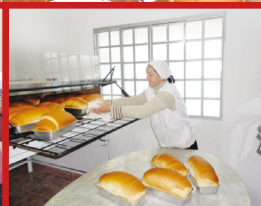




Associação Brasileira  
de Entidades Operadoras  
de Microcrédito  
e Microfinanças



# CÓDIGO DE ÉTICA







# CÓDIGO DE ÉTICA

Comitê de Ética da ABCRED  
ABCRED | BRASIL

Aprovado em Assembleia Geral da ABCRED dia 14 de maio de 2015.  
Apoio Rede SEEP Network, Citi, Citi Foundation e BNDES.

# CÓDIGO DE ÉTICA

---

Realização:



Apoio:



Citi Foundation



## Conselho de Administração da ABCRED

Presidente: Hermes Bomfim Filho

Vice-Presidente: Amadeu Trentini

Diretor Financeiro: Cristiano Mross

Diretor Administrativo: Almir da Costa Pereira

Vice-Presidente região Sul: José Jacó Pivetta

Vice-Presidente região Sudeste: Aguinaldo Luis de Lima

Vice-Presidente região Cento-Oeste: Tatianne Rodrigues Ferreira

Vice-Presidente região Nordeste: José Paes de Oliveira Neto

Vice-Presidente região Norte: Cláudia Fernandes Cisneiros

## Membros do Comitê do Código de Ética

Amadeu Trentini, Vice-Presidente da ABCRED; José Jacó Pivetta, Vice-Presidente região Sul; Aguinaldo Luis de Lima, Vice-Presidente região Sudeste; Tatianne Rodrigues Ferreira, Vice-Presidente região Cento-Oeste; José Paes de Oliveira Neto, Vice-Presidente região Norte; Cláudia Fernandes Cisneiros, Vice-Presidente região Nordeste. E Nivaldo Brey Junior, do Banco Planorte (SC) e Maria das Graças de A. Borges, da Agência do Crédito (PE), indicados na assembleia do dia 14 de maio de 2015.

## Colaborações:

Rede SEEP Network e a Fundação Citi, representadas por Alexandra Annes da Silva, que colaborou na produção deste Código de Ética.

<b>1</b>	<b>Prefácio</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>ABCRED - Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças</b>	<b>8</b>
2.1	Definições Estratégicas	8
2.1.1	Missão	8
2.1.2	Negócio	8
2.1.3	Visão de futuro	8
2.1.4	Valores	8
<b>3</b>	<b>Introdução ao Código de Ética</b>	<b>9 e 10</b>
3.1	Objetivos	10
3.2	OSCIPs qualificadas	10
3.2.1	Destinatários	10
3.2.2	Alcance a terceiros	10
<b>4</b>	<b>Condutas e Boas Práticas - Operadores de Microfinanças</b>	<b>11</b>
4.1	Compromisso com a Ética	11
4.1.1	Significado	11
4.1.2	Compromisso e condutas esperadas	11 e 12
4.2	Cooperação	12
4.2.1	Significado	12
4.2.2	Compromisso e condutas esperadas	13
4.3	Associativismo	13
4.3.1	Significado	13
4.3.2	Compromisso e condutas esperadas	14
4.4	Transparência	14
4.4.1	Significado	14 e 15
4.4.2	Compromisso e condutas esperadas	15
4.5	Confiança	16
4.5.1	Significado	16
4.5.2	Compromisso e condutas esperadas	16 e 17
4.6	Profissionalismo	17
4.6.1	Significado	17
4.6.2	Compromisso e condutas esperadas	17 e 18

4.7	Equidade .....	19
4.7.1	Significado.....	19
4.7.2	Compromisso e condutas esperadas.....	19 e 20
<b>5</b>	<b>Temas Relevantes para a ABCRED .....</b>	<b>21</b>
5.1.1	Governança .....	21
5.1.2	Conflitos de interesses.....	21
5.1.3	Informação privilegiada e confidencialidade .....	21
5.1.4	Responsabilidade econômica .....	21
5.1.5	Responsabilidade tributária.....	21 e 22
5.1.6	Responsabilidade socioambiental (Microfinanças verdes) .....	22
5.1.7	Concorrência .....	22
5.1.8	Prevenção de fraudes.....	22
5.1.9	Relações externas .....	22
5.1.10	Sistema de autorregulação.....	22 e 23
5.1.11	Comitê de Ética da ABCRED .....	23
<b>6</b>	<b>Declaração pública - ABCRED.....</b>	<b>24 e 25</b>
<b>7</b>	<b>Disposições gerais e seguimento .....</b>	<b>26</b>

# 1. PREFÁCIO

---

Prezados associados,

Estamos entregando o Código de Ética da ABCRED, documento que esperamos faça parte do seu dia a dia e das rotinas no desenvolvimento de suas atividades. Este documento representa um objetivo alcançado de forma democrática e participativa.

