



MANUAL DO MUTUÁRIO

SFH – SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO

*Conheça o seu contrato, entenda as regras
e defenda o seu direito à casa própria*



Quem entende o contrato não perde a casa por falta de informação.

www.acomgo.com.br



APRESENTAÇÃO

Uma palavra ao mutuário

Para a maioria das famílias brasileiras, a casa própria é o maior investimento de uma vida inteira e quase sempre depende de um financiamento de longo prazo. São 20, 30 e até 35 anos de prestações, regidas por um contrato extenso, técnico e preparado pelo banco, que pouca gente lê com atenção e menos gente ainda consegue compreender por completo.

É justamente nesse espaço entre o sonho e o contrato que surgem os problemas: prestações que crescem além do esperado, saldo devedor que parece não diminuir, seguros caros, cobranças que o mutuário não entende e, nos casos mais graves, o risco de perder o imóvel em leilão.

A **ACOM – Associação de Defesa do Consumidor e Mutuários da Habitação** elaborou este manual para explicar, em linguagem clara, como funciona o **Sistema Financeiro da Habitação (SFH)**, quais são as regras em vigor, quais direitos protegem o mutuário e que cuidados tomar antes, durante e depois do financiamento. Nosso objetivo é um só: que nenhuma família perca o seu lar por falta de informação.

VOCÊ SABIA?

O direito à moradia é um **direito social** garantido pelo art. 6º da Constituição Federal. E o Superior Tribunal de Justiça já firmou o entendimento de que o **Código de Defesa do Consumidor se aplica às instituições financeiras** (Súmula 297), inclusive nos financiamentos habitacionais, ressalvadas algumas situações específicas, como os contratos antigos com cobertura do FCVS.



01 ENTENDENDO O SISTEMA

O que é o SFH e para que ele serve

O **Sistema Financeiro da Habitação** foi criado pela **Lei nº 4.380, de 21 de agosto de 1964**, com uma missão social: facilitar o acesso da população à casa própria, especialmente das famílias de menor renda. Diferentemente de um empréstimo comum, o financiamento do SFH nasceu com regras próprias, juros limitados e foco na moradia.

Os recursos do SFH vêm principalmente de duas fontes: os depósitos das **cadernetas de poupança** (por meio do Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo – SBPE) e o **FGTS** dos trabalhadores. A Caixa Econômica Federal é o maior agente do sistema, mas bancos públicos e privados também concedem financiamentos, sob as regras do Conselho Monetário Nacional e a fiscalização do Banco Central.

Um pouco de história que ainda afeta muitos contratos

Nas primeiras décadas, o SFH tinha mecanismos de proteção ao mutuário que hoje não existem mais nos contratos novos, como o **Plano de Equivalência Salarial (PES/CP)**, que limitava o reajuste da prestação ao aumento salarial da categoria profissional, e o **FCVS – Fundo de Compensação de Variações Salariais**, que cobria o saldo devedor restante ao final do contrato. Com as crises econômicas e os sucessivos planos dos anos 1980 e 1990, essas garantias foram sendo restringidas até desaparecerem para os novos contratos. Milhares de mutuários com contratos antigos ainda convivem com os efeitos dessas mudanças (veja a seção 07).

SFH ou SFI? Saiba qual é o seu

Ao lado do SFH existe o **SFI – Sistema de Financiamento Imobiliário**, criado pela Lei nº 9.514/1997, com regras de mercado mais livres. A diferença importa, porque muda o limite de juros, o uso do FGTS e a forma de cobrança em caso de atraso.

