastar aos nossos propósitos.

Mais importante é perceber que quando desconformidades às normas são verificadas e os planos de ação para melhoria da conduta apresentados pelas Instituições não são cumpridos, elas estão sujeitas a **sanções**:

- Recomendação para o **ajuste de sua conduta**, encaminhada por meio de carta reservada;
- 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 e 10 vezes** o valor da menor anuidade recolhida por uma Associada da FEBRABAN;
- **Suspensão** de sua participação na Autorregulação FEBRABAN, 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
- **Exclusão** de sua participação no Sistema de Autorregulação Bancária.

Para determinar qual sanção é aplicada em cada caso, verifica-se:

- a gravidade da conduta,
- o impacto para o mercado, para a imagem da instituição e para o Sistema de Autorregulação Bancária
- a reincidência.

No caso de imposição de **suspensão** ou **exclusão**, o Conselho de Autorregulação estabelece o prazo e as condições a serem observadas pela instituição.

A **obrigação de pagar contribuição** ao Sistema de Autorregulação Bancária pode 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 vezes o valor da menor anuidade recolhida por uma associada da FEBRABAN.

Reverterão em favor da dotação orçamentária do Sistema de Autorregulação Bancária os valores arrecadados pela imposição de sanções.

A decisão de exclusão do Sistema de Autorregulação Bancária será referendada pelo Conselho das Signatárias.

Vamos esquematizar isso tudo, então.





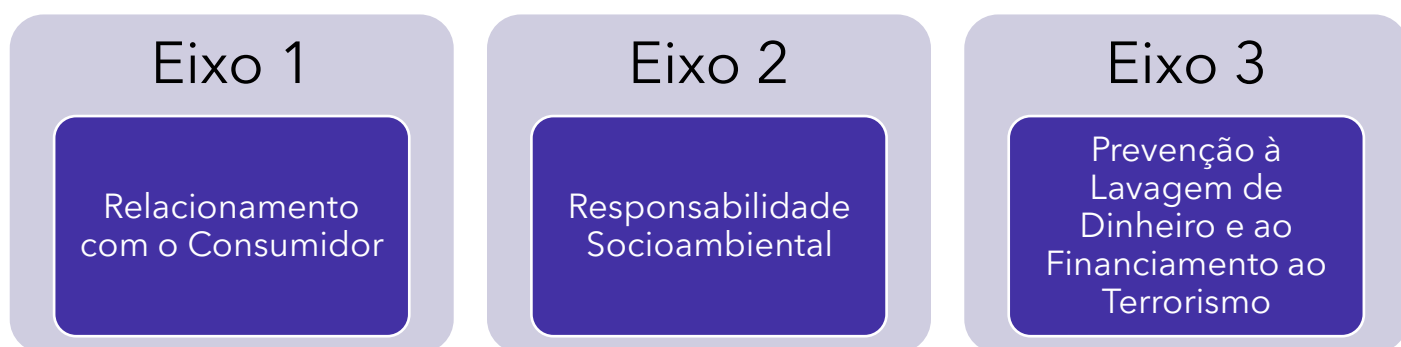
2.4 Eixos normativos e Níveis de Adesão

Além do Código de Conduta Ética e Autorregulação, o Sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN também é regido por **Normativos** de adesão voluntária pelas Instituições Financeiras associadas.

Esses Normativos se harmonizam possuem três principais eixos:

1. Relacionamento com o Consumidor;
2. Responsabilidade Socioambiental;
3. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo.

Portanto, cada eixo é composto por um conjunto de normativos. Aderindo a um eixo, adere-se a todos os normativos que o compõem.



Conforme comentei, ao contrário do Código de Conduta, a **adesão a cada um dos eixos normativos é opcional** para as instituições associadas. Portanto, uma associada pode aderir a um, dois ou aos três eixos normativos e, nesse caso, evidentemente, fica sujeita às sanções em caso de descumprimento. Contudo, existem alguns incentivos para a adesão.

Para começar, as instituições são divididas em três níveis, conforme seu grau de adesão:



- **Nível I:** todas as instituições associadas;
- **Nível II:** as instituições que aderirem a um ou dois dos eixos normativos;
- **Nível III:** apenas as instituições que aderirem a todos os eixos normativos.



Outro elemento de incentivo são os **Selos de Autorregulação**, que buscam reforçar e tornar transparente o compromisso assumido pelas Instituições Financeiras que aderirem a pelo menos um de seus eixos normativos.

Sendo assim, apenas as Instituições Financeiras Signatárias níveis II e III fazem jus aos selos de Autorregulação, desde que cumpridos os requisitos e percentuais de conformidade mínimos previstos em normativo.



A manutenção do selo também está condicionada à conservação de um percentual mínimo de conformidade, sob pena de suspensão do seu uso.

Bastante coisa nesta aula, né?

Mas orgulhe-se. Só de estar lendo esse finalzinho da aula, você já demonstra ter diferenciais. Afinal, a maioria não chega até aqui. A maioria não passa no concurso.

Fico por aqui, ansioso por ver seu nome na lista de aprovados!



ANEXO: CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA E AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

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 sistemas 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 ½ (metade) das Signatárias.

Art. 43. O Conselho das Signatárias instalar-se-á em primeira convocação, com a presença de, no mínimo, 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 escolhida 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 provase 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.



RESUMO E ESQUEMAS DA AULA

REGULAÇÃO



MOTIVOS PARA A REGULAÇÃO



REGULAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL



maior porte



menor porte



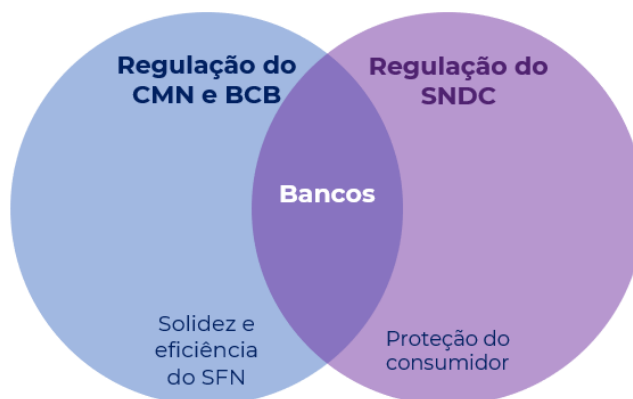
Instituições com **mais ativos** são submetidas a regulamentação mais complexa que as instituições proporcionalmente **menores**



Segmentação em 5 níveis fomenta a competitividade

- S1** – bancos de porte igual ou superior a 10% do Produto Interno Bruto (PIB) ou que tenham atividade internacional relevante
- S2** – instituições de porte entre 1% e 10% do PIB
- S3** – instituições de porte entre 0,1% e 1% do PIB
- S4** – instituições de porte inferior a 0,1% do PIB
- S5** – instituições de porte inferior a 0,1% do PIB com perfil de risco simplificado

ADAPTADO DE BCB.GOV.BR



AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA



Todas as instituições bancárias associadas à Febraban aderem de forma **obrigatória e automática** ao Código de Conduta Ética e Autorregulação.

