



CÓDIGO DE CONDUTA

- ASFAC -

Preâmbulo

O mercado financeiro, e em especial o mercado especializado no crédito ao consumo, exige por parte dos profissionais do sector a adopção e o cumprimento de determinados princípios e normas de conduta.

O presente Código de Conduta estabelece os princípios e normas fundamentais, de natureza ética e deontológica, aplicáveis às instituições especializadas no crédito ao consumo. Trata-se de um instrumento de auto-regulação composto por um importante conjunto de princípios e normas que visam regular, de forma vinculativa, a actuação dos Associados da Associação de Instituições de Crédito Especializado (doravante ASFAC).

Por intermédio deste instrumento objectiva-se a harmonização dos padrões de comportamento, defendendo deste modo os interesses específicos do mercado do crédito ao consumo em Portugal, tanto da perspectiva dos clientes como das instituições e das autoridades de supervisão. Os padrões de conduta ora definidos deverão ser integralmente entendidos e convictamente seguidos por todos os Associados e por estes devidamente divulgados junto dos seus clientes, designadamente em página de Internet.

Trata-se de uma iniciativa que se insere no âmbito da denominada supervisão comportamental, pretendendo-se assim dar cumprimento ao disposto no artigo 77.º-B do Regime Geral das Instituições de Crédito e das Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de Dezembro, e alterado pelo Decreto-Lei n.º 1/2008 de 3 de Janeiro, o qual determina que as instituições de crédito ou as suas associações representativas devem adoptar códigos de conduta que tenham em vista a reger os vários aspectos das suas relações com os clientes, incluindo os mecanismos e os procedimentos internos por si adoptados no âmbito da apreciação de reclamações.



Neste contexto a ASFAC decidiu elaborar e implementar o Código de Conduta, aplicável a todos os seus Associados.

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo Primeiro

Âmbito de aplicação

1. O presente Código de Conduta integra o conjunto das normas de natureza ética e deontológica a observar pelos Associados da ASFAC (doravante Associados) no desempenho das suas actividades.
2. Consideram-se Associados da ASFAC todos os que como tal são definidos nos próprios Estatutos.
3. Todos os Associados subscrevem o presente Código e obrigam-se, no decorrer das suas actividades, a respeitar as normas e os princípios que nele são estabelecidos.
4. A observância das normas e dos princípios constantes do presente Código não impede, nem dispensa, a consideração e respeito pelas normas e princípios de conduta emitidos pelas autoridades de supervisão, no âmbito dos seus poderes de supervisão.

Artigo Segundo

Objectivos

O presente Código tem como objectivos principais:

- a) Garantir a adopção por parte dos Associados de práticas e condutas profissionais que devem ser observadas nos mercados do crédito especializado ao consumo, bem como aprofundar e cumprir o disposto nas demais disposições legais e regulamentares aplicáveis às suas actividades;
- b) Garantir que a actividade dos Associados seja conduzida de acordo com rigorosos princípios éticos e deontológicos, visando a afirmação de uma imagem institucional de rigor, competência e idoneidade.

Artigo Terceiro

Padrões de Conduta

Em geral, todos os Associados se obrigam a:



- a) Abster-se de realizar ou participar em quaisquer transacções ou actuações susceptíveis de pôr em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado do crédito especializado ao consumo;
- b) Proceder com rectidão e sentido de responsabilidade perante os clientes, autoridades nacionais e estrangeiras e entre si;
- c) Não fornecer aos clientes informações falsas ou susceptíveis de os induzir em erro;
- d) Adoptar procedimentos internos de verificação e certificação de identidade dos clientes, bem como outros que se revelem necessários e adequados na protecção contra os riscos da prática de fraudes e de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;
- e) Garantir a confidencialidade das informações obtidas no âmbito das suas actividades profissionais, apenas fazendo cessar este dever mediante autorização escrita da pessoa a que respeita ou nos casos e termos expressamente previstos na lei;
- f) Dotar a sua organização empresarial dos meios técnicos e humanos necessários para garantir a prestação de serviços segundo elevados níveis de qualidade e eficiência;
- g) Dar a conhecer o disposto no presente Código aos seus intermediários financeiros;
- h) Cumprir o disposto em todos os diplomas legais que, directa ou indirectamente, estejam relacionados com as suas actividades.