	SFH	SFI
Origem dos recursos	Poupança (SBPE) e FGTS	Recursos livres dos bancos e do mercado
Juros	Limitados por lei (teto de 12% ao ano)	Livremente pactuados
Valor do imóvel	Até o teto fixado pelo Conselho Monetário Nacional	Sem teto
Tipo de imóvel	Residencial	Residencial ou comercial
Uso do FGTS	Permitido, observados os requisitos	Em regra, não permitido
Garantia mais comum hoje	Alienação fiduciária (contratos antigos: hipoteca)	Alienação fiduciária



02 O QUE VALE HOJE

As regras atuais do SFH

As condições do SFH são definidas por lei e por resoluções do Conselho Monetário Nacional e podem mudar ao longo do tempo. Os principais parâmetros vigentes na data desta edição são:

- **Valor máximo do imóvel:** até **R\$ 2,25 milhões**, conforme a Resolução CMN nº 5.255/2025, que elevou o teto anterior de R\$ 1,5 milhão a partir de outubro de 2025.
- **Juros:** a taxa efetiva anual não pode ultrapassar **12% ao ano** (Lei nº 8.692/1993), acrescida da correção monetária prevista no contrato.
- **Prazo:** em geral, até **420 meses (35 anos)**, observado o limite de idade do mutuário somado ao prazo, definido pela política de cada banco e da seguradora.

- **Comprometimento de renda:** os bancos costumam limitar a prestação a cerca de **30% da renda familiar bruta**.
- **Percentual financiado:** varia conforme o banco, o sistema de amortização e a linha de crédito; normalmente é exigida uma entrada, que pode ser composta com o FGTS.

FIQUE DE OLHO!

Esses números são atualizados periodicamente pelo governo e pelo Conselho Monetário Nacional. **Antes de assinar, confirme as condições vigentes** com o banco e no site do Banco Central. Programas habitacionais com recursos do FGTS, como o Minha Casa, Minha Vida, têm regras próprias de renda, juros e valor do imóvel.



03 FALE A LÍNGUA DO CONTRATO

Dicionário do mutuário

O contrato de financiamento usa termos que parecem complicados, mas que todo mutuário deve conhecer:

TERMO	O QUE SIGNIFICA
Mutuário	Quem toma o empréstimo (mútuo) para comprar, construir ou reformar o imóvel e se compromete a devolvê-lo em prestações.
Agente financeiro	O banco ou instituição que concede o financiamento.
Saldo devedor	O valor que ainda falta pagar. É atualizado mensalmente pela correção monetária prevista no contrato.
Amortização	A parte da prestação que efetivamente reduz a dívida. O restante paga juros, seguros e tarifas.
CET – Custo Efetivo Total	O custo real do financiamento, somando juros, seguros, tarifas e tributos. É o melhor número para comparar propostas.
TR – Taxa Referencial	Índice usado para corrigir o saldo devedor da maioria dos contratos do SFH, o mesmo que corrige a poupança.
MIP e DFI	Os dois seguros obrigatórios: Morte e Invalidez Permanente (MIP) e Danos Físicos ao Imóvel (DFI).
Alienação fiduciária	Garantia em que o imóvel fica em nome do banco até a quitação. Se houver inadimplência, o banco pode retomá-lo sem processo judicial.
Hipoteca	Garantia usada nos contratos mais antigos. O imóvel fica em nome do mutuário, mas vinculado à dívida.
FCVS	Fundo que cobria o saldo residual ao final de contratos antigos do SFH (assinados, em regra, até 1993).
PES/CP	Plano de Equivalência Salarial: nos contratos antigos, a prestação só podia subir no mesmo percentual do salário da categoria.
Saldo residual	O valor que sobra ao final do prazo, quando as prestações não foram suficientes para quitar toda a dívida.



04 SISTEMAS DE AMORTIZAÇÃO

SAC, Price ou SACRE: como a dívida é paga

O sistema de amortização é a “fórmula” que define o valor de cada prestação e o ritmo com que a dívida diminui. A escolha faz grande diferença no total pago ao final do contrato:

SISTEMA	COMO FUNCIONA	PARA QUEM COSTUMA SERVIR
SAC (Sistema de Amortização Constante)	A parte que amortiza a dívida é igual todo mês. Como os juros incidem sobre um saldo cada vez menor, as prestações começam mais altas e vão caindo.	Quem pode pagar uma prestação inicial maior e quer pagar menos juros no total. É o sistema mais usado no SFH.
Price (Tabela Price ou Sistema Francês)	As prestações começam menores e mais estáveis, mas, no início, a maior parte delas paga juros e a dívida cai lentamente.	Quem precisa de uma prestação inicial menor, aceitando pagar mais juros ao longo do contrato.
SACRE (Sistema de Amortização Crescente)	Variação adotada pela Caixa em contratos mais antigos, com prestações recalculadas periodicamente e amortização crescente.	Encontrado sobretudo em contratos firmados entre o fim dos anos 1990 e os anos 2000.

