

## **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 1 – ÉTICA E LEGALIDADE**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Ética e Legalidade pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 1, que estabelece os padrões mínimos de Ética e Legalidade a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** São obrigações de todas as Associadas observar os seguintes padrões mínimos de Ética e Legalidade:

- (a) não fazer efetuar cadastros de clientes (na qualidade de tomadores ou investidores) em nome de terceiros;
- (b) deixar o processo de adiantamento de parcelas claro para clientes que acessam a plataforma na qualidade de tomadores de operações de créditos ofertadas pela plataforma, incluindo o processo e critérios para cálculo de novas parcelas e restituição de eventual diferença de pagamentos adiantados;
- (d) atuar de ser imparcial e empático no atendimento a clientes (tomadores ou investidores), de forma que não busque o auto favorecimento em detrimento do cliente;
- (e) comunicar com antecedência aos clientes (tomadores ou investidores) quaisquer alterações de taxas ou condições da operação; e



- (f) deixar claro, na forma da legislação aplicável (especialmente o disposto na Resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, conforme alterada, a condição como correspondente bancário.

\* \* \* \* \*

## **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 2 – RESPEITO AO CONSUMIDOR**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Respeito ao Consumidor pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 2, que estabelece os padrões mínimos de Respeito ao Consumidor a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** São obrigações de todas as Associadas observar os seguintes padrões mínimos de Respeito ao Consumidor:

- (a) não assumir compromissos e obrigações junto a clientes (tomadores ou investidores) que não poderão ser honrados;
- (b) garantir clareza dos procedimentos a serem tomados em todos os passos da contratação dos serviços e produtos, em linguagem fácil e compreensível aos clientes (tomadores ou investidores), de forma a guiar o respectivo cliente durante todo o processo de contratação do serviço ou produto;
- (c) não cobrar qualquer taxa para o acesso à plataforma preenchimento de propostas e solicitação de produtos e serviços e deixar claro para o cliente (tomador ou investidor) que não é cobrada qualquer taxa para o acesso à plataforma preenchimento de propostas e solicitação de produtos e serviços;
- (d) deixar o custo efetivo total da operação solicitada, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis aos produtos ofertados,



claro para clientes que acessam a plataforma na qualidade de tomadores de operações de créditos ofertadas pela plataforma;

- (e) observar a legislação e regulamentação consumeristas aplicáveis, direta ou indiretamente, aos produtos e serviços ofertados; e
- (f) não condicionar a concessão do produto ou serviço à contratação de outro produto ou serviço próprio ou de terceiros.

\* \* \* \* \*

### **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 3 – MELHORIA CONTÍNUA**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Melhoria Contínua pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 3, que estabelece os padrões mínimos de Melhoria Contínua a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** São obrigações de todas as Associadas observar os seguintes padrões mínimos de Melhoria Contínua:

- (a) manter um relacionamento próximo e ágil junto ao cliente (tomador ou investidor), buscando garantir que os clientes reconheçam as plataformas como ambientes seguros para a contratação de serviços e produtos; e
- (b) estabelecer políticas, controles e procedimentos mínimos anti-fraude no tratamento com clientes (tomadores ou investidores).

\* \* \* \* \*

## **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 4 – COMUNICAÇÃO EFICIENTE**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Comunicação Eficiente pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 4, que estabelece os padrões mínimos de Comunicação Eficiente a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** São obrigações de todas as Associadas observar os seguintes padrões mínimos de Comunicação Eficiente:

- (a) garantir ao cliente (tomador ou investidor) a possibilidade meios de comunicação com a plataforma diversos tais como e-mail, chat, e outros para esclarecimento de dúvidas e solicitações a respeito dos serviços e produtos oferecidos pelas plataformas;
- (c) divulgar para todos os fins números de Ouvidora, Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC e outros, conforme aplicável, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis;
- (d) deixar claro na plataforma (site ou aplicativo), conforme o caso, os horários de atendimento dos serviços de atendimento;
- (e) estabelecer políticas, controles e procedimentos mínimos padronizados para comunicação com clientes (tomadores ou investidores).

\* \* \* \* \*



## **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 5 – IDONEIDADE E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Idoneidade e Práticas Anticorrupção pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 5, que estabelece os padrões mínimos de Idoneidade e Práticas Anticorrupção a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** As Associadas se comprometem a implementar e manter em vigor políticas e procedimentos destinados a assegurar a observância por elas e seus respectivos conselheiros, diretores e empregados das leis, regras e regulamentos emitidos por qualquer jurisdição aplicável relacionados a suborno ou corrupção (“Leis Anticorrupção”);

**Art. 2º.** As Associadas e seus respectivos conselheiros, diretores e seus empregados devem cumprir as Leis Anticorrupção aplicáveis em todos os aspectos materiais, garantindo o não envolvimento destes em qualquer atividade que razoavelmente poder-se-ia esperar que resultasse na Associada ser considerada uma parte inidônea.

