

# CÓDIGO DE CONDUTA DOS ASSOCIADOS DA ASFAC

ASSOCIAÇÃO DE INSTITUIÇÕES  
DE CRÉDITO ESPECIALIZADO



Associação de Instituições  
de Crédito Especializado



# CRÉDITO ESPECIALIZADO FINANCIAMENTO RESPONSÁVEL

O acesso ao crédito é fundamental para o desenvolvimento da economia, uma vez que permite antecipar a compra de bens e, consequentemente, aumentar a produção e baixar os custos dos produtos.

Do ponto de vista económico, o crédito permite ajustar os ciclos de rendimento aos ciclos de necessidades dos indivíduos.

A importância económica e social do crédito é a razão pela qual as instituições de crédito estão sujeitas ao cumprimento de um conjunto vasto e extremamente rigoroso de legislação e regulamentação, sendo a sua actividade autorizada e controlada pelas entidades públicas de supervisão e tutela: Banco de Portugal e Ministério das Finanças.

Lançado em Portugal em 1989, o crédito especializado – muitas vezes denominado de crédito ao consumo por se destinar a financiar a aquisição de bens ou serviços para consumo – está agora a atingir a sua fase de maturidade.



O papel que este sector assume, hoje em dia, na vida dos portugueses, levou a que as empresas que nele actuam se preocupem, cada vez mais, com a formação e informação que chega aos consumidores. Um contrato de crédito, acordo firmado entre a instituição financeira e um cliente, pressupõe a disponibilização de uma determinada quantia, por parte da financeira, em troca de uma taxa de juro, paga pelo cliente. Ambos os signatários do contrato pretendem que tudo corra dentro da normalidade, ou seja, que cada uma das partes cumpra com os seus deveres e usufrua dos seus direitos.

Neste sentido, a ASFAC - Associação de Instituições de Crédito Especializado tem vindo a concretizar um leque de acções de educação financeira cujo objectivo último é aumentar os níveis de literacia financeira dos cidadãos para que, quando recorram ao crédito, o façam de forma responsável.

Recorrer ao crédito de forma responsável significa que, antes de fazer um empréstimo, o consumidor deve analisar se de facto necessita do bem ou serviço para o qual está a contratar o crédito. Depois, se tem capacidade financeira para fazer face à despesa mensal que está a pensar contratar. E, finalmente, se as informações que está a declarar aquando do pedido de crédito são exactas.

Tanto o credor como o devedor têm um interesse objectivo em que tudo corra pelo melhor.

Assim, a preocupação com o crédito responsável leva a que as instituições de crédito especializado para além do cumprimento inequívoco da regulamentação legal em matéria de informação aos consumidores, pretendam adoptar e seguir os princípios e normas fundamentais, de natureza ética e deontológica, aplicáveis às instituições especializadas no crédito no seu relacionamento com consumidores finais.

Neste sentido a Associação lança agora o Código de Conduta do sector do financiamento especializado. Uma auto-regulação que visa proteger os interesses de consumidores e instituições financeiras, a favor do crédito responsável.

# CÓDIGO DE CONDUTA DOS ASSOCIADOS DA ASFAC

ASSOCIAÇÃO DE INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO ESPECIALIZADO

## 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 nº 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 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 CONDUCTA

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 discrição, 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 ética e 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 Associados de 4 de Dezembro de 2008

## EMPRESAS SIGNATÁRIAS



Banco Cetelem, SA



Banco Credibom, SA



Banif Mais, SA



Banco Primus



Banco Santander Consumer Portugal, SA



Banco Santander Totta, SA



Banque PSA Finance - Sucursal em Portugal



BBVA, Instituição Financeira de Crédito, SA



BMW Bank GmbH - Sucursal Portuguesa



BPN Crédito, IFIC, SA



Caixa Leasing e Factoring, Instituição Financeira de Crédito, SA



Cofidis



Deutsche Bank (Portugal), SA



FCE Bank PLC - Sucursal em Portugal



FGA Capital - Instituição Financeira de Crédito, SA



Financeira El Corte Inglés, E.F.C., SA - Sucursal em Portugal



GMAC, Instituição Financeira de Crédito, SA



Mercedes-Benz Financial Services Portugal,  
Instituição Financeira de Crédito, SA



Montepio Crédito



Oney



Pastor Servicios Financieros, Establecimiento Financiero  
de Crédito - Sucursal em Portugal



RCI Banque - Sucursal em Portugal



Sofinloc, Instituição Financeira de Crédito, SA



UCI - Union de Créditos Inmobiliários, SA - Sucursal em Portugal



UNICRE - Instituição Financeira de Crédito, SA



Volkswagen Bank GmbH



Rua Filipe Folque, nº 2, 7º andar  
1050-113 Lisboa

tel: 21 353 67 49

fax: 21 353 67 52

[www.asfac.pt](http://www.asfac.pt)

[geral@asfac.pt](mailto:geral@asfac.pt)