VOCÊ SABIA?

Peça ao banco **simulações nos dois sistemas (SAC e Price)** e compare não apenas a primeira prestação, mas o **total pago** ao final e o **CET**. Uma prestação inicial menor nem sempre significa um financiamento mais barato.



05 PREVENÇÃO

Antes de assinar: o checklist do comprador

A maioria dos problemas de um financiamento pode ser evitada antes da assinatura. Siga este roteiro:

- Planeje o orçamento com folga.** Mesmo que o banco aceite até 30% da renda, procure começar com uma prestação menor. Imprevistos acontecem ao longo de 30 anos.
- Compare propostas de vários bancos** pelo **CET**, não apenas pela taxa de juros anunciada.
- Use o FGTS e a maior entrada possível.** Quanto menor o valor financiado, menos juros você pagará.
- Peça a minuta do contrato com antecedência** e leia com calma, de preferência com orientação jurídica. Você tem direito de conhecer previamente o conteúdo do contrato (art. 46 do CDC).
- Verifique a documentação do imóvel:** certidão de matrícula atualizada (ônus, penhoras, hipotecas), situação do IPTU e do condomínio, habite-se e, no caso de imóvel na planta, o registro da incorporação no Cartório de Registro de Imóveis.
- Pesquise o vendedor e a construtora:** certidões de ações judiciais, reclamações e histórico de entregas.
- Calcule os custos extras:** ITBI, registro, avaliação do imóvel e mudança. Na **primeira aquisição de imóvel residencial pelo SFH**, a lei garante **redução de 50% nos emolumentos** de cartório (art. 290 da Lei nº 6.015/1973).
- Recuse a venda casada.** O banco não pode exigir a contratação de outros produtos (título de capitalização, consórcio, previdência, cartão) como condição para liberar o financiamento (art. 39, I, do CDC).



06 SEGUROS

Seguro habitacional: obrigatório, mas você pode escolher

Todo financiamento do SFH inclui dois seguros obrigatórios, cobrados junto com a prestação:

- MIP – Morte e Invalidez Permanente:** em caso de falecimento ou invalidez permanente do mutuário, quita o saldo devedor na proporção da renda dele que foi considerada no financiamento.

- **DFI – Danos Físicos ao Imóvel:** cobre danos causados ao imóvel por eventos como incêndio, desmoronamento, alagamento e outros previstos na apólice.

□ O QUE DIZ A LEI

Súmula 473 do STJ: o mutuário do SFH **não pode ser obrigado a contratar o seguro habitacional com o próprio banco ou com a seguradora indicada por ele.** Você pode pesquisar e apresentar apólice de outra seguradora, desde que ofereça as mesmas coberturas mínimas exigidas.

Dicas importantes sobre o seguro

- Compare o custo do seguro oferecido pelo banco com outras seguradoras. A diferença, ao longo de décadas, pode ser expressiva.
- Em caso de **morte ou invalidez**, a família ou o próprio mutuário deve comunicar o sinistro ao banco o quanto antes, com a documentação médica ou a certidão de óbito, e guardar o protocolo.
- **Rachaduras, infiltrações e outros problemas estruturais** podem estar cobertos pelo seguro. O STJ tem reconhecido a responsabilidade da seguradora por **vícios de construção** ocultos, que se manifestam com o tempo. Ao identificar o problema, comunique por escrito ao banco e à seguradora.
- Se a cobertura for negada, peça a negativa **por escrito**, com os motivos, e procure orientação jurídica.



07 CORREÇÃO E JUROS

Por que o meu saldo devedor não diminui?