**Art. 3º.** Nem a Associada, nem quaisquer de seus respectivos conselheiros, diretores ou empregados poderão ser considerados, a qualquer tempo, uma pessoa inidônea, conforme determinado pelo Conselho de Ética da ABCD.

\* \* \* \* \*





## **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 6 – CAPACIDADE FINANCEIRA DO CLIENTE** **(suitability)**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Capacidade Financeira do Cliente (*suitability*) pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 6, que estabelece os padrões mínimos de Capacidade Financeira do Cliente (*suitability*) a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** As Associadas deverão realizar os seus melhores esforços para garantir que as propostas de crédito realizadas através de suas plataformas sejam compatíveis com a capacidade financeira de pagamento do tomador. As associadas deverão também, na medida do possível, assegurar-se de que os clientes tomadores de crédito tenham capacidade de entender os termos e condições de tais financiamentos.

**Art. 2º.** De forma análoga, Associadas que oferecerem produtos de investimento em crédito deverão credenciar os investidores nas suas plataformas e tomar medidas de forma a garantir que o investimento oferecido seja adequado aos objetivos e meios dos investidores. As plataformas deverão diligenciar os investidores de forma a assegurar-se de que têm qualificação e educação suficiente pra compreender os riscos associados a tal investimento e também capacidade financeira para arcar com os eventuais prejuízos causados por tais investimentos.

\* \* \* \* \*

## **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 7 – GARANTIA DE CONTINUIDADE DAS OPERAÇÕES**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Garantia de Continuidade das Operações pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 7, que estabelece os padrões mínimos de Garantia de Continuidade das Operações a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** As Associadas se comprometem a preservar a continuidade dos negócios que vierem cujos produtos e serviços sejam ofertados por meio de suas plataformas, até a conclusão de todas as obrigações envolvendo as respectivas partes. Dessa forma:

- (a) os clientes que acessam a plataforma na qualidade de tomadores de operações de créditos ofertadas pela plataforma terão a seu dispor os serviços de reemissão de boletos, manutenção de cadastro e todos os demais envolvidos na cobrança de seu crédito, até a quitação de sua última parcela, sempre através de atendimento adequado; e
- (b) os clientes que acessam a plataforma na qualidade de investidores (quando existentes) terão a garantia que o serviço de cobrança dos títulos de crédito em seu poder será preservado, até a cobrança da última parcela do último contrato.

\* \* \* \* \*

## **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 8 – TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Transparência das Informações pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 8, que estabelece os padrões mínimos de Transparência das Informações a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** As Associadas devem garantir a transparência das informações, ou seja, o amplo acesso a informação por qualquer cliente da plataforma (tomador ou investidor), mas acima de tudo simplicidade e facilidade de entendimento ao longo de todo o processo de tal forma que não haja informações relevantes e que tenham implicações profundas que sejam omitidas (intencional ou não intencionalmente) ao respectivo cliente.

**Art. 2º.** As Associadas deve tomar especial cuidado para garantir entendimento de todos os custos envolvidos na operação assim como as consequências quando do inadimplemento com relação aos clientes que acessam a plataforma na qualidade de tomadores de operações de créditos ofertadas pela plataforma.

**Art. 3º.** No processo de preenchimento de propostas e solicitação de operações de crédito por clientes (tomadores) por meio das plataformas, devem ser observados os seguintes critérios mínimos:

- (a) transparência em relação aos termos e condições do empréstimo ofertado por meio da plataforma, particularmente taxas e tarifas de tal forma seja permitido ao cliente entender o custo efetivo

total (CET) da operação;

- (b) transparência quanto à relação entre a Associada e a instituição financeira que origina as operações de crédito; e
- (c) transparência quanto à sistemática de pagamento, seja boleto, débito em conta corrente ou quaisquer outras formas de pagamento.

**Art. 3º.** No processo de cobrança de pagamentos devidos por clientes (tomadores) em operações de crédito solicitadas por meio das plataformas, devem ser observados os seguintes critérios mínimos:

- (a) transparência quanto aos encargos de mora cobrados na operação solicitada em caso de inadimplemento; e
- (b) transparência quanto às consequências em caso de inadimplemento e realização de comunicações prévias necessárias para a tomada de medidas como a realização de apontamentos negativos, notificação cartorial, cobrança judicial, etc., dentro de outros.