Sua função é a de informar e esclarecer as diretrizes da ABCRED para a construção e consolidação do setor, buscando padronizar e orientar as ações que envolvam associados, parceiros, funcionários e colaboradores e, principalmente, ações que possam influenciar positivamente na vida dos clientes de microcrédito.

Convidamos todos a fazer uma leitura atenta de todo o conteúdo deste Código de Ética e Conduta. Compartilhe o código e o mantenha ao alcance de todos seus funcionários, provedores e clientes. Atente sua leitura como uma prática necessária para consultas e resolução de dúvidas e dilemas éticos quando existirem.

Contamos com o empenho e compromisso de nossos associados para a disseminação do seu conteúdo, fortalecimento e cumprimento deste Código.

Atenciosamente.



Comitê de Ética da ABCRED e  
Conselho de Administração

## **2. ABCRED - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENTIDADES OPERADORAS DE MICROCRÉDITO E MICROFINANÇAS**

---

A ABCRED é a única instituição que congrega o setor das Organizações de Sociedade Civil de Interesse Público autorizadas pelo Ministério da Justiça para operar microfinanças. A ABCRED reúne OSCIPs de crédito comprometidas com o desenvolvimento local, a inclusão social e econômica das pessoas de escassos recursos.

A ABCRED acredita no poder transformador que o microcrédito pode representar na vida dos microempresários. Com base nesta premissa, apresenta suas linhas de atuação:

### **2.1 DEFINIÇÕES ESTRATÉGICAS**

#### **2.1.1 Missão**

Congregar instituições de microfinanças, representar e promover o desenvolvimento das associadas.

#### **2.1.2 Negócio**

Ofertar produtos e serviços para o fortalecimento das entidades microfinanceiras associadas.

#### **2.1.3 Visão de Futuro**

Ser referência nacional como associação que promove o fortalecimento das instituições de microfinanças.

#### **2.1.4 Valores**

Compromisso com a ética

Cooperação

Associativismo

Transparência

Confiança

Profissionalismo

Equidade



### 3. INTRODUÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA

---

A sociedade brasileira empreendedora está composta por um universo de regionalidades e culturas que, através de um processo contínuo de amadurecimento da cidadania, tem aportado de maneira concreta as bases para o desenvolvimento socioeconômico e a consolidação da democracia no país.

Nos últimos anos, a ABCRED tem dirigido seus esforços para consolidar a identidade do setor que busca congregar e representar as entidades operadoras de microcrédito e microfinanças (OSCIPs), sem fins lucrativos. Os objetivos estratégicos da ABCRED são desenvolver sua rede, fortalecer as entidades associadas e promover o ambiente brasileiro para as microfinanças.

As OSCIPs que integram o quadro de associados da ABCRED compartilham o compromisso com o desenvolvimento e o progresso do país, o desenvolvimento das pessoas e seus negócios, e a geração de emprego e renda. Acreditamos na ação transformadora que o acesso ao microcrédito pode proporcionar, sendo ele um dos principais canais para a inclusão econômica e social das populações vulneráveis e excluídas, contribuindo assim na construção de um país mais justo, solidário, democrático e sustentável.

A ABCRED e todas suas associadas têm um compromisso ético com as pessoas e comunidades em que trabalham. Nosso compromisso é estimular a participação ativa dos nossos clientes em todos os processos de aprendizagem que conduzem a melhores condições de vida, bem como ao crescimento de suas atividades produtivas e econômicas. Manifestamos nosso compromisso com o respeito à igualdade de direitos e lutamos contra todas as formas de discriminação ou exclusão de gênero, raça, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, etnia e outras.

Este Código de Ética e Conduta é a apresentação pública da identidade filosófica dos operadores de microcrédito e microfinanças que compõem a ABCRED e a concretização dos padrões para a atuação como operadores do microcrédito produtivo orientado. Ele reafirma o compromisso público de ajudar as pessoas a melhorar suas condições de vida e contribui para a diminuição da pobreza e a geração de renda.

A responsabilidade que a ABCRED assume frente ao Estado brasileiro, setor financeiro e de microfinanças e à sociedade para trabalhar no combate a desigualdade e exclusão social através da promoção do microcrédito e microfinanças é fundamental para o crescimento e bem estar social.

As microfinanças consistem em uma atividade capaz de promover a inclusão financeira e social das pessoas e famílias através de serviços financeiros e não financeiros, apoio técnico, orientação e educação.

O principal desafio da ABCRED está em estabelecer relações transparentes entre os associados que devem funcionar em um ambiente de respeito e honestidade para a promoção e implementação de um conjunto de normas e valores a serem observadas pelas OSCIPs na entrega dos serviços financeiros e não financeiros aos clientes de microfinanças de todas as regiões brasileiras.