Esta é a reclamação mais comum dos mutuários. Em muitos casos, a explicação está na própria mecânica do contrato; em outros, pode haver erros na evolução da dívida. Entenda os pontos principais:

- **Correção monetária:** todo mês o saldo devedor é atualizado pelo índice do contrato (normalmente a TR). Se a prestação paga for pequena diante dos juros e da correção, a dívida cai muito devagar ou até cresce.
- **Início do contrato na Tabela Price:** nos primeiros anos, a maior parte de cada prestação é destinada aos juros, o que faz a amortização parecer insignificante.
- **Encargos em atraso:** juros de mora, multa e prestações renegociadas costumam ser incorporados ao saldo devedor.
- **Contratos antigos:** os planos econômicos das décadas de 1980 e 1990 e a diferença entre o reajuste das prestações (pelo salário) e o do saldo (pela poupança) geraram grandes saldos residuais.

□ O QUE DIZ A LEI

Os tribunais superiores já pacificaram vários desses temas, e o mutuário precisa conhecê-los para não alimentar falsas expectativas:

Súmula 450 do STJ: nos contratos do SFH, a atualização do saldo devedor é feita **antes** da amortização pela prestação paga.

Súmula 454 do STJ: se o contrato prevê correção pelo mesmo índice da poupança, a **TR** é válida a partir da Lei nº 8.177/1991.

Súmula 422 do STJ: a Lei do SFH (art. 6º, “e”, da Lei nº 4.380/1964) **não** limitou os juros a 10% ao ano.

Capitalização de juros (Tema 572 do STJ): saber se a Tabela Price gera “juros sobre juros” no caso concreto depende de **perícia contábil**.

□ FIQUE DE OLHO!

Ainda assim, **erros acontecem:** índices aplicados de forma diferente do contrato, cobrança de encargos não previstos, seguros calculados de forma incorreta ou reajustes de prestação em desacordo com o pactuado. A forma segura de descobrir é solicitar ao banco a **planilha de evolução do financiamento** (veja o modelo no final deste manual) e submetê-la à análise de um profissional.



08 MUTUÁRIOS DE LONGA DATA

Contratos antigos: PES, CES, FCVS e saldo residual

Plano de Equivalência Salarial (PES/CP)

Nos contratos regidos pelo PES/CP, a prestação só pode ser reajustada no mesmo percentual e na mesma época do aumento salarial da categoria profissional do mutuário. Se a prestação subiu acima do salário, o mutuário pode pedir a **revisão administrativa**, apresentando declaração do empregador ou do sindicato com os reajustes recebidos. Se o pedido for negado ou ignorado, cabe a via judicial.

CES – Coeficiente de Equiparação Salarial

É um acréscimo aplicado à primeira prestação em contratos vinculados ao PES. A jurisprudência admite a sua cobrança **apenas quando expressamente prevista no contrato**. Se não houver essa previsão, a cobrança pode ser questionada.

FCVS e a quitação antecipada (Lei nº 10.150/2000)

- Contratos com cobertura do FCVS têm o **saldo residual final quitado pelo fundo**, sem cobrança ao mutuário, desde que cumpridas as condições contratuais.
- A Lei nº 10.150/2000 permitiu a **quitação antecipada com desconto** de contratos com FCVS assinados até **31/12/1987**, mediante pedido ao agente financeiro.
- Quem tem **dois financiamentos com FCVS** firmados até **05/12/1990** tem direito à cobertura do fundo em ambos, conforme o entendimento do STJ em recurso repetitivo, ainda que os imóveis estejam na mesma localidade.

Contrato terminou com saldo residual elevado?

Nos contratos **sem FCVS**, o saldo que restar ao final é de responsabilidade do mutuário, normalmente com a possibilidade de prorrogação. Antes de aceitar a cobrança, peça a planilha de evolução completa e faça uma **auditoria do contrato**: verificar se os índices, os juros e os reajustes foram aplicados conforme o pactuado é o primeiro passo para saber se o valor cobrado é realmente devido.



09 VENDA DE IMÓVEL FINANCIADO

Contrato de gaveta e transferência do financiamento

O chamado **“contrato de gaveta”** é a venda de um imóvel financiado feita diretamente entre vendedor e comprador, **sem a participação do banco**. O financiamento continua no nome do vendedor, enquanto o comprador passa a pagar as prestações.

