

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS

---

LEI N° 14.652/2023 E  
RESOLUÇÃO  
CONJUNTA N° 12/2024

---

# INTRODUÇÃO

---

O objetivo deste manual é estabelecer os procedimentos a serem observados pelas Instituições Financeiras, referentes à operacionalização da concessão em garantia dos direitos de resgate de planos de caráter previdenciário / títulos de capitalização, em atendimento ao disposto no art. 17 da Resolução Conjunta 12/2024.

Art. 17. Até o pleno funcionamento do sistema eletrônico de que trata o art. 10, as entidades operadoras deverão apresentar, em seus respectivos *sites*, em até noventa dias a contar da entrada em vigor desta Resolução Conjunta, a forma pela qual será operacionalizada a concessão em garantia dos direitos de resgate em favor das instituições financeiras.

Parágrafo único. A operacionalização de que trata o *caput* deverá ser padronizada, não podendo haver distinção de procedimentos para diferentes instituições financeiras.

Os procedimentos previstos neste manual visam primordialmente garantir a proteção dos clientes, através de boas práticas, que permitam detectar e evitar eventuais tentativas de fraudes, utilização indevida de dados e garantir a segurança no trânsito de informações sigilosas, protegidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como de documentos. O objetivo principal é assegurar que a vontade do cliente seja cumprida, e que ele obtenha todas as informações necessárias para a correta tomada de decisão.

Com esse intuito, este Manual é formado pelos seguintes capítulos:

1. Verificação da habilitação e idoneidade do requerente junto à Entidade Operadora;
2. Formalização pela Instituição Financeira da solicitação de informações relacionadas à garantia estabelecida pelo cliente;
3. Formalização pela Instituição Financeira da solicitação de bloqueio da garantia;
4. Formalização pela Instituição Financeira da solicitação de desbloqueio ou execução da garantia.

Para fins deste Manual consideram-se:

I. Clientes: os participantes ou segurados de planos de caráter previdenciário ou os titulares de títulos de capitalização;

II. Entidades Operadoras: as sociedades seguradoras, as entidades abertas de previdência complementar ou as sociedades de capitalização;

III. Garantidor: o cliente que concede o direito de resgate relativo aos recursos do plano de caráter previdenciário ou do título de capitalização, de sua titularidade, em garantia de operações de crédito próprias ou de terceiros;

IV. Instrumento Contratual de Garantia: é o termo relacionado às cláusulas específicas da operação de crédito, sendo parte integrante do contrato da concessão de crédito;

V. Operação de Crédito: qualquer contrato, obrigação ou compromisso com natureza de crédito contratado ou assumido pelo tomador do efetivo crédito perante instituição financeira, tais como empréstimos e financiamentos que tenham valor de dívida previamente estabelecida, devida e expressamente contratada, conforme regulação do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, excluídas as operações relativas à concessão de limites rotativos de conta corrente e cartão de crédito;

VI. Planos de caráter previdenciário: os planos de previdência complementar aberta com cobertura por sobrevivência estruturados na modalidade de contribuição variável e os planos de seguros de pessoas com cobertura por sobrevivência estruturados na modalidade de contribuição variável;

VII. Títulos de capitalização: é um produto em que parte dos pagamentos realizados pelo subscritor é usado para formar um capital, segundo cláusulas e regras aprovadas e mencionadas no próprio título (Condições Gerais do Título) e que será pago em moeda corrente num prazo máximo estabelecido. O restante dos valores dos pagamentos é usado para custear os sorteios, quase sempre previstos neste tipo de produto e as despesas administrativas das sociedades de capitalização;

VIII. Tomador do Crédito: as pessoas físicas ou jurídicas contratantes de operação de crédito.

# 1. VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO E IDONEIDADE DO REQUERENTE JUNTO À ENTIDADE OPERADORA

---

A Instituição Financeira deverá encaminhar para a caixa de emails indicada ao final desta seção os documentos e dados listados abaixo, para fins de formalizar a intenção de obter informações, **exclusivamente** com o intuito de realizar a análise da garantia estabelecida pelo cliente que deseja obter crédito, nos termos definidos no inciso VII do art. 1º da Resolução Conjunta nº 12, de 26.09.24.

- DADOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA: CNPJ e RAZÃO SOCIAL;
- ESTATUTO SOCIETÁRIO E PROCURAÇÃO DO REPRESENTANTE LEGAL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, COM OS DEVIDOS PODERES E FINS DE REPRESENTAÇÃO DESTA;
- DADOS DO CLIENTE INTERESSADO EM OFERECER O DIREITO DE RESGATE COMO GARANTIA DE OPERAÇÃO DE CRÉDITO, TAL COMO DEFINIDO NO INCISO VII DO ART. 1º DA RESOLUÇÃO CONJUNTA 12/2024: NOME COMPLETO E CPF E, QUANDO FOR O CASO, CNPJ;
- CERTIDÃO EMITIDA PELO BANCO CENTRAL CONFIRMANDO A AUTORIZAÇÃO PARA OPERAÇÃO DE CRÉDITO <https://www3.bcb.gov.br/certiaut/emissao/emissao>

A Entidade Operadora validará a certidão apresentada pela Instituição Financeira, no site do Banco Central <https://www3.bcb.gov.br/certiaut/validar/validar>

-  Certidão não validada → o processo será encerrado, seguido de comunicação à Instituição Financeira.
-  Certidão validada → a Entidade Operadora irá disponibilizar à Instituição Financeira os Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional e respectivo termo de adesão, para assinatura.

Constarão dos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional, pelo menos:

- Cláusulas de responsabilidades e penalidades;
- Declaração de que a operação de crédito ofertada ao cliente pela Instituição Financeira está em conformidade com a Lei nº 14.652/2023 e com a Resolução Conjunta nº 12/2024;
- Cláusulas relacionadas à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente no que se refere ao tratamento de dados e à troca de informações;
- Cláusulas estabelecendo que as informações sobre clientes e planos de caráter previdenciário/títulos de capitalização serão utilizadas pela Instituição Financeira exclusivamente para a finalidade específica prevista na Lei nº

14.652/2023 e Resolução Conjunta 12/24, devendo ser descartadas após cumpridas a finalidade para a qual foram disponibilizadas pela Entidade Operadora;

- Requisitos para troca de informações e documentos, inclusive relacionados ao bloqueio da garantia, desbloqueio e liquidação, em caso de inadimplência, nos termos estabelecidos pela Resolução Conjunta 12/24;
- Requisitos para assinatura do Instrumento Contratual de Garantia;
- Requisitos relacionados à segurança cibernética;
- Cláusulas para tratamento de ações judiciais e ressarcimento em casos de erros e fraudes;
- Modelo de autorização do cliente para compartilhamento de dados relacionados à garantia por ele determinada, para fins da análise da concessão do crédito por parte da instituição financeira. O referido documento deverá conter consentimento expresso e claro sobre o compartilhamento das suas informações e servirá como autorização para compartilhamento com a instituição financeira.
- Modelo do termo apartado do Instrumento Contratual da Garantia, conforme art. 6º, § 1º da Resolução Conjunta 12/24, que deverá conter, entre outros dispositivos:
  - as informações mencionadas nos incisos do § 2º do art.6º;
  - o compromisso das partes em observarem a Lei nº 14.652/23 e a Resolução Conjunta 12/24;
  - detalhamento dos procedimentos e responsabilidades relacionados ao desbloqueio e à liquidação da garantia;
  - cláusula atestando que o Tomador de Crédito e o Garantidor, quando se tratar de pessoas distintas, tiveram ciência das informações estabelecidas no art. 7º da Resolução Conjunta 12/24.

Constará do Termo de Adesão aos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional, entre outros, os dados cadastrais da Instituição Financeira e o aceite expresso sobre o inteiro teor dos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional.