### **3.1 OBJETIVOS**

Este Código é uma ferramenta que serve de apoio ao Sistema de Autorregulação da ABCRED. Ele oferece um marco de referência para o comportamento ético que diferencia as OSCIPs de crédito por suas práticas focadas na responsabilidade financeira e no desenvolvimento social. O Código apresenta um conjunto sistematizado de regras de condutas que visam promover e reconhecer as melhores práticas para as microfinanças.

### **3.2 OSCIPs QUALIFICADAS**

As Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs) são pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos, que atendem os parâmetros e requisitos legais para sua constituição e funcionamento. São princípios das OSCIPs a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade, a economicidade e a eficiência no desenvolvimento de suas atividades e serviços, os quais devem atender uma demanda social gerando o impacto respectivo.

#### **3.2.1 Destinatários**

Este Código de Ética e Conduta se aplica a todos os associados ativos da ABCRED incluindo seus conselheiros, diretores, gerentes e funcionários. Se aplica também a todos os funcionários e provedores de serviços, consultores ABCRED, que constituem os principais grupos usuários e vigilantes das normas contidas neste documento.

#### **3.2.2 Alcance a terceiros**

O Código de Ética pode ser adotado por terceiros que, direta ou indiretamente, estejam vinculados ao setor das microfinanças e compartilhem o objetivo de reciprocidade dos valores de transparência, confiança e profissionalismo, sendo estes o fundamento para o cumprimento de contratos ou acordos morais assumidos, como forma de estruturar uma indústria com alta credibilidade e respeito ao setor.

## **4. CONDUTAS E BOAS PRÁTICAS - OPERADORES DE MICROFINANÇAS**

---

O compromisso com o Código é de natureza individual e voluntária e exige um nível de obrigação e a adoção de práticas e condutas além das exigências legais.

Este documento representa os compromissos que cada entidade associada assume ao fazer parte do quadro de membros da ABCRED; por isso, a redação prioriza e enfatiza o compromisso e o comprometimento das OSCIPs que formam a ABCRED.

### **4.1 COMPROMISSO COM A ÉTICA**

O compromisso com a ética é fundamental para a ABCRED pois promove a honestidade, integridade, autonomia, responsabilidade, liberdade, honradez e a verdade, tendo como fim comum a participação democrática, o desenvolvimento social e econômico, a inclusão financeira, a responsabilidade socioambiental e o absoluto respeito às leis e às instituições do Estado brasileiro.

#### **4.1.1 Significado**

Viver em nosso dia a dia a cultura ética fundamentada no respeito às pessoas e às normas morais e legais que orientam nossa conduta e diferenciam nosso modo de atuar.

Como operadores de entidades sem fins lucrativos é nosso compromisso promover a inclusão financeira de maneira responsável, através de relações comerciais éticas e transparentes, orientadas a atender demanda de produtos e serviços financeiros especializados, focado aos segmentos menos favorecidos da população.

Buscamos o crescimento sustentável de acordo com o mercado e o equilíbrio entre a rentabilidade financeira, social e ambiental, sendo nosso propósito principal aumentar o bem estar de nossos clientes.

#### **4.1.2 Compromisso e condutas esperadas**

##### **Entre Associados**

Os associados da ABCRED devem respeitar os valores e normas descritos neste Código de Ética, que orientam e promovem a concorrência leal, honesta e íntegra entre as OSCIPs filiadas e outras instituições que fazem parte do setor.

##### **Clientes**

É nosso compromisso, através dos produtos e serviços financeiros, trabalhar para

que o microcrédito e as microfinanças sejam um fator determinante e gerador da melhoria na qualidade de vida dos nossos clientes, promovendo a geração de emprego e renda em diferentes comunidades.

É nosso compromisso entender as necessidades de nossos clientes para desenhar produtos, serviços e canais de distribuição adequados que ofereçam benefícios vantajosos. Nossas políticas de aprovação de crédito devem abordar expressamente os limites e os níveis aceitáveis de endividamento. Devemos respeitar os sistemas existentes de centrais de riscos para prevenir o sobre endividamento dos clientes.

### **Associados com seus colaboradores e terceiros**

É nosso compromisso ético tratar cada funcionário ou terceiros com dignidade e respeito, sem qualquer tipo de discriminação.

É nosso compromisso possuir uma política de recursos humanos escrita que estabeleça as condições para a contratação de funcionários e promova um ambiente de trabalho solidário e de apoio, com objetivos e metas claras para a gestão da melhoria contínua.

### **Organismos de governo, provedores e terceiros interessados no setor**

Zelar pelo cumprimento de leis, normas e regulamentações nacionais e internacionais, com a adoção de uma gestão profissional para a utilização do conhecimento e recursos recebidos, que visem o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade socioambiental das instituições.