FEBRABAN

Entidade representativa do setor bancário brasileiro
(ADESÃO FACULTATIVA)



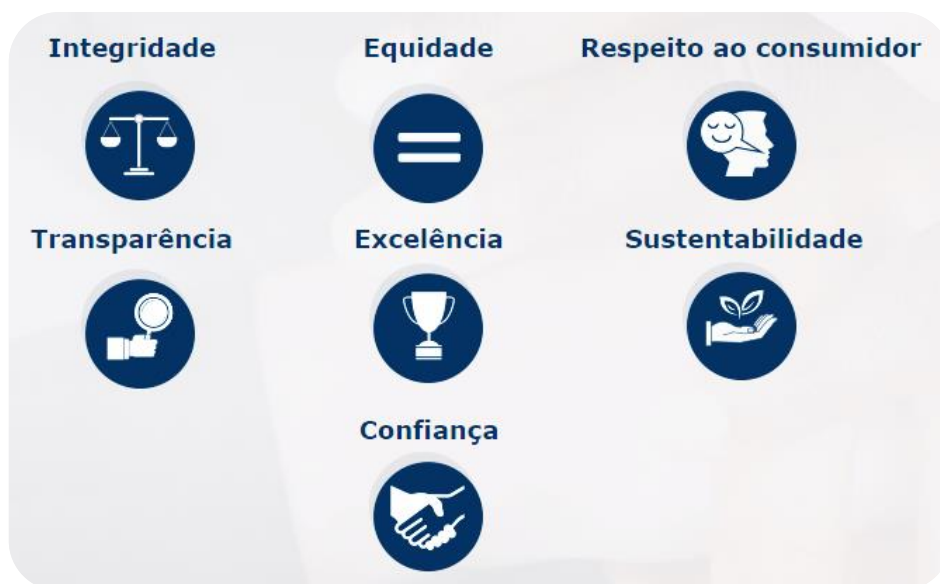
Sistema de Autorregulação Bancária (SARB)

Código de Conduta Ética e
Autorregulação
(ADESÃO OBRIGATÓRIA)

Eixos Normativos
(ADESÃO FACULTATIVA)



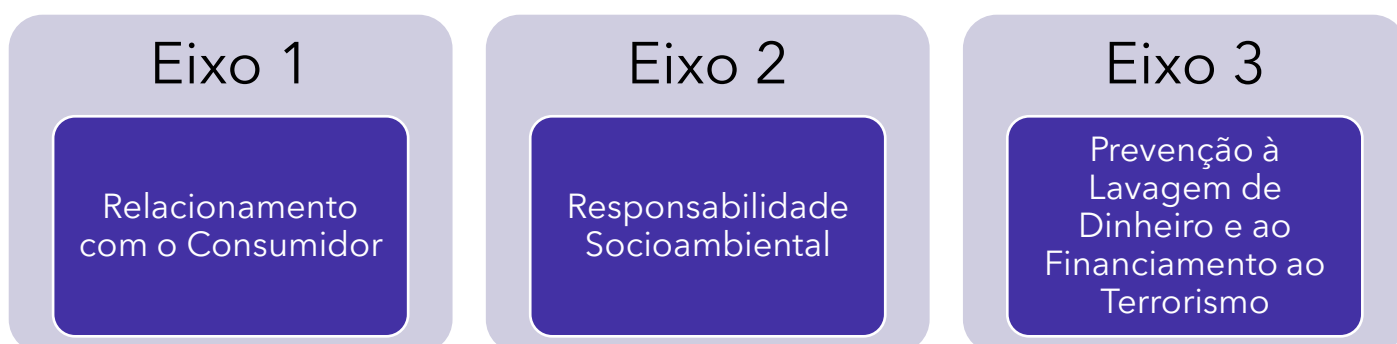
Princípios do Código de Conduta e Autorregulação Bancária



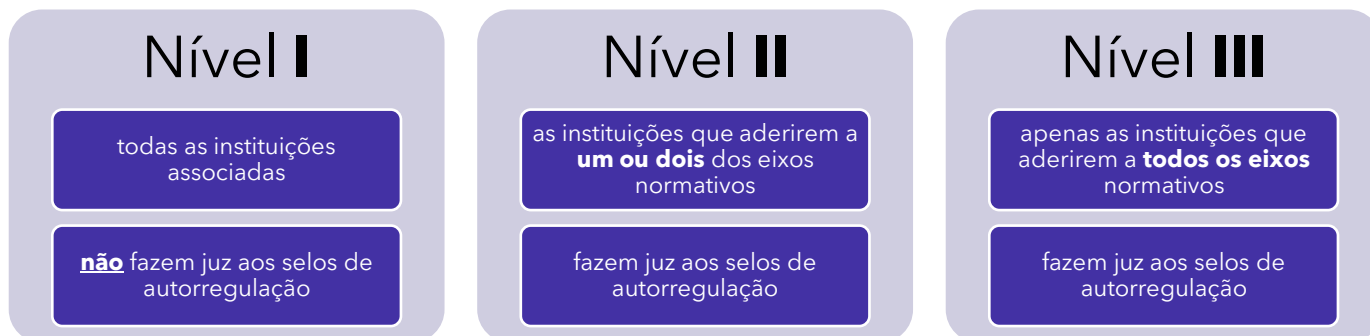
SUPERVISÃO DA AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA



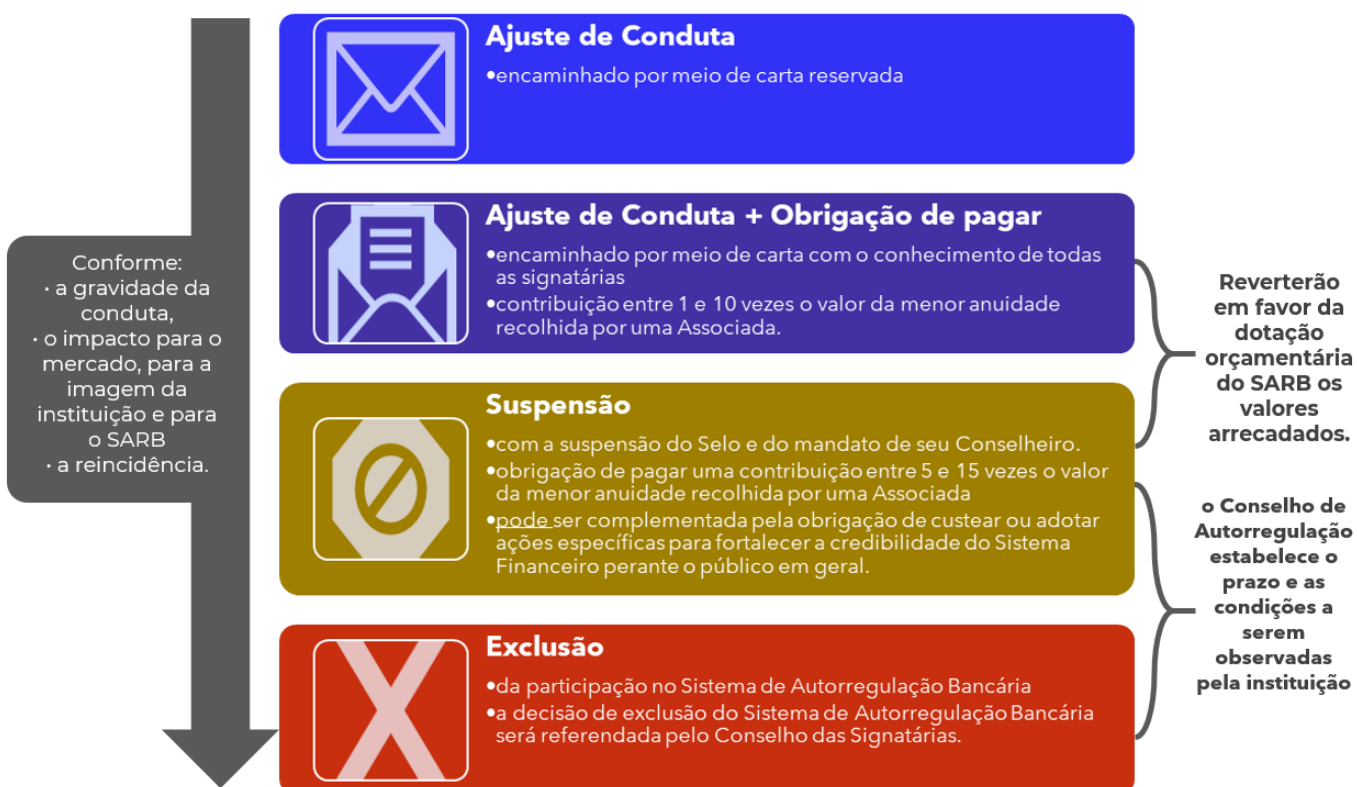
EIXOS NORMATIVOS DA AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA



NÍVEIS DE ADESÃO AOS EIXOS NORMATIVOS



SANÇÕES



QUESTÕES COMENTADAS

1. (2018/FGV/BANESTES/Técnico Bancário)

Em 2008 foi constituído um sistema de normas pelas próprias instituições financeiras, com compromissos de conduta estabelecidos para que o mercado atue de forma ainda mais eficaz, clara e transparente, em benefício do consumidor e da sociedade.

O comprometimento com as normas em questão é voluntário por parte das instituições financeiras brasileiras, sendo um exemplo de:

- a) adequação ao acordo da Basileia;
- b) cumprimento das resoluções do Banco Central;
- c) supervisão bancária;
- d) autorregulação bancária;
- e) cumprimento das normas do mercado de capitais.

Comentários:

Para começarmos a aquecer, temos uma questão que traz, no enunciado, a definição de sistema de **autorregulação bancária** (letra "d"), como aquele que foi iniciado em 2008 no âmbito da FEBRABAN.

Gabarito: "d"

2. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A autorregulação bancária pode ser compreendida como a organização das atividades bancárias pelas próprias instituições que as praticam, com

- a) aval da autoridade bancária
- b) regras compulsórias para todo o mercado
- c) limitação da própria liberdade de atuação
- d) prática de juros mais baixos
- e) prazo determinado

Comentários:

A questão pede para complementar a definição de autorregulação bancária, que inclui **a limitação da própria liberdade e atuação** (letra "c").

Sendo assim, vamos destacar o erro nas demais alternativas.

a) aval da autoridade bancária



A autorregulação não depende de aval da autoridade bancária (Banco Central), pois consiste nas instituições operadoras do mercado financeiro determinando regras para si próprias. Evidentemente, essas regras não podem colidir com as normas do regulador, mas não dependem de sua autorização.

b) regras compulsórias para todo o mercado

A compulsoriedade é característica da regulação, e não da autorregulação, porque depende de poderes legais para obrigar o cumprimento.

d) prática de juros mais baixos

Isso não faz parte do conceito de autorregulação. Até poderia ser uma norma autodeterminada, mas não é parte da definição.

e) prazo determinado

Também não é necessário prazo determinado. As regras da autorregulação bancária brasileira, inclusive, não têm prazo determinado.

Gabarito: "c"

3. (2021/PROF. CELSO NATALE)

No Brasil, a autorregulação do setor bancário está estabelecida no(a) chamado(a)

- a) Sistema de Autorregulação Bancária, da FEBRABAN
- b) Sistema de Autorregulação Financeira, da FEBRABAN
- c) Sistema de Autorregulação Financeiro, do Banco Central do Brasil
- d) Sistema de Autorregulação Bancária, do Banco Central do Brasil
- e) Sistema de Autorregulação Bancária, da FENABAN

Comentários:

O correto é o que consta na letra "a", ou seja, a autorregulação do setor bancário do Brasil está estabelecida no Sistema de Autorregulação Bancária (SARB), da FEBRABAN.

A FENABAN, na letra "e", também existe, mas é uma espécie de "sindicato" dos bancos, e não tem relação direta com o SARB.

Gabarito: "a"



4. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária da FEBRABAN reforça o compromisso das instituições associadas o sistema de autorregulação, estabelecendo padrões de conduta a serem seguidos, de modo que possam atuar de forma ainda mais transparente e eficiente, em benefício do segmento, dos consumidores e de toda a sociedade.

Ele é pautado, entre outros, no princípio de

- a) Transparência, que significa desenvolver um ambiente profissional e de mercado justo, digno e imparcial.
- b) Integridade, que consiste em adotar em todas suas atividades, processos e relacionamentos as boas práticas de conduta, honestidade e retidão
- c) Excelência, no sentido de atuar com responsabilidade ambiental, econômica, social e cultural, respeitando leis e regulamentações e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.
- d) Confiança, que significa prestar informações claras, exatas e suficientes em todos os relacionamentos e decisões tomadas, sempre em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis
- e) Equidade, que consiste em aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos e serviços forma contínua e permanente.

Comentários:

Todas as alternativas trazem princípios seguidos pelo sistema e definições desses princípios, contudo, a correspondência entre princípio e definição está correta apenas na alternativa "b", enquanto as demais precisam ser corrigidas:

Desenvolver um ambiente profissional e de mercado justo, digno e imparcial é **Equidade** - e não Transparência, como consta na letra "a".

Atuar com responsabilidade ambiental, econômica, social e cultural, respeitando leis e regulamentações e contribuindo para o desenvolvimento sustentável é **Sustentabilidade** - e não Excelência, coimo consta em "c".

Prestar informações claras, exatas e suficientes em todos os relacionamentos e decisões tomadas, sempre em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis e **Transparência** - e não Confiança, como consta em "d".

Por fim, aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos e serviços forma contínua e permanente é **Excelência** - e não Equidade, como aparece em "e".

Gabarito: "b"

5. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária da FEBRABAN reflete o compromisso das instituições participantes, EXCETO com o(a).



- a) Consumidor.
- b) Prevenção de conflito de interesses.
- c) Anticorrupção.
- d) Responsabilidade socioambiental
- e) Combate à concorrência.

Comentários:

Assim como o SARB, o Código reflete o compromisso das instituições com:

- o consumidor
- **a livre concorrência**
- a responsabilidade socioambiental
- a prevenção de conflito de interesses
- a prevenção à fraude
- o combate à lavagem de dinheiro
- a anticorrupção.

Portanto, não há compromisso com o “combate à concorrência” (letra “e”). Pelo contrário: o compromisso é com a livre concorrência.

Gabarito: “e”

6. (2021/PROF. CELSO NATALE)

Na implementação das Políticas de Relacionamento com Clientes e Usuários, de acordo com o Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária da FEBRABAN, as instituições comprometem-se em convergir suas práticas comerciais ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) e legislação relacionada, devendo, EXCETO:

- a) Oferecer produtos e serviços adequados ao seu perfil;
- b) Prestar informações completas e adequadas que permitam a aquisição consciente;
- c) Garantir sigilo no tratamento de informações cadastrais e a confidencialidade de dados;
- d) Disponibilizar canais de atendimento acessíveis e dar atendimento tempestivo às demandas;
- e) Estimular o uso de canal único e centralizado de resolução de conflitos e fortalecer a mediação.