Recebido o Termo de Adesão aos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional assinado pela Instituição Financeira, a Entidade Operadora confirmará a autenticidade da assinatura e os poderes de representação do signatário.

Após as devidas confirmações, a Instituição Financeira será cadastrada na Operadora do Plano para proceder aos requerimentos previstos na Resolução Conjunta 12/24 em relação à solicitação específica do cliente.

- ✓ Planos de previdência (PGBL e VGBL) administrados pela Zurich Santander: [zsemissaoprevgarantia@zurich-santander.com.br](mailto:zsemissaoprevgarantia@zurich-santander.com.br)
- ✓ Planos de previdência (FGB) administrados pela Evidence Previdência: [evidence@evidenceprev.com.br](mailto:evidence@evidenceprev.com.br)

## 2. FORMALIZAÇÃO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES RELACIONADAS À GARANTIA ESTABELECIDADA PELO CLIENTE

---

A Instituição Financeira deverá formalizar na Entidade Operadora a solicitação das informações mencionadas no art. 4º da Resolução Conjunta 12/2024 referente à garantia estabelecida pelo cliente.

A solicitação deverá ser obrigatoriamente acompanhada da formalização feita pelo cliente na Instituição Financeira, referente à sua intenção em fornecer o direito de resgate como garantia de operação de crédito.

A formalização do cliente deverá ser efetivada no modelo constante dos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional, contendo consentimento expresso e claro sobre o compartilhamento das suas informações, servindo como autorização para compartilhamento das informações com a Instituição Financeira, para os fins específicos de análise da garantia.

Na hipótese de a formalização do cliente não ser apresentada nos termos do modelo constante dos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional ou, ainda, conter erros ou inconsistências dos dados do cliente e/ou produto, a solicitação não será atendida pela Entidade Operadora.

-  Formalização do cliente não validada → o processo será encerrado, seguido de comunicação à Instituição Financeira.
-  Formalização do cliente validada → a Entidade Operadora irá disponibilizar à Instituição Financeira os dados previstos no art. 4º da Resolução Conjunta 12/24, referente à garantia estabelecida pelo cliente.

A Entidade Operadora poderá confirmar a autorização do cliente ou a autenticidade do documento de autorização, por meio de positivação via CRC, assinatura eletrônica, token, etc.

### 3. FORMALIZAÇÃO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DA SOLICITAÇÃO DE BLOQUEIO DA GARANTIA

---

Este capítulo se aplica exclusivamente nas seguintes situações:

- ✓ a Instituição Financeira aceita a garantia relacionada às informações prestadas pela Entidade Operadora; e
- ✓ o Cliente aceita as condições de crédito estabelecidas pela Instituição Financeira.

A formalização pela Instituição financeira da solicitação de bloqueio da garantia será efetivada mediante a apresentação à Entidade Operadora do Instrumento Contratual da Garantia, nos termos constantes dos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional, devidamente assinado pela Instituição Financeira, pelo Garantidor e pelo Tomador de Crédito, quando forem pessoas distintas.

A Entidade Operadora providenciará a assinatura do Instrumento Contratual da Garantia.

Somente após efetivadas todas as assinaturas, a Entidade Operadora irá providenciar o bloqueio da pertinente provisão, no valor estabelecido pela Instituição Financeira no Instrumento Contratual de Garantia, e, na sequência, irá comunicar à Instituição Financeira o bloqueio, na forma estabelecida nos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional.

## 4. FORMALIZAÇÃO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DA SOLICITAÇÃO DE DESBLOQUEIO OU EXECUÇÃO DA GARANTIA

---

Após a formalização da Instituição Financeira, nos termos estabelecidos nos Termos e Condições Operacionais/Contrato Operacional, em relação à solicitação de desbloqueio ou execução da garantia, a Entidade Operadora irá efetivar o pedido, nos termos e condições estabelecidos no Instrumento Contratual de Garantia.