As OSCIPs de crédito também devem observar as normas do Sistema de Autorregulação que estabelecem padrões e procedimentos para as operações financeiras e a concessão de empréstimos e serviços financeiros para os clientes dos associados à ABCRED.

## **4.2 COOPERAÇÃO**

Compromisso em trabalhar para atingir objetivos econômicos e sociais com fins de gerar benefícios comuns a todas as OSCIPs. Acreditamos que isso impactará de maneira positiva no desenvolvimento de oferta de produtos e serviços financeiros adequados aos clientes de microcrédito.

### **4.2.1 Significado**

É a relação baseada na colaboração entre indivíduos e OSCIPs que gera o trabalho contínuo para consolidar e melhorar a capacidade de agir coletivamente e alcançar objetivos comuns através do trabalho coordenado visando a massificação do microcrédito.

## **4.2.2 Compromisso e condutas esperadas**

### **Entre Associados**

Criar mecanismos de comunicação que permitam o intercâmbio de aprendizagem das experiências, com a finalidade de aprimorar nossos produtos e serviços e promover ações visando a massificação e expansão do microcrédito de acordo com os parâmetros das finanças responsáveis e inclusivas.

### **Clientes**

Promover ações destinadas a garantir a qualidade dos produtos e a excelência nos serviços oferecidos, de forma a assegurar que nosso trabalho agregue valor nos empreendimentos e atividades produtivas de nossos clientes.

### **Associados e seus colaboradores e terceiros**

É nosso compromisso oferecer aos colaboradores ferramentas e mecanismos necessários que proporcionem o desenvolvimento profissional, promovendo a solidariedade, a cooperação e a responsabilidade individual, a partir da perspectiva que todos pertencemos a uma sociedade e, portanto, somos responsáveis pelo seu desenvolvimento.

É nosso compromisso com os terceiros oferecer as informações e as ferramentas necessárias para o total cumprimento das obrigações contratuais, preservando o caráter confidencial, buscando a produtividade, respeitando os prazos estabelecidos, a qualidade e a confiabilidade dos resultados esperados.

### **Organismos de governo, provedores e terceiros interessados no setor**

Oferecer nosso melhor empenho e serviços nas relações comerciais e institucionais, visando benefícios mútuos e o estabelecimento de relações permanentes e contínuas, que permitam o fortalecimento e massificação das microfinanças, contribuindo de maneira concreta para a inclusão financeira.

## **4.3 ASSOCIATIVISMO**

Os fins e objetivos comuns são alcançados através da associação, que traz implícitos os princípios como adesão voluntária e livre, gestão democrática, participação econômica dos associados, autonomia e independência, educação, formação e informação, interação e interesse pela comunidade.

### **4.3.1 Significado**

Somos uma organização autônoma provida de órgãos de gestão democrática, assembleias, Conselho de Administração e diretoria. É uma estrutura de gestão que identifica nossas práticas de trabalho democrático no processo de livre organização de OSCIPs comprometidas com a melhoria na vida dos clientes de microcrédito.

### **4.3.2 Compromisso e condutas esperadas**

#### **Entre Associados**

Nos comprometemos a participar ativamente em todas as iniciativas e atividades da associação, promovendo as melhores práticas e respeitando as diferenças regionais.

Através da ABCRED as entidades associadas se comprometem a adotar posturas propositivas, encontrando soluções adequadas e inovadoras para os temas cujo modelo de trabalho beneficie todo o setor.

#### **Clientes**

É importante que nossos clientes saibam que estamos organizados nacionalmente em uma Associação que congrega e representa os interesses do setor e trabalha para o desenvolvimento de seus associados. De igual forma, as OSCIPs trabalham para facilitar o acesso ao financiamento e o crescimento das atividades produtivas de seus clientes, desenvolvendo produtos que ofereçam uma proposta de valor aos usuários de microcrédito.

#### **Associados e seus colaboradores e terceiros**

Estimular ações para a participação de todos como uma prática comum, onde a troca de experiências favorece o crescimento conjunto sem diminuir ou prejudicar o potencial individual de cada um, pois a cooperação gera compromisso e corresponsabilidade para atingir os resultados esperados.

#### **Organismos de governo, provedores, terceiros interessados no setor**

Participação ativa nas iniciativas públicas e privadas que contribuam para o crescimento e o alcance das microfinanças responsáveis e inclusivas, em todo o território nacional.

## **4.4 TRANSPARÊNCIA**

Conduta humana que significa permitir ao outro entender claramente a mensagem que estamos proporcionando (transmitindo), recebendo uma comunicação que expressa realmente o que desejamos ou sentimos, permitindo a interpretação clara e compreensão adequada, sem intenções de ocultar, omitir ou enganar.

### **4.4.1 Significado**

As OSCIPs oferecem produtos de microfinanças que se diferenciam no mercado tradicional pela transparência e veracidade na informação. Não utilizam linguagem confusa ou que possa induzir em erro, seja no contato prévio ao contrato de

crédito ou serviço financeiro ou, posteriormente, durante sua vigência.