Artigo Quarto

Concorrência

1. Os Associados comprometem-se a pugnar pela defesa de uma sã e leal concorrência e abster-se da prática de quaisquer métodos anti-concorrenciais.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, os Associados obrigam-se a não praticar quaisquer actos que sejam aptos a falsear a concorrência ou tendentes ao abuso de eventual posição dominante no mercado.

Artigo Quinto

Meios materiais e humanos

1. Os Associados devem estar permanentemente dotados com os meios financeiros, os equipamentos, os sistemas de organização e o pessoal adequados para prestar os seus serviços em boas condições de qualidade e de eficiência, de acordo com técnicas de gestão actualizadas.
2. Os Associados devem seleccionar o seu pessoal dirigente, executivo e técnico de acordo com critérios tendentes à obtenção de elevados níveis de aptidão profissional,



proporcionando-lhe frequentes oportunidades de autoformação em exercício e através da participação em acções de especialização, aperfeiçoamento, actualização e modernização, no mínimo de acordo com o disposto na lei.

3. A subcontratação de serviços pelos Associados não prejudica a sua responsabilidade pelos mesmos, nos termos gerais, devendo a selecção e vigilância de terceiros contratados obedecer a critérios que salvaguardem o conteúdo e a qualidade da prestação dos serviços e da informação, assim como, o respeito das normas do presente Código.

CAPÍTULO II

Associados da ASFAC

Artigo Sexto

Relações entre os Associados da ASFAC

As relações entre os Associados deverão desenvolver-se de acordo com os seguintes princípios:

- a) Permanente cumprimento dos deveres de respeito mútuo, de solidariedade, de urbanidade, de lealdade, de cortesia e de observância das normas reguladoras das suas actividades;
- b) Plena afirmação dos princípios do rigor, da discricção, da responsabilidade, da colaboração e da confiança.

CAPÍTULO III

Relações com o Cliente

Artigo Sétimo

Padrões de Conduta

Os Associados obrigam-se, no seu relacionamento com os clientes, a:

- a) Actuar de acordo com os princípios da transparência e correcção e respeito absoluto pelos direitos e interesses dos clientes;
- b) Empregar todo o cuidado, zelo e diligência exigíveis aquando da negociação dos contratos com os clientes;
- c) Proceder com rectidão e sentido de responsabilidade perante os clientes;
- d) Tratar os clientes com profissionalismo, eficiência, respeito e lealdade;
- e) Proporcionar aos clientes os melhores produtos e serviços em função das práticas normais do mercado e numa adequada relação de custo-benefício;



- f) Esclarecer os clientes sobre o investimento que pretendem realizar, evitando qualquer prática capaz de induzi-los em erro;
- g) Recusar a intermediação de investimentos que considerarem ilegais ou imorais;
- h) Não aproveitar as situações de dependência dos clientes para imporem condições abusivas ou fixar práticas discriminatórias;
- i) Agir de forma a manter e reforçar a confiança dos clientes nas instituições de crédito especializado.

Artigo Oitavo

Contratos de Financiamento

1. Para além do disposto nos diplomas legais específicos, os contratos de financiamento, bem como as suas alterações, adendas e anexos, celebrados com os clientes, deverão conter todas as cláusulas apropriadas relativas aos direitos e deveres dos clientes e da instituição financeira, ser redigidos de forma clara e objectiva, permitindo aos clientes terem a completa noção das obrigações assumidas, e conterem de forma expressa, as informações adequadas respeitantes aos seguintes pontos, se aplicável, tendo sempre em consideração as características típicas de cada contrato de financiamento:
 - a) Número mínimo de prestações a serem pagas pelo cliente;
 - b) Período dos financiamentos (ou período mínimo ou inicial de financiamento);
 - c) Frequência de pagamento;
 - d) Valor e componentes de cada prestação (excluindo quaisquer pagamentos devidos para os casos de incumprimento);
 - e) Quaisquer direitos do Associado que lhe possibilitem quaisquer aumentos do valor das prestações ou taxas (tais como cláusulas relativas à variação de taxas);
 - f) Quaisquer direitos do Associado que lhe possibilitem a imposição de quaisquer encargos adicionais (outros para além dos aplicáveis em situações de incumprimento);
 - g) Qualquer aumento no valor das prestações ou das taxas que possa vir a ocorrer sem intervenção ou aviso dos Associados, para além das alterações relativas aos impostos em vigor;
 - h) Qualquer período de aviso prévio a ser respeitado pelos clientes com vista a fazer cessar o contrato de financiamento;
 - i) Qualquer encargo a ser pago pelos clientes aquando da cessação do contrato;
2. Os contratos de financiamento que tenham por objecto contratos típicos regulados na lei deverão ser elaborados de acordo com o disposto nos respectivos diplomas.



