



O Conselho de Ética e Autorregulação, com base no Estatuto Social da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs) e no Código de Ética e Autorregulação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Associação no que concerne aos procedimentos a serem adotados pelas Instituições Financeiras Emissoras e Instituições de Pagamento Emissoras, doravante denominadas Emissoras, sobre a cobrança e renegociação de dívidas com os Consumidores.

NORMATIVO Nº 015

Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelo Emissor na cobrança e renegociação de dívidas com os Consumidores e dá outras providências.

CONSIDERANDO as finalidades institucionais da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), incluindo a autorregulação do mercado de meios eletrônicos de pagamento para o bom funcionamento das relações comerciais, de consumo e de negócios no País;

CONSIDERANDO a Abecs como entidade representativa das empresas integrantes do Sistema de Cartão, conforme definido no Código de Ética e Autorregulação;

CONSIDERANDO a Autorregulação da Abecs como um sistema de autodisciplina complementar e suplementar às normas existentes, e que possui os seguintes princípios fundamentais: (a) a transparência das relações; (b) o respeito e cumprimento à legislação vigente; (c) a expansão sustentável do número de portadores de cartões no mercado brasileiro e de estabelecimentos credenciados; (d) a adoção de comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais e de consumo; (e) a liberdade de iniciativa, a livre concorrência e a função social da empresa; (f) a proibição de práticas que infrinjam ou estejam em desacordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Código de Ética e Autorregulação da Abecs e; (g) o estímulo às melhores práticas de mercado;

CONSIDERANDO a necessidade de informar adequadamente ao Consumidor a origem e composição de possíveis débitos existentes em seu nome e apresentar formas que possibilitem sua liquidação junto ao Emissor;

CONSIDERANDO, ainda, o interesse dos Emissores em manter a qualidade e segurança nas renegociações de débitos com os Consumidores.





RESOLVE a Abecs emitir o presente Normativo, que estabelece os procedimentos a serem adotados pelos Emissores na cobrança e renegociação de dívidas com os Consumidores.

Da definição de Consumidor

Art. 1º. Para efeitos deste Normativo, entende-se por Consumidor as definições estabelecidas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º, 17 e 29.

Da aplicação do Normativo e das definições de cobrança presencial, renegociação presencial, cobrança remota e renegociação remota

Art. 2º. Este Normativo aplica-se aos procedimentos a serem adotados pelos Emissores quando da cobrança ou renegociação de dívidas, de forma presencial ou remota com os Consumidores, em decorrência de operações de contas de pagamento pós-pagas de titularidade dos Consumidores.

§ 1º. Entende-se por cobrança ou renegociação presencial aquela em que o Consumidor estiver pessoalmente perante um representante, mandatário ou preposto do Emissor.

§ 2º. Entende-se por cobrança ou renegociação remota aquela realizada entre Consumidor e Emissor por meio de telefone ou outros meios remotos, incluindo, mas não se limitando, à internet (*internet banking*), dispositivos móveis (*mobile banking*), caixa eletrônico de autoatendimento (ATM) ou qualquer outro meio eletrônico de transmissão e recepção de mensagens eletrônicas, onde a identidade do consumidor possa ser aferida.

§ 3º. Em caso de contato por telefone para fins de cobrança ou renegociação de dívidas, o Emissor deverá observar o disposto em legislação específica referente ao horário permitido para contatos telefônicos para fins de cobrança e/ou renegociação de dívida.

Da forma de tratamento do Consumidor

Art. 3º. O Emissor deverá manter um relacionamento íntegro e respeitoso com o Consumidor e avaliar as suas necessidades e expectativas em relação à cobrança e/ou renegociação da dívida, conduzindo a tratativa numa linguagem clara, simples e objetiva.





Parágrafo Único. Adicionalmente, a tratativa de cobrança e/ou renegociação não deverá expor o Consumidor a ridículo e não deverá submeter o Consumidor a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Da informação prévia referente (i) ao motivo do contato telefônico e (ii) à gravação do contato telefônico

Art. 4º. Em caso de cobrança ou renegociação remota por meio telefônico, o Consumidor deverá ser previamente informado sobre (i) o motivo do contato, quando tal contato for iniciado pelo Emissor, e (ii) que a ligação será gravada.