**Art. 4º.** Em caso de plataformas que oferecem também produtos e serviços a clientes que acessam a plataforma na qualidade de investidores, em especial investidores não qualificados (definidos de acordo com as regras emitidas pela Comissão de Valores Mobiliários e em vigor), deve-se fornecer a tais clientes informações suficientes para que os clientes possam entender:

- (a) a relação entre o investimento e a remuneração (líquida) dos créditos e as consequências quando há inadimplência dos créditos; e
- (b) ativos que compõem a remuneração, permitindo o amplo acesso e entendimento dos ativos que fazem parte do investimento (incluindo informações históricas de inadimplência).

\* \* \* \* \*

## **ORIENTAÇÃO DE CONDUTA Nº 9 – PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES**

O Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com base no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD (“ABCD”) e no Código de Ética e Autorregulamentação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as Associadas da ABCD no que concerne ao fomento e aprimoramento do Mercado de Crédito Online.

**CONSIDERANDO** o objeto social da ABCD, especialmente a necessidade de disciplinar a relação das Associadas entre si e das Associadas com outros agentes do mercado e consumidores, com base na ética e nas melhores práticas comerciais, contribuindo para o desenvolvimento do Mercado de Crédito Online nos termos do Estatuto Social da Associação;

**CONSIDERANDO** a importância da observância de padrões mínimos de Privacidade e Segurança de Informações pelas Associadas da ABCD;

**RESOLVE** o Conselho de Conduta e Autorregulamentação, com fundamento no Estatuto Social e no Código de Ética e Autorregulamentação da ABCD, instituir a presente Orientação de Conduta Nº 9, que estabelece os padrões mínimos de Privacidade e Segurança de Informações a serem observados pelas Associadas da ABCD:

**Art. 1º.** As Associadas devem ter o compromisso com a privacidade e a segurança de seus clientes (tomadores ou investidores) durante todo o processo de navegação em suas plataformas e solicitação ou contratação de produtos ou serviços ofertados na plataforma.

**Art. 2º.** Os clientes (tomadores ou investidores) devem informar seus dados cadastrais sempre de forma voluntária e os mesmos só serão divulgados para os terceiros diretamente envolvidas na solicitação ou contratação de produtos ou serviços ofertados na plataforma, na forma das respectivas políticas de privacidade, com exceção de casos onde haja autorização expressa do clientes (tomadores ou investidores) para compartilhamento de seus dados com outros parceiros, empresas de marketing, etc.

**Art. 3º.** Em caso de inadimplemento do cliente que acesse a plataforma na qualidade de tomador de operação de crédito, as Associadas e/ou as instituições financeiras envolvidas na respectiva operação de crédito poderão divulgar suas informações pessoais a terceiros (entidades de

proteção ao crédito, agências de cobrança, etc.) com o objetivo específico de garantir o recebimento do empréstimo contratado, na forma das respectivas políticas de privacidade.

- Art. 4º.** Somente devem ser solicitados e coletados os dados estritamente necessários para a atividade desempenhada pela plataforma, os quais, fora das hipóteses acima, são mantidos na mais estreita confidencialidade, não sendo vendidos, trocados ou divulgados a terceiros, exceto quanto explicitamente autorizado pelo cliente (tomador ou investidor).
- Art. 5º.** Quando da utilização de cookies pela plataforma, esta deverá discriminar em sua política de privacidade que utiliza esta tecnologia, quais informações podem ser armazenadas localmente e quais serão compartilhadas com terceiros. Cookies são pequenos arquivos armazenados pelo navegador de internet e que contém preferências de configuração, dados de navegação e outras informações armazenadas localmente pela plataforma.
- Art. 6º.** Todas as transações através das plataformas devem ser executadas com a tecnologia SSL (Secure Socket Layer – tecnologia de criptografia que garante a segurança da comunicação), garantindo que todos os dados pessoais de clientes (tomadores ou investidores) não possam ser interceptados por terceiros.
- Art. 7º.** Senhas de acesso devem ser armazenadas utilizando criptografia não reversível de forma a garantir maior segurança para clientes (tomadores ou investidores) e que ninguém, nem mesmo funcionários e colaboradores das Associadas, têm acesso à senha dos clientes da plataforma.
- Art. 8º.** As Associadas não devem enviar e-mails com arquivos anexos que possam ser executados (tais como extensões .exe, .com, .dmg, etc.) e com isso causar algum dano ao computador ou dispositivo móvel de clientes (tomadores ou investidores).

\* \* \* \* \*