Comentários:

As alternativas são transcrições literais das regras do Código de Conduta, com exceção da letra “e”, onde o sentido está invertido, e o correto é:

*Estimular o uso de **meios alternativos** de resolução de conflitos e fortalecer a mediação.*



Portanto, as instituições devem fornecer diferentes canais e opções para resolução de conflitos, facilitando o exercício dessa prerrogativa pelos consumidores.

Gabarito: "e"

7. (2010/ESAF/CVM/Inspetor)

A autorregulação, no mercado financeiro, significa:

- a) que a regulação é fruto de instituições práticas aceitas por todos os integrantes do sistema.
- b) que todos os participantes são competentes para ditar normas.
- c) que não há agente regulador específico.
- d) que a assimetria informacional está na base das escolhas individuais.
- e) que, à falta de agência reguladora, faz-se necessário, para fins de equidade, disciplinar as atividades.

Comentários:

Essa questão tem um problema de semântica, ou seja, a alternativa "a", que é o gabarito divulgado pela banca, pode ser interpretada como:

que a regulação é fruto de instituições práticas aceitas por todos os integrantes do sistema **DE AUTORREGULAÇÃO**. ► Nesse caso, está correta, pois todos os integrantes do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) aceitam as regras.

que a regulação é fruto de instituições práticas aceitas por todos os integrantes do sistema **FINANCEIRO**. ► Nesse caso, está incorreta, nem todos os integrantes do sistema financeiro aderem às regras.

Diante desse tipo de ambiguidade, devemos avaliar se não tem alternativa menos duvidosa.

b) que todos os participantes são competentes para ditar normas.

A autorregulação não significa que todos os participantes, seja do sistema financeiro ou do sistema de autorregulação, possuem competência para determinar normas.

c) que não há agente regulador específico.

Claro que não é isso que significa autorregulação. Isso seria ausência de regulação.

d) que a assimetria informacional está na base das escolhas individuais.

Assimetria informacional é um conceito econômico que foge ao escopo desta aula, mas basicamente significa, da forma como está escrito, que as pessoas tomam decisões sem acesso a todas as informações sobre a transação. Pode até ser verdade em alguns casos, mas não é o significado de autorregulação.



e) que, à falta de agência reguladora, faz-se necessário, para fins de equidade, disciplinar as atividades.

A autorregulação não se dá na falta de uma agência reguladora, mas em complemento às atividades do regulador.

Gabarito: "a"

8. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A adesão ao Código de Conduta Ética e Autorregulação da FEBRABAN é

- a) obrigatória para todas as instituições do Sistema Financeiro Nacional
- b) obrigatória para todas as instituições do Sistema de Liquidação e Custódia
- c) facultativa para todas as instituições do Sistema de Pagamentos Brasileiro
- d) facultativa para todas as instituições associadas à FEBRABAN
- e) obrigatória para todas as instituições associadas à FEBRABAN

Comentários:

A adesão ao Código de Conduta Ética e Autorregulação da FEBRABAN é **obrigatória** para todas as instituições **associadas à FEBRABAN**.

Gabarito: "e"

9. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) é composto por

- a) Código de Conduta Ética e Autorregulação, de caráter obrigatório para associados à FEBRABAN.
- b) Eixos Normativos, de caráter obrigatório para todos os bancos do Brasil.
- c) Eixos Normativos, de caráter facultativo para administradoras de consórcios.
- d) Código de Conduta Ética e Autorregulação, de caráter facultativo para a Caixa Econômica Federal.
- e) Código de Conduta Ética e Autorregulação, de caráter obrigatório para instituições não financeiras.

Comentários:

A adesão ao Código de Conduta Ética e Autorregulação da FEBRABAN é **obrigatória** para todas as instituições **associadas à FEBRABAN**. Isso torna "a" nosso gabarito.

Vejamos as demais alternativas.



b) Eixos Normativos, de caráter obrigatório para todos os bancos do Brasil.

Os Eixos Normativos são de adoção voluntária pelos bancos associados à FEBRABAN.

c) Eixos Normativos, de caráter facultativo para administradoras de consórcios.

Administradoras de consórcios não podem se associar à FEBRABAN e, portanto, não têm faculdade em relação os Eixos Normativos.

d) Código de Conduta Ética e Autorregulação, de caráter facultativo para a Caixa Econômica Federal.

A CEF é associada à FEBRABAN e, portanto, tem adesão obrigatória ao Código.

e) Código de Conduta Ética e Autorregulação, de caráter obrigatório para instituições não financeiras.

Essa foi longe. Instituições não financeiras estão de fora do SARB e da FEBRABAN e, portanto, não são obrigadas a (e nem podem) aderir ao Código.

Gabarito: "a"

10. (2011/FCC/BANCO DO BRASIL/Escriturário) [Atualizada]

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) dispõe que

- a) as normas do seu código abrangem todos os produtos destinados a pessoas jurídicas.
- b) transparência e respeito ao consumidor são princípios a serem observados.
- c) sua administração é feita em conjunto com representantes dos clientes.
- d) suas regras são revisadas semestralmente pelo Banco do Brasil.
- e) suas regras conflitam com os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

Comentários:

Essa você pode ter errado, porque traz alguns detalhes que constam apenas no código anexo. Veja só:

a) as normas do seu código abrangem todos os produtos destinados a pessoas jurídicas.

Errado! Não comentei ao longo da aula (deixei para fazer nesta questão), mas veja o que consta no Código:

*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***



Portanto, o Art. 38 generaliza as regras para todos os produtos ofertados para **pessoas físicas**. A abrangência para pessoas jurídicas é somente quando **expressamente previsto no dispositivo**.

b) transparência e respeito ao consumidor são princípios a serem observados.

Correto! Os princípios são integridade, equidade, **respeito ao consumidor, transparência**, excelência, sustentabilidade e confiança. A título de curiosidade, o princípio da transparência já se chamou "comunicação eficiente", que é como constava na questão original.

c) sua administração é feita em conjunto com representantes dos clientes.

Não! A administração é feita por representantes das instituições bancárias associadas e membros independentes.

d) suas regras são revisadas semestralmente pelo Banco do Brasil.

A proposta de revisão e aprimoramento compete à Diretoria de Autorregulação, e sua aprovação compete ao Conselho de Autorregulação. Não é definida a periodicidade.

e) suas regras conflitam com os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

De forma alguma. As regras se harmonizam com a legislação vigente, incluindo o CDC. Na hipótese de conflito superveniente, prevalece a legislação e o dispositivo do Código de Conduta conflituoso perde efeito.

Gabarito: "b"

11. (2019/IADES/BRB/Escriturário)

As entidades representativas das instituições financeiras, a exemplo da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), têm envidado esforços para a criação e o aprimoramento contínuo de sistemas de autorregulação destinados a reforçar publicamente o compromisso do setor financeiro com a observância dos princípios da integridade, equidade, transparência, sustentabilidade e confiança, orientando, no relacionamento com o consumidor, o atendimento das necessidades e dos interesses deste de forma justa, digna e cortês, a fim de garantir a respectiva liberdade de escolha e a tomada de decisões conscientes, sem prejuízo da adoção de políticas e medidas voltadas à responsabilidade socioambiental, prevenção de situações de conflitos de interesse e de fraude, além da prevenção e do combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

No que se refere aos sistemas de autorregulação mencionados, assinale a alternativa correta.