As OSCIPs adotam padrões propostos pelo Sistema de Autorregulação para as informações institucionais, oferecendo credibilidade e transparência para nossos clientes, parceiros e financiadores.

#### **4.4.2 Compromisso e condutas esperadas**

##### **Entre Associados**

Nos comprometemos a apresentar informações que demonstrem a realidade econômica e social das nossas instituições, fornecendo informações e dados verdadeiros e absolutamente confiáveis à ABCRED.

##### **Clientes**

Nos comprometemos a comunicar aos nossos clientes informações completas, precisas e oportunas, utilizando todos os recursos disponíveis para orientá-los sobre os termos dos serviços financeiros, especialmente taxas de juros, prazos, garantias, multas e todos os custos de contrato.

Além disto, devemos dedicar o tempo necessário para que o cliente entenda de forma compreensível e legal os direitos e obrigações decorrentes do contrato, especialmente as políticas e procedimentos de recuperação e cobrança.

##### **Associados e seus colaboradores e terceiros**

É nosso dever promover a capacitação de nossos funcionários para a realização dos serviços financeiros ao cliente com altos padrões de atenção e serviço. Para tanto, devemos estabelecer canais de comunicação internos e externos para compartilhar nossa missão social, objetivos estratégicos e metas, além das nossas políticas, regulamentos e procedimento institucionais.

Nossos funcionários devem ser capacitados sobre os produtos, serviços e em técnicas de comunicação, de maneira que possam superar qualquer obstáculo que se apresenta, seja em razão do idioma ou da alfabetização, e garanta ao cliente as informações necessárias para ele tomar uma decisão financeira consistente.

##### **Organismos de governo, provedores, terceiros interessados no setor**

Compromisso de cumprir todas as leis, normas e regulamentações nacionais e internacionais, e adotar uma gestão transparente e responsável no uso dos recursos recebidos, visando benefícios mútuos e relações de longo prazo que permitam o crescimento e a sustentabilidade institucional.

## **4.5 CONFIANÇA**

É um sentimento que se constrói e se consolida através da conduta humana que evidencia o caráter, a maneira de ser, os valores e comportamentos das pessoas e um determinado grupo. A verdade e a transparência são alicerces importantes para estabelecer relações que ofereçam segurança e compromissos recíprocos.

### **4.5.1 Significado**

As OSCIPs são instituições de interesse público que assumem, desde sua origem, o compromisso de servir os clientes, homens, mulheres e suas famílias, oferecendo serviços financeiros adequados às suas necessidades de maneira ética, confiável, transparente e financeiramente acessível.

### **4.5.2 Compromisso e condutas esperadas**

#### **Entre Associados**

Nosso compromisso é respeitar as normas do Sistema de Autorregulação, apresentar informações requeridas, informar a Associação sobre objetivos e metas econômicas e sociais, e realizar todos esforços necessários para adotar as melhores práticas de governança.

É nosso compromisso estabelecer mecanismos operacionais que permitam o monitoramento do crescimento financeiro e socioeconômico, de forma que esta atividade permita a sustentabilidade econômica das OSCIPs e o bem estar de nossos clientes.

#### **Clientes**

A relação que se estabelece com os clientes está fundamentada na confiança mútua e no oferecimento de produtos compatíveis com suas necessidades, cumprindo com lealdade os acordos firmados e estabelecendo uma relação duradoura que seja benéfica para ambos.

As OSCIPs devem supervisionar e adotar políticas de crédito que previnam o sobre endividamento, com a adoção de um detalhado processo de análise da capacidade de pagamento e a realização de consultas periódicas sobre o grau de endividamento do cliente.

#### **Associados e seus colaboradores e terceiros**

É nosso compromisso promover e incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas que participam direta ou indiretamente das atividades da OSCIP.

Deve ser disponibilizado aos colaboradores e terceiros um canal formal para sugestões, dúvidas e esclarecimentos, assegurando a confidencialidade da informação.



## **Organismos de governo, provedores e terceiros interessados no setor**

O trabalho institucional coordenado e contínuo fortalece as relações entre os públicos que integram e interagem no mercado para a massificação e crescimento do setor do microcrédito.

A credibilidade e a confiança são fatores fundamentais para a coordenação de interesses e a sinergia de apoios às iniciativas que priorizam o desempenho econômico, social e ambiental de forma responsável, comprovando que as microfinanças são um mecanismo importante para a inclusão social.

### **4.6 PROFISSIONALISMO**

Assegurar que os clientes recebam serviços especializados e de qualidade, apropriados às suas condições e necessidades, e oferecidos de forma eficiente e oportuna. Serviços e produtos diferenciados pelo alto conhecimento técnico e profissional, capaz de apresentar soluções financeiras (inovadoras) que contribuam para o desenvolvimento e satisfação do cliente.