Os riscos para os dois lados

PARA QUEM	PRINCIPAIS RISCOS
Comprador (gaveteiro)	Não tem o imóvel em seu nome; pode enfrentar problemas se o vendedor falecer, se divorciar, tiver dívidas com penhora sobre o imóvel ou se recusar a assinar a transferência após a quitação. Em regra, também não pode discutir o contrato diretamente com o banco.
Vendedor (titular)	Continua responsável perante o banco. Se o comprador atrasar, é o nome do vendedor que vai para os cadastros de inadimplentes e é o imóvel dele que pode ir a leilão.

O QUE DIZ A LEI

A **Lei nº 10.150/2000** permitiu regularizar transferências feitas sem a participação do banco **até 25/10/1996**. Para os contratos de gaveta posteriores a essa data, o STJ entende, em regra, que o comprador **não tem legitimidade para discutir o financiamento sem a anuência do banco**.

FIQUE DE OLHO!

O caminho mais seguro é a **transferência formal do financiamento**, com a aprovação do banco, ou a **quitação** da dívida pelo comprador (com recursos próprios, FGTS ou novo financiamento). Se, ainda assim, optar pelo contrato particular, faça-o com advogado, com firma reconhecida, procuração pública com poderes amplos e cláusulas que protejam ambas as partes.



10 FUNDO DE GARANTIA

FGTS: um aliado do mutuário

O saldo do FGTS pode ser usado na casa própria em diversas situações, desde que atendidas as regras do Conselho Curador do FGTS. As principais são:

- **Entrada** ou pagamento de parte do preço na compra do imóvel;
- **Amortização extraordinária** ou **liquidação** do saldo devedor;
- **Pagamento de parte das prestações** por um período (em regra, até 80% do valor da prestação, por até 12 meses);
- Quitação de **prestações em atraso**, nos limites das regras vigentes.

Requisitos gerais

- Ter, no mínimo, **3 anos de trabalho sob o regime do FGTS**, somando todos os períodos;
- **Não ser proprietário** de outro imóvel residencial urbano no município onde trabalha ou mora (e municípios vizinhos);
- **Não ter financiamento ativo no SFH** em qualquer parte do país;
- O imóvel deve ser **residencial urbano**, destinado à moradia do titular, e respeitar o valor máximo fixado para uso do FGTS. Para as amortizações, observa-se o **intervalo mínimo de 2 anos** entre um uso e outro.

VOCÊ SABIA?

Amortizar com o FGTS a cada dois anos, e com valores extras como 13º salário e férias, é uma das formas mais eficientes de **reduzir os juros totais** e encurtar o prazo do financiamento.



11 DIREITOS DO MUTUÁRIO

Seus direitos ao longo do contrato

DIREITO	O QUE A LEI GARANTE
Informação e transparência	Receber cópia do contrato e, sempre que solicitar, o demonstrativo atualizado do saldo devedor e a planilha de evolução do financiamento.
Antecipar pagamentos	Amortizar ou quitar a dívida antecipadamente, total ou parcialmente, com redução proporcional dos juros e demais encargos (art. 52, § 2º, do CDC). Você escolhe reduzir o prazo ou o valor das prestações, conforme as opções do banco.

DIREITO	O QUE A LEI GARANTE
Portabilidade	Transferir o financiamento para outro banco que ofereça condições melhores, sem precisar do consentimento do banco atual (Resolução CMN nº 4.292/2013).
Escolha do seguro	Contratar o seguro habitacional com a seguradora de sua preferência, respeitadas as coberturas mínimas (Súmula 473 do STJ).
Liberdade de contratar	Não ser obrigado a adquirir outros produtos do banco como condição para o financiamento (proibição da venda casada).
Quitação e baixa da garantia	Ao quitar a dívida, receber o termo de quitação em até 30 dias , sob pena de multa, para cancelar a alienação fiduciária no Cartório de Registro de Imóveis (art. 25 da Lei nº 9.514/1997).
Cláusulas claras	Ter cláusulas que limitem direitos redigidas com destaque e interpretadas de forma mais favorável ao consumidor (arts. 47 e 54 do CDC).



12 INADIMPLÊNCIA

Atrasei as prestações. E agora?