- a) Podem ser revogados por ato do Banco Central do Brasil.
- b) São aplicáveis a todas as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, independentemente de vínculo associativo ou adesão voluntária.
- c) Decorrem de lei.



- d) Constituem-se de recomendações sem força obrigatória, não havendo previsão de aplicação de sanções em caso de descumprimento.
- e) A criação, a organização e o funcionamento desses sistemas não dependem de autorização do Banco Central do Brasil.

Comentários:

Vamos analisar as alternativas.

a) Podem ser revogados por ato do Banco Central do Brasil.

Não é "totalmente" verdade. O Banco Central não participa do sistema de autorregulação. A revogação é privativa do próprio sistema. Por outro lado, se o Banco Central emanar uma regra que entre em conflito com algum dispositivo do Código, esse dispositivo perde seu efeito, mas não é revogado, ou seja, pode voltar a ter efeito se o Banco Central revogar sua própria regra.

b) São aplicáveis a todas as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, independentemente de vínculo associativo ou adesão voluntária.

Nada disso. As regras de autorregulação são aplicáveis apenas se houver vínculo associativo à FEBRABAN. Nesse caso, parte é adesão obrigatória (Código de Conduta) e parte é de adesão voluntária (Eixos Normativos).

c) Decorrem de lei.

Não. Decorrem do Código de Conduta e dos Normativos do SARB.

d) Constituem-se de recomendações sem força obrigatória, não havendo previsão de aplicação de sanções em caso de descumprimento.

Errado. Há sim previsão de sanções em caso de descumprimento.

e) A criação, a organização e o funcionamento desses sistemas não dependem de autorização do Banco Central do Brasil.

Aqui está o gabarito. Nada disso depende de autorização do Banco Central.

Gabarito: "e"



12. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) dispõe que as instituições devem preservar a livre concorrência no mercado financeiro. Nesse sentido, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) as instituições comprometem-se com a promoção de um ambiente de livre concorrência.
- b) não é admitido impedimento artificial ou ilegal à entrada de novos concorrentes no mercado.
- c) o ganho de mercado (market share) deve ser desestimulado.
- d) deve-se coibir infrações à ordem econômica.
- e) boas práticas de mercado, nacionais e internacionais devem ser adotadas.

Comentários:

O erro está na alternativa "c", nosso gabarito.

O ganho de mercado não é desestimulado, inclusive esse é um dos objetivos naturais de qualquer organização com fins lucrativos. O que se deve evitar é que isso ocorra de forma desleal ou ilegal.

Gabarito: "c"

13. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A respeito do Código de Conduta Ética e Autorregulação da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), assinale a alternativa correta a respeito do tema responsabilidade socioambiental.

- a) medidas de preservação ambiental devem ser adotadas apenas se isso não comprometer os lucros dos participantes.
- b) prevenção de trabalho escravo ou infantil, ainda que sejam obrigação prevista, não integra o tema socioambiental.
- c) a intolerância com qualquer forma de discriminação é relativizada.
- d) ações de educação financeira relacionadas ao uso consciente do crédito devem ser promovidas.
- e) regras desse caráter são todas opcionais para as instituições associadas à FEBRABAN.

Comentários:

A alternativa "d" está correta, afinal, o Código de Conduta prevê que as instituições se comprometem com:

- ▶ Preservação ambiental e o desenvolvimento social, estimulando um ambiente sustentável e inclusivo.
- ▶ Prevenção da possibilidade de ocorrência de trabalho escravo ou em condição análoga e o uso de mão de obra infantil.
- ▶ Intolerância total a toda forma de discriminação.



► **Promoção de ações de educação financeira voltadas ao crédito consciente.**

Sendo assim, vejamos os erros nas demais alternativas:

a) medidas de preservação ambiental devem ser adotadas apenas se isso não comprometer os lucros dos participantes.

Errado. Embora o lucro seja importante, ele não é colocado de forma absoluta acima das medidas de preservação ambiental.

b) prevenção de trabalho escravo ou infantil, ainda que sejam obrigação prevista, não integra o tema socioambiental.

Errado. Integram sim, no aspecto **social** do tema socioambiental.

c) a intolerância com qualquer forma de discriminação é relativizada.

Errado. A intolerância é total, sem qualquer tipo de relativização.

e) regras desse caráter são todas opcionais para as instituições associadas à FEBRABAN.

Errado. Apesar de o Eixo Normativo de "Responsabilidade socioambiental" ser de adesão voluntária (opcional), existem regras sobre o tema no Código de Conduta, de adesão obrigatória para todas as instituições associadas.

Gabarito: "d"

14. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A respeito do Código de Conduta Ética e Autorregulação da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), assinale a alternativa correta.

a) no combate à corrupção, as instituições aderentes cooperarão com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção.

b) na prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro, as instituições aderentes assumem as funções do COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras),

c) na responsabilidade socioambiental, as instituições aderentes estimularão a concessão de crédito para consumo.

d) na defesa da livre concorrência, as instituições aderentes se organizarão para coibir a entrada de empresas estrangeiras.

e) no relacionamento com os clientes, as instituições aderentes oferecerão produtos e serviços adequados ao perfil do gerente.

Comentários:



Está correta a letra "a", transcrição literal do Código de Conduta. Quanto às demais, confira os erros:

b) na prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro, as instituições aderentes assumem as funções do COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras).

As instituições não assumem as funções do COAF, mas observam as diretrizes e reportam ao conselho atividades suspeitas.

c) na responsabilidade socioambiental, as instituições aderentes estimularão a concessão de crédito para consumo.

Errado. O Código de Conduta fala em ações de conscientização do uso de crédito por meio de educação financeira.

d) na defesa da livre concorrência, as instituições aderentes se organizarão para coibir a entrada de empresas estrangeiras.

Isso seria o contrário de defender a livre concorrência, e está em desacordo com o que determina o Código: "Não admitirão impedimentos artificiais ou ilegais à entrada de novos concorrentes no mercado".

e) no relacionamento com os clientes, as instituições aderentes oferecerão produtos e serviços adequados ao perfil do gerente.

O perfil que deve ser observado é o do cliente, e não do gerente.

Gabarito: "a"

15. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN é regido por instrumentos normativos. Assinale a alternativa que contém apenas normativos desse sistema.

- a) Resoluções do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil.
- b) Código de Conduta Ética e Autorregulação e Leis Complementares.
- c) Resoluções do Banco Central do Brasil e Código de Conduta Ética e Autorregulação.
- d) Código de Conduta Ética e Autorregulação do Banco Central do Brasil.
- e) Código de Conduta Ética e Autorregulação e Decisões da Diretoria de Autorregulação.

Comentários:

A Autorregulação da FEBRABAN é regida pelos seguintes instrumentos normativos:

- I. **Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária;**
- II. Normativos aprovados pelo Conselho de Autorregulação;



III. **Decisões da Diretoria de Autorregulação** e do Conselho de Autorregulação.

Gabarito: "e"

16. (2021/PROF. CELSO NATALE)

São competências do Conselho de Autorregulação do sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN apenas o que consta na alternativa,

- a) Aprovar e instituir novos normativos.
- b) Executar as deliberações da Diretoria de Autorregulação.
- b) Elaborar propostas para o desenvolvimento da Autorregulação.
- b) Monitorar a aderência das Signatárias às normas da Autorregulação.
- b) Registrar denúncias por parte dos consumidores, órgãos de proteção do consumidor e das Instituições Financeiras Signatárias.