#### **4.6.1 Significado**

As OSCIPs exercem atividades como operadoras de microcrédito e microfinanças de forma profissional, especializada e competente, focados no aprimoramento técnico, atualização e formação permanentes, atendendo e fidelizando os clientes em razão do valor agregado de seus produtos e serviços.

#### **4.6.2 Compromisso e condutas esperadas**

##### **Entre Associados**

As OSCIPs de crédito se comprometem a adotar políticas de governança e mecanismo que permitam qualificar e quantificar indicadores de desempenho financeiro e social, e avaliar e alinhar as estratégias comerciais com foco na realização dos objetivos declarados na missão institucional.

As OSCIPs se comprometem a monitorar a capacidade de crescimento institucional de maneira sustentável, que priorizem o bem estar dos clientes, especialmente diante da possibilidade de super endividamento.

##### **Clientes**

Nossas políticas internas devem ser implementadas de forma a permitir o profundo entendimento do entorno e identificar necessidades de nossos clientes para o desenho de produtos e serviços financeiros, além do desenvolvimento de modelos e canais de distribuição inovadoras que respondam de maneira integral às necessidades identificadas.

Nossas políticas para aprovação de crédito devem estabelecer limites e níveis aceitáveis de endividamento, com análise das informações das centrais de risco. Elas também devem assegurar aos clientes tempo suficiente para revisar os termos e condições do produto, esclarecer dúvidas e receber todas as informações pertinentes antes de assinar o contrato.

O processo de aprovação de um contrato de crédito (empréstimo) exige a avaliação socioeconômica do cliente e de sua família e a análise do seu negócio e-ou atividade produtiva, para determinar a capacidade de pagamento e cumprimento dos requisitos para o acesso ao financiamento. A aprovação do crédito não depende exclusivamente de garantias oferecidas, sendo a análise socioeconômica e a visita à atividade produtiva as ferramentas principais e determinantes para a aprovação do mesmo.

Será disponibilizado e divulgado um canal formal para o recebimento de sugestões, dúvidas e esclarecimentos aos clientes, com a criação de um grupo profissional para responder formalmente e apresentar soluções em tempo razoável, com garantia da confidencialidade das informações.

### **Associados e seus colaboradores e terceiros**

As OSCIPs se comprometem a desenvolver políticas e normas de recursos humanos compatíveis à legislação nacional e que incentivem o desenvolvimento e o crescimento profissional. As políticas de remuneração devem ser transparentes e os níveis salariais compatíveis com o mercado da sua região.

Os sistemas de incentivos previstos nas políticas de recursos humanos devem valorizar a produtividade, a qualidade da carteira, o número de operações e outros fatores como indicadores de impacto e crescimento do cliente.

Os colaboradores e terceiros devem estar cientes dos direitos e deveres decorrentes de seus contratos, da descrição de cargo (função) e das atividades correspondentes a ele. Eles devem ser capacitados para o desenvolvimento das habilidades, a fim de que possam desenvolver as competências necessárias para o completo exercício das funções.

### **Organismos de governo, provedores e terceiros interessados no setor**

As OSCIPs se comprometem a oferecer a contrapartida necessária a aquisição do recurso e a utilizá-lo dentro da correta destinação econômica, garantido pelo alto grau de conhecimento técnico.

As OSCIPs se comprometem a adotar práticas responsáveis para o cumprimento de acordos e cláusulas contratuais, observando os prazos, condições e especificações acordadas.

## **4.7 EQUIDADE**

Assegurar um tratamento justo, imparcial e equânime para todas as pessoas. É o dever de considerar o outro em igualdade de oportunidades para exercer sua autonomia.

Assegurar o reconhecimento do direito do indivíduo ou de um grupo de pessoas, sentimento de justiça mútua e igualdade para todos.

### **4.7.1 Significado**

Acreditamos na imparcialidade e no tratamento justo de todos os associados e seus clientes. Cada associado ou cliente devem ter as mesmas oportunidades em situações similares e equivalentes. Devemos trabalhar pela igualdade frente às diferenças das pessoas em situações de vulnerabilidade social, com respeito às suas características sociais, regionais, religiosas e políticas.

### **4.7.2 Compromisso e condutas esperadas**

#### **Entre Associados**

As OSCIPs se comprometem a oferecer um tratamento justo e imparcial a todos os associados, com respeito às diferenças regionais e à moral social, sem qualquer tipo de discriminação.

#### **Clientes**

As OSCIPs se comprometem a oferecer um tratamento justo e respeitoso aos clientes durante a vigência da relação comercial, não importando a situação creditícia deles.