Da identificação do Consumidor

Art. 5º. O Emissor deverá adotar providências que permitam a segura identificação do Consumidor tanto no âmbito de cobranças ou renegociações presenciais quanto no âmbito de cobranças ou renegociações remotas.

Do armazenamento das gravações e registros eletrônicos oriundos de cobranças ou renegociações remotas

Art. 6º. Todas as gravações de ligações telefônicas referentes a renegociações remotas e todos os registros eletrônicos de renegociações remotas realizadas por meio de outros meios remotos, que resultarem na celebração de um acordo, serão armazenados pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Da formalização de título adequado

Art. 7º. Ao efetivar a renegociação da dívida, o Emissor deverá providenciar a respectiva formalização do título adequado estipulando os termos e condições da renegociação da dívida, a qual se consumará mediante a comprovada e inequívoca concordância do Consumidor, manifestada por meio de uma das seguintes formas:



§ 1º. Presencial quando o Consumidor estiver pessoalmente perante um representante, mandatário ou preposto do Emissor, e:

I – anuir, ainda que eletronicamente, aos termos da renegociação da dívida; ou

II – efetuar o pagamento do valor acordado ou efetuar o pagamento da primeira parcela do plano de renegociação.

§ 2º. Remota quando o Consumidor aceitar os termos e condições da renegociação por meio de:

I - contato telefônico devidamente gravado com a confirmação de informações cadastrais que permitam a identificação segura do Consumidor (*PID - Personally Identifiable Data*); ou

II - outros meios remotos que exijam a identificação segura do Consumidor, tais como:

a) internet (*internet banking*);

b) dispositivos móveis (*mobile banking*); ou

c) caixa eletrônico de autoatendimento (ATM).

Das informações prévias e obrigatórias a serem fornecidas ao Consumidor

Art. 8º. O Emissor deverá prestar, previamente, à efetivação da renegociação presencial ou remota, no mínimo, as seguintes informações ao Consumidor:

I - valor total da dívida em aberto a ser renegociada;

II - quantidade, periodicidade e valor das parcelas da renegociação;

III – encargos, incluindo taxa de juros e tributos sobre a operação de renegociação, se houver;

IV – custo efetivo total (CET).

Da obrigação do Emissor de sanar dúvidas do Consumidor e de disponibilizar canal de atendimento para dúvidas posteriores



Art. 9º. O Emissor deverá sanar todas as dúvidas do Consumidor em relação aos seus débitos em aberto e termos da renegociação, inclusive após a sua efetivação por meio da disponibilização de um canal de atendimento.

Das informações acerca das consequências de não cumprimento do acordo

Art. 10. O Consumidor deverá ser informado de que, em caso de inadimplência das parcelas da dívida renegociada, o Emissor não garantirá que um novo acordo ocorra com as mesmas condições, observando-se previamente o que foi acordado com o consumidor.

Art. 11. O Consumidor deverá ser informado ainda que o não pagamento do débito nas condições negociadas poderá ensejar a manutenção e/ou inclusão de seu nome em cadastros restritivos, inclusive nos cadastros de proteção ao crédito.

Da obrigação dos Emissores incluírem as obrigações previstas neste Normativo em contratos com empresas terceirizadas de cobrança e renegociação

Art. 12. Os contratos celebrados entre Emissores e empresas terceirizadas que pratiquem atividades de cobrança e renegociação de dívidas deverão prever a obrigatoriedade de cumprimento dos procedimentos previstos no presente Normativo.

Da obrigatoriedade do presente Normativo

Art. 13. A observância dos procedimentos e processos estabelecidos neste Normativo é obrigatória para todos os Emissores Associados da Abecs.

Da supervisão

Art. 14. As condutas disciplinadas neste Normativo serão supervisionadas pela Autorregulação da Abecs, com base nos mecanismos previstos no Código de Ética e Autorregulação, e consideradas as peculiaridades das práticas aqui disciplinadas, estarão os Emissores Associados sujeitos, ainda, a procedimentos de aferição de conformidade na cobrança e renegociação de dívidas, tais como:



I – metodologias de pesquisa com Consumidores;

II - visitas *in loco*;

III – auditoria.

Do início de vigência

Art. 15. Este Normativo entra em vigor 6 (seis) meses após sua publicação, sendo, a partir de então parte integrante do Código de Ética e Autorregulação da Abecs para todos os fins específicos.

Publicação: 30 de junho de 2017.