Comentários:

O Conselho detém, entre outras, as seguintes competências (tornando "a" a alternativa correta):

- aprovar e deliberar alterações ao Código de Conduta Ética e Autorregulação;
- **aprovar e instituir novos Normativos;**
- e decidir pela aplicação de sanções.

As demais alternativas trazem competências da Diretoria de Autorregulação, observando-se apenas que a letra "b" inverte as coisas: é a Diretoria que executa as deliberações do Conselho.

Gabarito: "a"

17. (2011/FCC/BANCO DO BRASIL/Escriturário) [adaptada]

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) estabelece que

- a) as normas do seu código se sobrepõem à legislação vigente, inclusive ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor.
- b) o sistema pode receber demandas e/ou reclamações de caráter individual.
- c) todas as instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional podem solicitar para dele participar.
- d) o monitoramento das condutas dos bancos será feito pelo Banco Central do Brasil.
- e) as normas do seu código abrangem apenas determinados produtos e serviços ofertados pelas instituições signatárias.

Comentários:



Essa questão foi adaptada pois, na época, o sistema não recebia reclamações individuais. Contudo, atualmente, o canal "Conte aqui" recebe esse tipo de reclamações, o que torna a letra "b" correta.

A letra "a" está errada. Dizer que a autorregulação se sobrepõe a lei é absurdo. Suas normas devem ser coerentes e não entrar em conflito com a lei ou com as normas infralegais.

Nem todas as instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional podem participar, mas tão somente as associadas à FEBRABAN. E nem todas as instituições do SFN podem se associar à FEBRABAN. Por isso, "c" está errada.

O Banco Central não participa do monitoramento das condutas dos bancos no contexto da autorregulação, tornando a letra "d" errada.

Por fim, "e" está errada. As normas do seu código abrangem todos os produtos e serviços ofertados pelas instituições signatárias.

Gabarito: "b"

18. (2021/PROF. CELSO NATALE)

Entre as sanções previstas para instituições que descumprirem as regras de Autorregulação Bancária da FEBRABAN, estão previstas EXCETO

- a) Suspensão.
- b) Exclusão.
- c) Recomendações de ajuste de conduta, em carta reservada para a instituição.
- d) Obrigação de pagar contribuição de até 10 vezes o valor da anuidade.
- e) Recomendação para o ajuste de sua conduta, em carta aberta ao público.

Comentários:

Atenção para o "exceto" no comando da questão, de forma que você deve assinalar a penalidade que não está prevista no Código de Conduta.

Vamos lembrar quais estão previstas:

- Recomendação para o **ajuste de sua conduta**, encaminhada por meio de carta reservada;
- 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 e 10 vezes** o valor da menor anuidade recolhida por uma Associada da FEBRABAN;
- **Suspensão** de sua participação na Autorregulação FEBRABAN, 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

- **Exclusão** de sua participação no Sistema de Autorregulação Bancária.

Sendo assim, o que não está previsto é uma carta aberta ao público. A carta é de conhecimento apenas das instituições signatárias.

Gabarito: "e"

19. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A respeito dos Eixos Normativos que compõem a Autorregulação Bancária da FEBRABAN, assinale a alternativa correta.

- a) Existem quatro eixos: Relacionamento com o Consumidor, Responsabilidade Socioambiental, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Prevenção ao Financiamento ao Terrorismo.
- b) A adesão a pelo menos um dos Eixos é obrigatória para todas as instituições bancárias associadas.
- c) As instituições que aderirem a um dos eixos são classificadas no chamado Nível II.
- d) Apenas as Instituições Financeiras Signatárias nível III fazem jus aos selos de Autorregulação.
- e) A aquisição de selos de autorregulação é definitiva para instituições do nível III.

Comentários:

Vamos analisar cada uma das alternativas para encontrar a correta:

a) Existem quatro eixos: Relacionamento com o Consumidor, Responsabilidade Socioambiental, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Prevenção ao Financiamento ao Terrorismo.

Errado. São três eixos, onde "Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo" formam um único eixo.

b) A adesão a pelo menos um dos Eixos é obrigatória para todas as instituições bancárias associadas.

Errado. A adesão é voluntária para essas instituições. Elas não são obrigadas a aderir a nem um único eixo.

c) As instituições que aderirem a apenas um dos eixos são classificadas no chamado Nível II.

Correto! Vamos relembrar os níveis:

- **Nível I:** todas as instituições associadas;
- **Nível II:** as instituições que aderirem a um ou dois dos eixos normativos;
- **Nível III:** apenas as instituições que aderirem a todos os eixos normativos.



d) Apenas as Instituições Financeiras Signatárias nível III fazem jus aos selos de Autorregulação.

Errado. Como é preciso aderir a pelo menos um eixo para receber um selo, o nível II também se qualifica.

e) A aquisição de selos de autorregulação é definitiva para instituições do nível III.

Nada disso. A manutenção do selo está condicionada à conservação de um percentual mínimo de conformidade, sob pena de suspensão do seu uso, inclusive para o nível III.

Gabarito: "c"

20. (2021/PROF. CELSO NATALE)

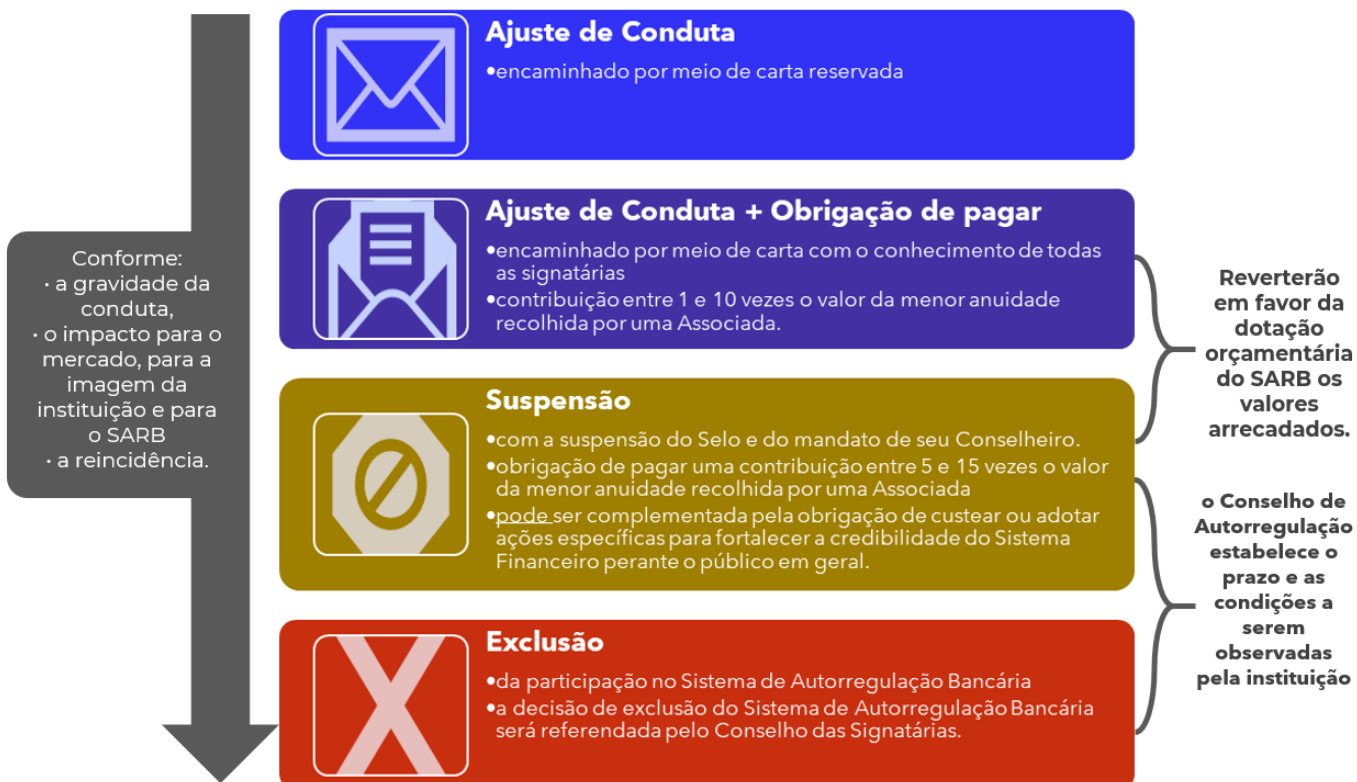
A Autorregulação Bancária da FEBRABAN prevê sanções para as instituições que descumprirem as regras do Sistema de Autorregulação Bancária. Nesse sentido, assinale a alternativa correta.