Nossas políticas de cobrança e reestruturação da inadimplência asseguram uma nova análise de capacidade de pagamento, que deve impactar positivamente nos negócios do cliente em situações de instabilidade decorrente de política econômica do governo ou provocados por riscos sistêmicos. Devem ter por finalidade apoiar o cliente a pagar seu crédito, recuperando seu negócio e restabelecendo sua capacidade creditícia.

#### **Associados e seus colaboradores e terceiros**

As OSCIPs se comprometem a oferecer tratamento justo e imparcial a todos os

seus colaboradores e terceiros, sem nenhum tipo de discriminação. Elas também se comprometem a prover a capacitação adequada aos colaboradores e terceiros para que exerçam suas funções com o completo entendimento da missão, visão, valores institucionais e filosofia para atenção aos clientes.

Os terceiros contratados devem adotar as mesmas práticas e responsabilidades descritas para a atenção e atendimento dos clientes no desenvolvimento das atividades contratadas, preservando a confidencialidade dos dados, sob pena de rescisão do contrato de prestação de serviços.

### **Organismos de governo, provedores e terceiros interessados no setor**

As OSCIPs se comprometem a exercer as atividades respeitando as leis e as normas observadas pelos organismo de governo, investidores e terceiros interessados no desenvolvimento do setor.

## **5. TEMAS RELEVANTES PARA ABCRED**

---

### **5.1.1 Governança**

Observar altos padrões de governança com justiça, integridade e transparência, elegendo representantes das entidades associadas que possuam sólida reputação, reconhecimento público e compreensão das microfinanças para exercer de forma voluntária e não remunerada a gestão da Associação.

Recomenda-se que os profissionais, para participar nos organismos de direção da Associação, sejam de áreas afins ao microcrédito e microfinanças e possuam compromisso e disponibilidade necessária para atender as obrigações dos respectivos cargos.

### **5.1.2 Conflitos de interesses**

São as políticas que expressam a adequada condução dos interesses da associação frente aos interesses pessoais ou da OSCIP que representa. Esses conflitos devem ser imediatamente comunicados ao Conselho da ABCRED e ao Comitê de Ética.

Recomenda-se a observação do princípio da impessoalidade, atendendo sempre o bem estar da coletividade, desde que seja de maneira justa e legal.

### **5.1.3 Informação privilegiada e confidencialidade**

A associação entende e recomenda que informações privilegiadas e confidenciais sejam de uso restrito e sigiloso, sendo o seu acesso exclusivo das pessoas indicadas e responsáveis pelo tema.

Recomenda-se que as associadas classifiquem a informação interna e dos clientes, restringindo o acesso aos dados através de padrões de senhas e titularidades dos usuários.

### **5.1.4 Responsabilidade econômica**

Os associados da ABCRED reconhecem que o crescimento e bem estar dos usuários de microcrédito dependem das decisões dos conselheiros, diretores, gerentes e funcionários das OSCIPS. Portanto, os recursos humanos, econômicos, financeiros e materiais devem ser responsabilmente utilizados, permitindo o crescimento e equilíbrio financeiro e social da instituição.

### **5.1.5 Responsabilidade tributária**

Os associados da ABCRED não devem estabelecer relações comerciais com empreendimentos que apresentem práticas fraudulentas, atividades ilícitas, desonestas e não éticas.

Recomenda-se, também, a realização de uma análise criteriosa dos empreendimentos formalizados para a verificação do cumprimento das normas tributárias.

#### **5.1.6 Responsabilidade socioambiental (microfinanças verdes)**

Os associados da ABCRED reconhecem a necessidade de trabalhar em prol da melhoria dos empreendedores que dependem de orientação e recursos para implementar práticas de preservação do meio ambiente nas suas atividades produtivas.

#### **5.1.7 Concorrência**

Os associados devem estabelecer interações regulares com outras instituições que operam na mesma região. Além disso, devem adotar práticas justas e éticas para as operações de crédito e para a contratação de pessoas de outras OSCIPs.

Recomenda-se o estabelecimento de troca de informações, para que elas sirvam como balizadores de qualidade e transparência nas relações e, acima de tudo, que atuem de forma ética na busca de clientes e no recrutamento e seleção de colaboradores, atendendo o princípio da moralidade.

#### **5.1.8 Prevenção de fraudes**

Os associados devem estabelecer mecanismo e ferramentas para identificar, monitorar e evitar fraudes, especialmente nas operações de crédito e cobrança.

Recomenda-se a utilização de procedimentos compatíveis de auditoria interna, controles financeiros e levantamentos sócio-econômico, para a apuração dos fatos e, se necessário, a tutela legal correspondente.

#### **5.1.9 Relações externas**

Os associados devem estabelecer relações externas que promovam a reciprocidade, a seriedade e a manutenção de interesses na condução de convênios, projetos e liberação de funding.

Recomenda-se o cumprimento dos compromissos morais ou formais assumidos e das metas e prazos estabelecidos em contratos, acordos, alianças e parcerias.

