

## ::: Portabilidade do Crédito – Novas regras

### O que é?

Portabilidade do crédito é a possibilidade de transferir dívida de uma instituição financeira para outra, por iniciativa do devedor, que pode ser pessoa natural ou pessoa jurídica.

A regulação sobre portabilidade do crédito foi aprimorada. A Resolução nº 4.292, de 20 de dezembro de 2013, exige utilização, pelas instituições financeiras envolvidas, de sistema de registro eletrônico autorizado pelo Banco Central para troca de informações entre elas.

As novas regras de portabilidade do crédito padronizam os procedimentos adotados pelas instituições financeiras para transferência da dívida, estabelecendo prazos para troca de informações entre essas instituições e para efetivação da portabilidade. A medida teve por objetivo facilitar a portabilidade para os devedores, tornando o processo mais ágil e seguro, além de exigir maior transparência sobre os custos e as condições das operações de crédito, proporcionando avaliação e decisão mais objetiva quanto à portabilidade. Além disso, essa medida promove maior concorrência entre as instituições financeiras.

### Novas regras para a portabilidade do crédito

#### A Resolução nº 4.292, de 2013, em vigor desde 5 de maio de 2014, dispõe:

- é obrigatória a utilização de sistema eletrônico para troca de informações entre a instituição credora original (detentora da operação a ser liquidada) e a instituição proponente (ofertante do novo crédito para liquidação da operação original);
- é proibida a utilização de procedimentos alternativos para fazer a portabilidade, a exemplo do uso de boletos de pagamento;
- o valor e o prazo da nova operação devem ser limitados ao valor do saldo devedor e ao prazo remanescente da operação original;
- a instituição credora original tem prazo de até 5 dias úteis para se manifestar quanto à manutenção do cliente ou o envio das informações à instituição proponente para a finalização da portabilidade;
- a transferência de recursos entre as instituições deve ser feita por meio de Transferência Eletrônica Disponível (TED);
- não se pode repassar ao cliente os custos da transferência de recursos entre as instituições envolvidas;
- realizado o pedido de portabilidade, é vedada à instituição credora original se recusar a dar prosseguimento ao fluxo da portabilidade.

### Fique de olho!

O valor da dívida, o número de parcelas remanescentes e o número do contrato da operação original são informações necessárias para negociação de nova operação de crédito com a instituição proponente, de forma que essa instituição possa iniciar o processo da portabilidade. Uma vez iniciado esse processo, não é necessária nenhuma outra providência por parte do cliente.

Caso o devedor não possua essas informações sobre a operação, deve solicitá-las à instituição credora original, que é obrigada a fornecê-las em até um dia útil, contado a partir da data da solicitação.

Para concessão do novo crédito, a instituição proponente pode realizar cobrança de tarifa, caso prevista na regulação vigente. Por isso, além da taxa de juros, deve ser considerado, para a decisão quanto à portabilidade, o Custo Efetivo Total (CET) da nova operação. O CET é a forma mais fácil de comparar os valores de encargos e despesas incorridos em uma operação de crédito. Verifique também todas as condições do novo contrato, para averiguar se a transferência será realmente vantajosa. Para mais informações sobre o CET e sobre tarifas, consulte o Boletim Consumo e Finanças nº 2 e o Boletim de nº 8 bem como a seção com as perguntas mais frequentes sobre esses temas na página do Banco Central (Resolução nº 3.517, de 6 de dezembro de 2007, e Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010).

De acordo com as novas regras, as instituições financeiras são obrigadas a divulgar aos clientes as informações necessárias ao pleno exercício do direito à portabilidade em local e formato visíveis ao público, em suas dependências e no seu sítio na internet.

**Importante** – A realização da portabilidade depende da oferta de novo crédito e da negociação com outra instituição financeira.

### Direitos do consumidor

Caso o banco não preste as informações necessárias para realização da portabilidade, o cliente poderá recorrer à Ouvidoria da própria instituição, que tem prazo de até quinze dias para resposta.

Se ainda assim o problema não for resolvido pelo banco, o cidadão poderá encaminhar sua demanda aos órgãos de defesa do consumidor competentes ou acessar o portal do consumidor <<http://www.consumidor.gov.br>> e efetuar sua reclamação.

Para pedido de informações e recebimento de denúncias ou reclamações, o Banco Central possui os seguintes canais: <<http://www.bcb.gov.br/?ATENDIMENTO>>, 0800-9792345, fax, carta ou atendimento presencial na sede e em todas as capitais em que há representação da autarquia.

Assista ao vídeo com as dicas sobre portabilidade de crédito no canal do Banco Central no Youtube: <[http://www.youtube.com/watch?v=zulG5r5a0\\_0](http://www.youtube.com/watch?v=zulG5r5a0_0)>.

Responsabilidade técnica: BCB – Departamento de Educação Financeira (Depef) e Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor); e Ministério da Justiça – Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)  
BCB e Senacon – ANO 4. N. 10, 16 de dezembro de 2014.