Artigo Nono

Informação e Publicidade

1. Toda a informação a prestar pelos Associados aos clientes deve conformar-se com os princípios da legalidade, clareza, veracidade e respeito pelos direitos do cliente.
2. Os Associados comprometem-se a prestar aos clientes, relativamente aos serviços oferecidos, todas as informações necessárias para uma tomada de decisão esclarecida e fundamentada sobre o financiamento por eles solicitado, bem como as relativas às condições de utilização desses serviços e às obrigações assumidas com a assinatura do contrato.
3. Nas acções publicitárias, na promoção de negócios e na prospecção de clientes, devem os Associados cumprir as leis e os códigos deontológicos aplicáveis, com rigorosa observância dos princípios da identificabilidade, da verdade, da licitude, da leal concorrência e dos direitos dos clientes.

Artigo Décimo

Processamento de reclamações

1. Os Associados comprometem-se a actuar, nas suas relações com os clientes, em concreto, na apreciação de reclamações, de acordo com elevados padrões de éticos profissionalismo, eficiência e celeridade, tendo em consideração os legítimos interesses e expectativas dos clientes.
2. As reclamações deverão ser analisadas pelos serviços competentes, nomeadamente, pelo Departamento de Qualidade, no sentido de identificar a sua origem e de criar mecanismos próprios de prevenção ou correcção das mesmas, contribuindo assim para a melhoria contínua dos serviços prestados.
3. Sem prejuízo de outras disposições legais, aquando da apreciação das reclamações, os Associados deverão adoptar os seguintes procedimentos, excepto nos casos em que sejam recebidas por via do Livro de Reclamações ou apresentadas directamente ao Banco de Portugal:
 - a) após a recepção da reclamação, os Associados devem, voluntariamente, promover a apreciação e resolução da reclamação, assegurando a tramitação indicada nas alíneas seguintes;
 - b) proceder ao tratamento da reclamação, incluindo, caso exista erro ou anomalia, a respectiva sanção, no prazo de 20 dias úteis subsequentes à sua recepção,



devendo durante esse mesmo período de tempo enviar resposta ao reclamante com o resultado da análise que a mesma lhe mereceu;

- c) Referir expressamente, na carta a enviar ao reclamante:
- (i) se acolheu a reclamação e, neste caso, as medidas adequadas que tomou para a sua sanção ou;
 - (ii) se considerou que não houve qualquer incumprimento da sua parte, justificando;
4. Os Associados manterão em arquivo, por um período mínimo de 5 anos, os elementos que tenham servido de base à apreciação das reclamações e disponibilizar todos os elementos que o Banco de Portugal lhes venha a solicitar.

CAPÍTULO IV

Relações com as Autoridades

Artigo Décimo Primeiro

Relações com as Autoridades

Nas relações com as autoridades de supervisão, fiscais e judiciárias, para além do escrupuloso cumprimento das normas legais e regulamentares, os Associados procederão com elevados padrões de diligência, prontidão, correcção, urbanidade, transparência e imbuídos de um espírito de estreita colaboração, abstendo-se de levantar quaisquer obstáculos ao exercício das funções dessas autoridades.

CAPÍTULO V

Outras disposições

Artigo Décimo Segundo

Concurso com outras normas de ética e deontologia profissionais

Em caso de concurso com outras normas de ética e deontologia profissionais a que esteja legalmente vinculado, o presente Código de Conduta só será aplicável quando as normas éticas e deontológicas a que o Associado estiver obrigado forem menos exigentes que as previstas neste Código do Conduta.

Artigo Décimo Terceiro



Publicação

O presente Código de Conduta será divulgado nos sítios de Internet da ASFAC e do Banco de Portugal, integrando, como anexo, os estatutos da ASFAC.

Artigo Décimo Quarto

Entrada em vigor

O presente Código de Conduta entra em vigor 30 dias após a data da respectiva divulgação no sítio de Internet da ASFAC.

Aprovado na Assembleia Geral Extraordinária de 4 de Dezembro de 2008