- a) O ajuste de conduta é um instrumento encaminhado por meio de carta fechada cumulada com a obrigação de pagar contribuição adicional.
- b) Os valores arrecadados com aplicação de sanções são revertidos para o consumidor cujo direito foi lesado.
- c) A gravidade da conduta é desconsiderada na determinação da penalidade aplicável.
- d) A exclusão é referendada pelo Conselho das instituições signatárias do sistema de autorregulação.
- e) A suspensão é sempre cumulada com a obrigação de adotar ações para o fortalecimento da credibilidade do sistema.

Comentários:

Uma análise ao nosso esquema das sanções permite identificar que a alternativa "d" é o gabarito, e que as demais estão erradas:





a) O ajuste de conduta é um instrumento encaminhado por meio de carta fechada cumulada com a obrigação de pagar contribuição adicional.

Errado. O ajuste de conduta por carta fechada não implica contribuição.

b) Os valores arrecadados com aplicação de sanções são revertidos para o consumidor cujo direito foi lesado.

Errado. Os valores são revertidos em favor da dotação orçamentária do próprio sistema de autorregulação.

c) A gravidade da conduta é desconsiderada na determinação da penalidade aplicável.

Pelo contrário. A gravidade é um dos fatores considerados na determinação da penalidade.

e) A suspensão é sempre cumulada com a obrigação de adotar ações para o fortalecimento da credibilidade do sistema.

Nem sempre. A suspensão pode ser cumulada com essa obrigação.

Gabarito: "d"

LISTA DE QUESTÕES

1. (2018/FGV/BANESTES/Técnico Bancário)

Em 2008 foi constituído um sistema de normas pelas próprias instituições financeiras, com compromissos de conduta estabelecidos para que o mercado atue de forma ainda mais eficaz, clara e transparente, em benefício do consumidor e da sociedade.

O comprometimento com as normas em questão é voluntário por parte das instituições financeiras brasileiras, sendo um exemplo de:

- a) adequação ao acordo da Basileia;
- b) cumprimento das resoluções do Banco Central;
- c) supervisão bancária;
- d) autorregulação bancária;
- e) cumprimento das normas do mercado de capitais.

2. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A autorregulação bancária pode ser compreendida como a organização das atividades bancárias pelas próprias instituições que as praticam, com

- a) aval da autoridade bancária
- b) regras compulsórias para todo o mercado
- c) limitação da própria liberdade de atuação
- d) prática de juros mais baixos
- e) prazo determinado

3. (2021/PROF. CELSO NATALE)

No Brasil, a autorregulação do setor bancário está estabelecida no(a) chamado(a)

- a) Sistema de Autorregulação Bancária, da FEBRABAN
- b) Sistema de Autorregulação Financeira, da FEBRABAN
- c) Sistema de Autorregulação Financeiro, do Banco Central do Brasil
- d) Sistema de Autorregulação Bancária, do Banco Central do Brasil
- e) Sistema de Autorregulação Bancária, da FENABAN

4. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária da FEBRABAN reforça o compromisso das instituições associadas o sistema de autorregulação, estabelecendo padrões de conduta a



serem seguidos, de modo que possam atuar de forma ainda mais transparente e eficiente, em benefício do segmento, dos consumidores e de toda a sociedade.

Ele é pautado, entre outros, no princípio de

- a) Transparência, que significa desenvolver um ambiente profissional e de mercado justo, digno e imparcial.
- b) Integridade, que consiste em adotar em todas suas atividades, processos e relacionamentos as boas práticas de conduta, honestidade e retidão
- c) Excelência, no sentido de atuar com responsabilidade ambiental, econômica, social e cultural, respeitando leis e regulamentações e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.
- d) Confiança, que significa prestar informações claras, exatas e suficientes em todos os relacionamentos e decisões tomadas, sempre em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis
- e) Equidade, que consiste em aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos e serviços forma contínua e permanente.

5. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária da FEBRABAN reflete o compromisso das instituições participantes, EXCETO com o(a).

- a) Consumidor.
- b) Prevenção de conflito de interesses.
- c) Anticorrupção.
- d) Responsabilidade socioambiental
- e) Combate à concorrência.

6. (2021/PROF. CELSO NATALE)

Na implementação das Políticas de Relacionamento com Clientes e Usuários, de acordo com o Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária da FEBRABAN, as instituições comprometem-se em convergir suas práticas comerciais ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) e legislação relacionada, devendo:

- a) Oferecer produtos e serviços adequados ao seu perfil;
- b) Prestar informações completas e adequadas que permitam a aquisição consciente;
- c) Garantir sigilo no tratamento de informações cadastrais e a confidencialidade de dados;
- d) Disponibilizar canais de atendimento acessíveis e dar atendimento tempestivo às demandas;
- e) Estimular o uso de canal único e centralizado de resolução de conflitos e fortalecer a mediação.



7. (2010/ESAF/CVM/Inspetor)

A autorregulação, no mercado financeiro, significa:

- a) que a regulação é fruto de instituições práticas aceitas por todos os integrantes do sistema.
- b) que todos os participantes são competentes para ditar normas.
- c) que não há agente regulador específico.
- d) que a assimetria informacional está na base das escolhas individuais.
- e) que, à falta de agência reguladora, faz-se necessário, para fins de equidade, disciplinar as atividades.

8. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A adesão ao Código de Conduta Ética e Autorregulação da FEBRABAN é

- a) obrigatória para todas as instituições do Sistema Financeiro Nacional
- b) obrigatória para todas as instituições do Sistema de Liquidação e Custódia
- c) facultativa para todas as instituições do Sistema de Pagamentos Brasileiro
- d) facultativa para todas as instituições associadas à FEBRABAN
- e) obrigatória para todas as instituições associadas à FEBRABAN

9. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) é composto por

- a) Código de Conduta Ética e Autorregulação, de caráter obrigatório para associados à FEBRABAN.
- b) Eixos Normativos, de caráter obrigatório para todos os bancos do Brasil.
- c) Eixos Normativos, de caráter facultativo para administradoras de consórcios.
- d) Código de Conduta Ética e Autorregulação, de caráter facultativo para o Banco do Brasil.
- e) Código de Conduta Ética e Autorregulação, de caráter obrigatório para instituições não financeiras.