Desemprego, doença, separação ou aumento das despesas podem comprometer o pagamento. O pior caminho é o silêncio: quanto antes o mutuário agir, maiores as chances de manter o imóvel.

1. **Procure o banco antes que os atrasos se acumulem** e pergunte sobre renegociação, incorporação das parcelas ao saldo, pausa nas prestações ou extensão do prazo. Formalize tudo por escrito e leia o novo acordo antes de assinar: algumas renegociações aliviam agora, mas aumentam muito o custo final.
2. **Verifique se pode usar o FGTS** para pagar prestações em atraso ou parte das próximas.
3. **Nunca ignore uma notificação do Cartório de Registro de Imóveis.** Na alienação fiduciária, o mutuário é intimado a pagar as prestações vencidas e os encargos em **15 dias**. Esse é o momento-chave para quitar o atraso ("purgar a mora") e manter o contrato.
4. **Se não houver pagamento**, a propriedade do imóvel é **consolidada em nome do banco**, que deve realizar **leilões públicos**. Mesmo depois disso, a lei garante ao devedor o **direito de preferência** para recomprar o imóvel até a data do segundo leilão, pagando a dívida e as despesas.
5. **Procure orientação jurídica imediatamente** ao receber qualquer notificação. Há prazos curtos e cada dia conta.

FIQUE DE OLHO!

Entrar com uma ação revisional, por si só, **não impede** a cobrança, a negativação nem os leilões. Para isso, a Justiça costuma exigir que o mutuário demonstre a cobrança indevida e **continue pagando ou deposite a parte incontroversa** da prestação. Desconfie de quem promete "parar de pagar e entrar na Justiça" como solução: essa estratégia pode levar à perda do imóvel.



13 LEILÕES

Leilão de imóveis: cuidados de quem perde e de quem compra

Se o seu imóvel foi a leilão

- O banco deve **comunicar o devedor** sobre as datas, horários e locais dos leilões.
- Se o imóvel for arrematado por valor **superior à dívida e às despesas**, a **diferença deve ser devolvida ao devedor**. Exija a prestação de contas.

- Falhas no procedimento, como notificação inválida, valor mínimo desrespeitado ou ausência de comunicação dos leilões, podem levar à **anulação do leilão** na Justiça. Guarde todos os documentos recebidos.
- Nos financiamentos habitacionais, a lei prevê regras especiais para a **extinção do saldo remanescente** da dívida após os leilões. Consulte um advogado para avaliar o seu caso.

Se você pretende comprar imóvel em leilão

- Leia o **edital** com atenção: forma de pagamento, despesas, débitos de IPTU e condomínio e quem arca com a desocupação.
- Imóveis **ocupados** exigem cuidado redobrado: a retirada do ocupante depende de **ação judicial** e pode demorar, sobretudo se o antigo mutuário questionar a validade do leilão. Jamais tente retomar o imóvel por conta própria.
- Consulte a **matrícula atualizada** e verifique se existem ações judiciais envolvendo o imóvel.



14 REVISÃO DO CONTRATO

Quando procurar a Justiça

A revisão judicial é um caminho legítimo quando há **abusos ou erros concretos** no contrato ou na sua execução. Para que ela tenha chances reais de sucesso:

- **Tente primeiro a via administrativa:** peça a planilha, conteste por escrito e registre reclamação no **SAC e na Ouvidoria** do banco, no **Banco Central** e no **consumidor.gov.br**.
- **Faça uma análise técnica do contrato** antes de entrar com a ação. Cálculos genéricos ou baseados em teses já rejeitadas pelos tribunais superiores tendem ao insucesso e podem gerar custos ao mutuário.
- **Mantenha os pagamentos ou depósitos** da parte que reconhece como devida.
- **Desconfie de promessas milagrosas**, como “reduzir a prestação pela metade” ou “quitar o imóvel na Justiça”. Uma orientação jurídica séria explica os riscos antes dos benefícios.

□ VOCÊ SABIA?

Também é possível buscar a **Defensoria Pública** (para quem não pode pagar advogado), os **Juizados Especiais Federais** (quando a Caixa é parte e o valor da causa permite) e os **centros de conciliação** dos tribunais, que realizam mutirões de negociação de contratos habitacionais.