#### **5.1.10 Sistema de autorregulação**

As normas do Sistema de Autorregulação devem elevar a consistência técnica das operações de microcrédito, tendo em vista as orientações vigentes no Sistema Financeiro Nacional. Elas devem ter como foco a adoção de práticas que assegurem maior transparência na gestão das OSCIPs, eficiência no desenho dos produtos e serviços financeiros destinados a atender à população de escassos recursos e a

excelência na qualidade dos serviços de atenção aos clientes micros e pequenos empresários e profissionais autônomos brasileiros.

#### **5.1.11 Comitê de Ética da ABCRED**

A associação deve institucionalizar o Comitê de Ética, formado pelos representantes vice-presidentes regionais e um membro da diretoria executiva eleitos em Assembleia Geral. O Comitê tem a função de interpretar as normas contidas no Código de Ética, dirimir dúvidas e oferecer orientações e recomendações para o seu cumprimento.

No caso de matérias especializadas ou técnicas relacionadas aos conteúdos deste Código, pode o Comitê de Ética se valer da contratação de serviços terceirizados e especializados na matéria respectiva para oferecer um parecer profissional sobre o tema.

# A caminho da

A autorregulação das OSCIPs de microcrédito está proporcionando um ambiente de permanente aperfeiçoamento das filiadas à ABCRED, além de desenvolver acordos para a adesão de novos associados e fortalecer o mercado de Microcrédito Produtivo Orientado no Brasil.

Nossos indicadores elevam a confiança necessária do setor e favorecem a transparência, o que permite que a sociedade conheça o papel das Instituições Microfinanceiras (IMFs) na promoção do acesso dos empreendedores de menor renda ao crédito produtivo e orientado.

As entidades associadas já referendaram em assembleia a representação e liderança da ABCRED no processo de autorregulação das OSCIPs de Microcrédito.

Por isso, orientamos as OSCIPs a adotarem os seguintes princípios na condução desse processo:

- Implementar os princípios básicos de Governança Corporativa.
- Ter o Código de Ética como documento de orientação para a conduta.
- Repudiar o trabalho infantil, contrabando e outras práticas delituosas.
- Combater a discriminação por orientação sexual, cor, idade, religião, estado civil e condição física.



# autorregulação

- Adotar estímulos à formalização dos clientes como vantagem competitiva e seguridade social.
- Manter a confiança dos investidores com a disponibilização de indicadores em base eletrônica de dados.
- Respeitar o Código do Consumidor.
- Adotar o Plano de Contas Padrão e indicadores padronizados visando a auto-sustentabilidade financeira e social.
- Praticar preços que assegurem equilíbrio financeiro e vantagens para os clientes.
- Adotar transparência e comunicação eficiente das entidades com o sistema financeiro, os parceiros e os clientes.
- Adotar políticas de proteção ao cliente, especialmente quanto ao crédito consciente, proteção ao sobre endividamento, precificação responsável, tratamento respeitoso e sigilo de informações.
- Ter compromisso com a inclusão e a educação financeira.
- Utilizar práticas de mercado adequadas, com a finalidade de alcançar resultados econômicos e sociais.

A autorregulação possibilita a criação de um ambiente de confiança com os investidores, na perspectiva de facilitar o acesso ao mercado financeiro e de capitais para obtenção de fundos, promovendo a massificação e expansão das microfinanças no Brasil.

## 7. DISPOSIÇÕES GERAIS

---

O pré-projeto de Código de Ética e Conduta passou pelo período de comentário público para os associados da ABCRED entre os dias 15 de janeiro e 15 de fevereiro de 2015, período em que recebeu comentários e sugestões para a consolidação do documento final.

A aprovação do Código aconteceu na Assembleia Geral Ordinária realizada nos dias 13 e 14 de maio de 2015, e está valendo desde o primeiro dia útil posterior a sua aprovação.

A revisão ou alteração deste Código pode ser encaminhada por um ou mais associados através de documento formalizado e justificado a ser entregue à diretoria executiva ou ao Comitê de Ética, que analisará os argumentos e submeterá a aprovação da Assembleia Geral.

Os representantes regionais poderão ser reconduzidos uma única vez ao cargo como integrante do Comitê de Ética.

Cada entidade associada vai receber um exemplar impresso do Código de Ética e o texto ficará disponível em formato digital na página eletrônica da Associação. Recomenda-se que o Código também fique disponível nas páginas eletrônicas das OSCIPs associadas.





Associação Brasileira  
de Entidades Operadoras  
de Microcrédito  
e Microfinanças

## ASSOCIADOS



Unisol  
Finanças

## SEDE DA ABCRED

Rua Catequese, 173 | Sala 14 | Centro | Santo André | SP | 09090-400  
www.abcred.org.br | (11) 2324-7671 / 2324-7678