10. (2011/FCC/BANCO DO BRASIL/Escriturário) [Atualizada]

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) dispõe que

- a) as normas do seu código abrangem todos os produtos destinados a pessoas jurídicas.
- b) transparência e respeito ao consumidor são princípios a serem observados.
- c) sua administração é feita em conjunto com representantes dos clientes.
- d) suas regras são revisadas semestralmente pelo Banco do Brasil.
- e) suas regras conflitam com os princípios do Código de Defesa do Consumidor.



11. (2019/IADES/BRB/Escriturário)

As entidades representativas das instituições financeiras, a exemplo da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), têm envidado esforços para a criação e o aprimoramento contínuo de sistemas de autorregulação destinados a reforçar publicamente o compromisso do setor financeiro com a observância dos princípios da integridade, equidade, transparência, sustentabilidade e confiança, orientando, no relacionamento com o consumidor, o atendimento das necessidades e dos interesses deste de forma justa, digna e cortês, a fim de garantir a respectiva liberdade de escolha e a tomada de decisões conscientes, sem prejuízo da adoção de políticas e medidas voltadas à responsabilidade socioambiental, prevenção de situações de conflitos de interesse e de fraude, além da prevenção e do combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

No que se refere aos sistemas de autorregulação mencionados, assinale a alternativa correta.

- a) Podem ser revogados por ato do Banco Central do Brasil.
- b) São aplicáveis a todas as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, independentemente de vínculo associativo ou adesão voluntária.
- c) Decorrem de lei.
- d) Constituem-se de recomendações sem força obrigatória, não havendo previsão de aplicação de sanções em caso de descumprimento.
- e) A criação, a organização e o funcionamento desses sistemas não dependem de autorização do Banco Central do Brasil.

12. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) dispõe que as instituições devem preservar a livre concorrência no mercado financeiro. Nesse sentido, assinale a alternativa INCORRETA.

- a) as instituições comprometem-se com a promoção de um ambiente de livre concorrência.
- b) não é admitido impedimento artificial ou ilegal à entrada de novos concorrentes no mercado.
- c) o ganho de mercado (market share) deve ser desestimulado.
- d) deve-se coibir infrações à ordem econômica.
- e) boas práticas de mercado, nacionais e internacionais devem ser adotadas.

13. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A respeito do Código de Conduta Ética e Autorregulação da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), assinale a alternativa correta a respeito do tema responsabilidade socioambiental.

- a) medidas de preservação ambiental devem ser adotadas apenas se isso não comprometer os lucros dos participantes.
- b) prevenção de trabalho escravo ou infantil, ainda que sejam obrigação prevista, não integra o tema socioambiental.
- c) a intolerância com qualquer forma de discriminação é relativizada.



- d) ações de educação financeira relacionadas ao uso consciente do crédito devem ser promovidas.
- e) regras desse caráter são todas opcionais para as instituições associadas à FEBRABAN.

14. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A respeito do Código de Conduta Ética e Autorregulação da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), assinale a alternativa correta.

- a) no combate à corrupção, as instituições aderentes cooperarão com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção.
- b) na prevenção a fraudes e lavagem de dinheiro, as instituições aderentes assumem as funções do COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras),
- c) na responsabilidade socioambiental, as instituições aderentes estimularão a concessão de crédito para consumo.
- d) na defesa da livre concorrência, as instituições aderentes se organizarão para coibir a entrada de empresas estrangeiras.
- e) no relacionamento com os clientes, as instituições aderentes oferecerão produtos e serviços adequados ao perfil do gerente.

15. (2021/PROF. CELSO NATALE)

O sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN é regido por instrumentos normativos. Assinale a alternativa que contém apenas normativos desse sistema.

- a) Resoluções do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil.
- b) Código de Conduta Ética e Autorregulação e Leis Complementares.
- c) Resoluções do Banco Central do Brasil e Código de Conduta Ética e Autorregulação.
- d) Código de Conduta Ética e Autorregulação do Banco Central do Brasil.
- e) Código de Conduta Ética e Autorregulação e Decisões da Diretoria de Autorregulação.

16. (2021/PROF. CELSO NATALE)

São competências do Conselho de Autorregulação do sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN apenas o que consta na alternativa,

- a) Aprovar e instituir novos normativos.
- b) Executar as deliberações da Diretoria de Autorregulação.
- b) Elaborar propostas para o desenvolvimento da Autorregulação.
- b) Monitorar a aderência das Signatárias às normas da Autorregulação.
- b) Registrar denúncias por parte dos consumidores, órgãos de proteção do consumidor e das Instituições Financeiras Signatárias.



17. (2011/FCC/BANCO DO BRASIL/Escriturário) [adaptada]

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) estabelece que

- a) as normas do seu código se sobrepõem à legislação vigente, inclusive ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor.
- b) o sistema pode receber demandas e/ou reclamações de caráter individual.
- c) todas as instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional podem solicitar para dele participar.
- d) o monitoramento das condutas dos bancos será feito pelo Banco Central do Brasil.
- e) as normas do seu código abrangem apenas determinados produtos e serviços ofertados pelas instituições signatárias.

18. (2021/PROF. CELSO NATALE)

Entre as sanções previstas para instituições que descumprirem as regras de Autorregulação Bancária da FEBRABAN, estão previstas EXCETO

- a) Suspensão.
- b) Exclusão.
- c) Recomendações de ajuste de conduta, em carta reservada para a instituição.
- d) Obrigação de pagar contribuição de até 10 vezes o valor da anuidade.
- e) Recomendação para o ajuste de sua conduta, em carta aberta ao público.

19. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A respeito dos Eixos Normativos que compõem a Autorregulação Bancária da FEBRABAN, assinale a alternativa correta.

- a) Existem quatro eixos: Relacionamento com o Consumidor, Responsabilidade Socioambiental, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Prevenção ao Financiamento ao Terrorismo.
- b) A adesão a pelo menos um dos Eixos é obrigatória para todas as instituições bancárias associadas.
- c) As instituições que aderirem a um dos eixos são classificadas no chamado Nível II.
- d) Apenas as Instituições Financeiras Signatárias nível III fazem jus aos selos de Autorregulação.
- e) A aquisição de selos de autorregulação é definitiva para instituições do nível III.



20. (2021/PROF. CELSO NATALE)

A Autorregulação Bancária da FEBRABAN prevê sanções para as instituições que descumprirem as regras do Sistema de Autorregulação Bancária. Nesse sentido, assinale a alternativa correta.

- a) O ajuste de conduta é um instrumento encaminhado por meio de carta fechada cumulada com a obrigação de pagar contribuição adicional.
- b) Os valores arrecadados com aplicação de sanções são revertidos para o consumidor cujo direito foi lesado.
- c) A gravidade da conduta é desconsiderada na determinação da penalidade aplicável.
- d) A exclusão é referendada pelo Conselho das instituições signatárias do sistema de autorregulação.
- e) A suspensão é sempre cumulada com a obrigação de adotar ações para o fortalecimento da credibilidade do sistema.

GABARITO

1. D	6. E	11.E	16.A
2. C	7. A	12.C	17.B
3. A	8. E	13.D	18.E
4. B	9. A	14.A	19.C
5. E	10.B	15.E	20.D



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.