ANEXO

Modelo de requerimento ao banco

Use este modelo para pedir formalmente ao agente financeiro os documentos do seu financiamento. Protocole em duas vias (ou envie por canal que gere comprovante) e guarde a sua cópia.

[Cidade], [dia] de [mês] de [ano].

Ao [Nome do banco / agente financeiro]

Agência [número e endereço]

Assunto: Solicitação de documentos – Contrato de financiamento habitacional nº [número]

Eu, [nome completo], [nacionalidade], [estado civil], inscrito(a) no CPF sob o nº [número], residente em [endereço do imóvel], titular do contrato de financiamento habitacional acima indicado, venho, com fundamento nos arts. 6º, III, e 43 do Código de Defesa do Consumidor, requerer o fornecimento dos seguintes documentos:

- a) cópia integral do contrato de financiamento e de seus aditivos;
- b) planilha de evolução do financiamento, desde a assinatura até a presente data, com a discriminação mensal da prestação, da amortização, dos juros, dos seguros, das taxas, dos índices de correção aplicados e do saldo devedor;
- c) demonstrativo atualizado do saldo devedor;
- d) cópia da apólice do seguro habitacional e dos critérios de cálculo do prêmio.

Solicito que os documentos sejam entregues no prazo de [15] dias, no endereço acima ou pelo e-mail [e-mail], e que eventual negativa seja apresentada por escrito, com a respectiva fundamentação.

Atenciosamente,

[Nome completo] | CPF [número] | Telefone [número]

❑ FIQUE DE OLHO!

Este modelo serve para **pedir documentos**. Pedidos de revisão de prestações, quitação pelo FCVS ou contestação de saldo residual exigem análise individual do contrato: procure a ACOM ou um advogado de sua confiança.



RESUMO RÁPIDO

Checklist do mutuário

ANTES DO CONTRATO	DURANTE DO CONTRATO	SE HOUVER PROBLEMAS
☐ Comparei o CET de vários bancos ☐ Simulei SAC e Price ☐ A prestação cabe com folga no orçamento ☐ Conferi a matrícula e as certidões do imóvel ☐ Li a minuta do contrato com antecedência	☐ Guardo contrato, boletos e comprovantes ☐ Peço o extrato do saldo devedor todo ano ☐ Comparo o preço do seguro ☐ Amortizo com FGTS e valores extras ☐ Avalio a portabilidade se os juros caírem	☐ Procurei o banco antes de acumular atrasos ☐ Nunca ignoro notificação do cartório ☐ Formalizo pedidos por escrito ☐ Peço a planilha de evolução ☐ Busco orientação jurídica sem demora

Onde buscar ajuda

ÓRGÃO / CANAL	PARA QUÊ
ACOM	Orientação ao mutuário e ao consumidor, análise do contrato e encaminhamentos – contatos ao final deste manual
SAC e Ouvidoria do banco	Pedidos de extrato, planilha, renegociação e contestação de cobranças
Banco Central (bcb.gov.br)	Reclamações contra instituições financeiras e consulta ao Registrato
consumidor.gov.br e Procon	Reclamações e negociação direta com o banco
Defensoria Pública	Assistência jurídica gratuita para quem não pode pagar advogado
Cartório de Registro de Imóveis	Matrícula atualizada do imóvel e informações sobre o procedimento de cobrança



CONTE COM A ACOM

Associação de Defesa do Consumidor e Mutuários da Habitação

Avenida B, 144, Sala 20, Shopping Radelgo
Goiânia (GO) – CEP 74.110-030

Telefones: (62) 3911-2078 | (62) 98256-0708

www.acomgo.com.br

Este manual tem caráter informativo e não substitui a orientação jurídica para o caso concreto. As regras do SFH são atualizadas periodicamente; as informações refletem a legislação e a jurisprudência vigentes em outubro de 2026. Principais referências: Lei nº 4.380/1964, Lei nº 8.692/1993, Lei nº 9.514/1997, Lei nº 10.150/2000, Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e Resolução CMN nº 5.255/2025.