



**FEBRABAN**

Federação Brasileira de Bancos

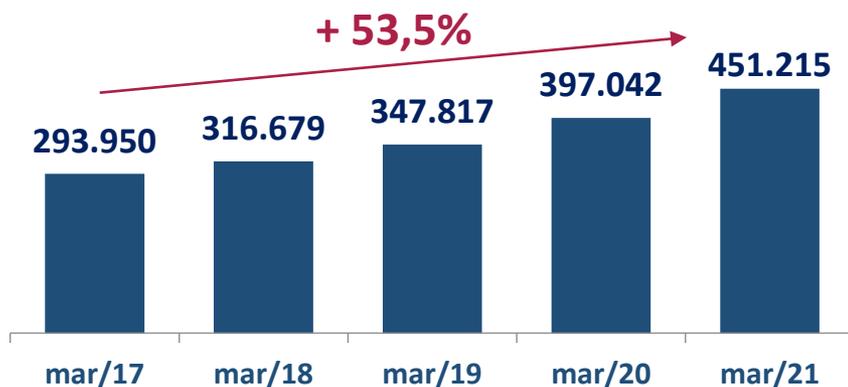


# Autorregulação do Crédito e Cartão Consignado

Audiência Pública CDC -13.05.2021

# Evolução do mercado\*

## Saldo total da carteira – Consignado (R\$ MM)



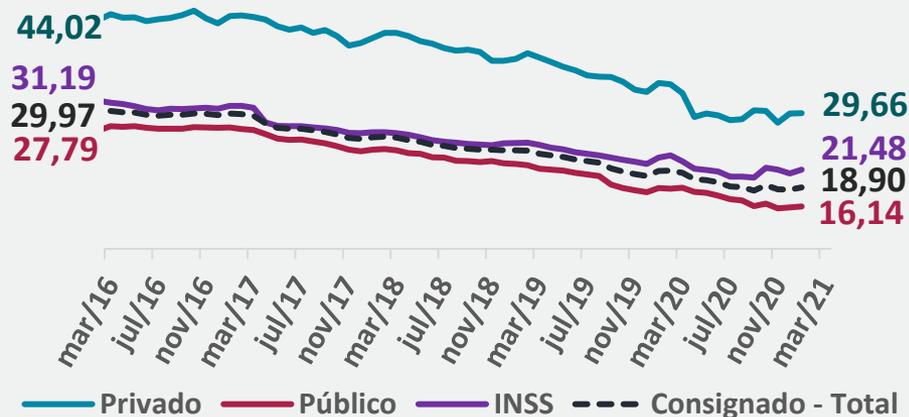
### Por modalidade de consignado

- Público: 56,9% (R\$ 256,9 bi)
- INSS: 37,5% (R\$ 169,2 bi)
- Privado: 5,6% (R\$ 25,1 bi)

O crédito consignado representa 35,9% de todo o saldo de crédito para PF com recursos livres (março/21)



## Taxas médias de juros – Consignado (% a.a.)



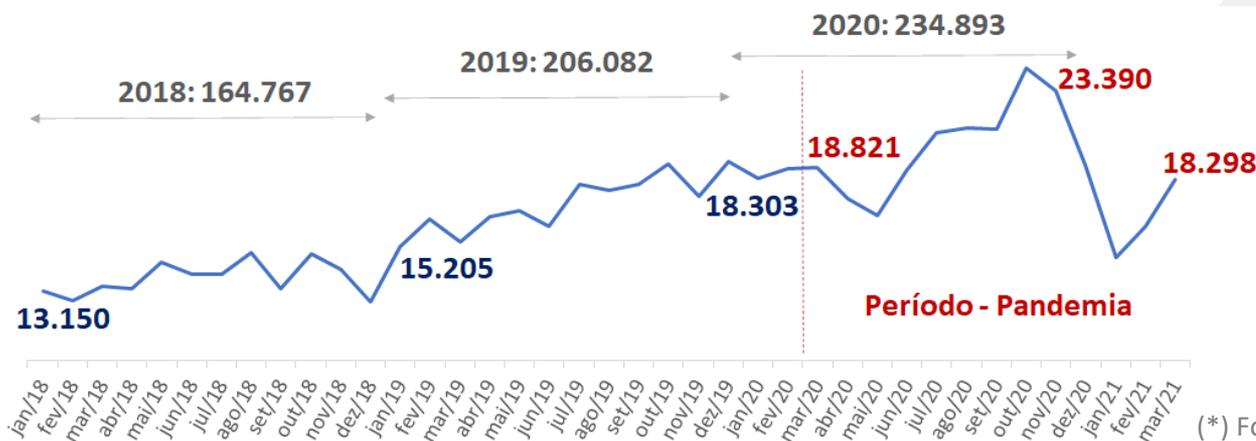
Comparativo  
Taxas médias mensais:

- ➔ Crédito Pessoal: 5,37% a.m.
- ➔ Cartão parcelado: 8,55% a.m.
- ➔ **Crédito Consignado: 1,45% a.m.**

(\* ) Fonte: Banco Central

# Enfrentamento ao cenário do Covid-19

Concessões mensais - Consignado (R\$ MM)\*



Apesar do ano desafiador, o produto consignado ampliou seu volume de concessões, tornando-se fonte relevante de atendimento às necessidades emergenciais de clientes.

## Medidas emergenciais apoiadas e praticadas

Flexibilizações e renegociações à disposição dos clientes

2020

MP 936  
(Lei 14.020/20)

IN INSS 107

Repactuações –  
Servidores\*

Carência de até 90 dias nas operações para empregados celetistas com redução de jornada, de salário, contratos suspensos ou que tiveram covid.

Carência de até 90 dias nas operações para aposentados e pensionistas, conforme política do Banco, e sendo de interesse entre as partes.

Renegociação de operações e concessão de carência a servidores públicos

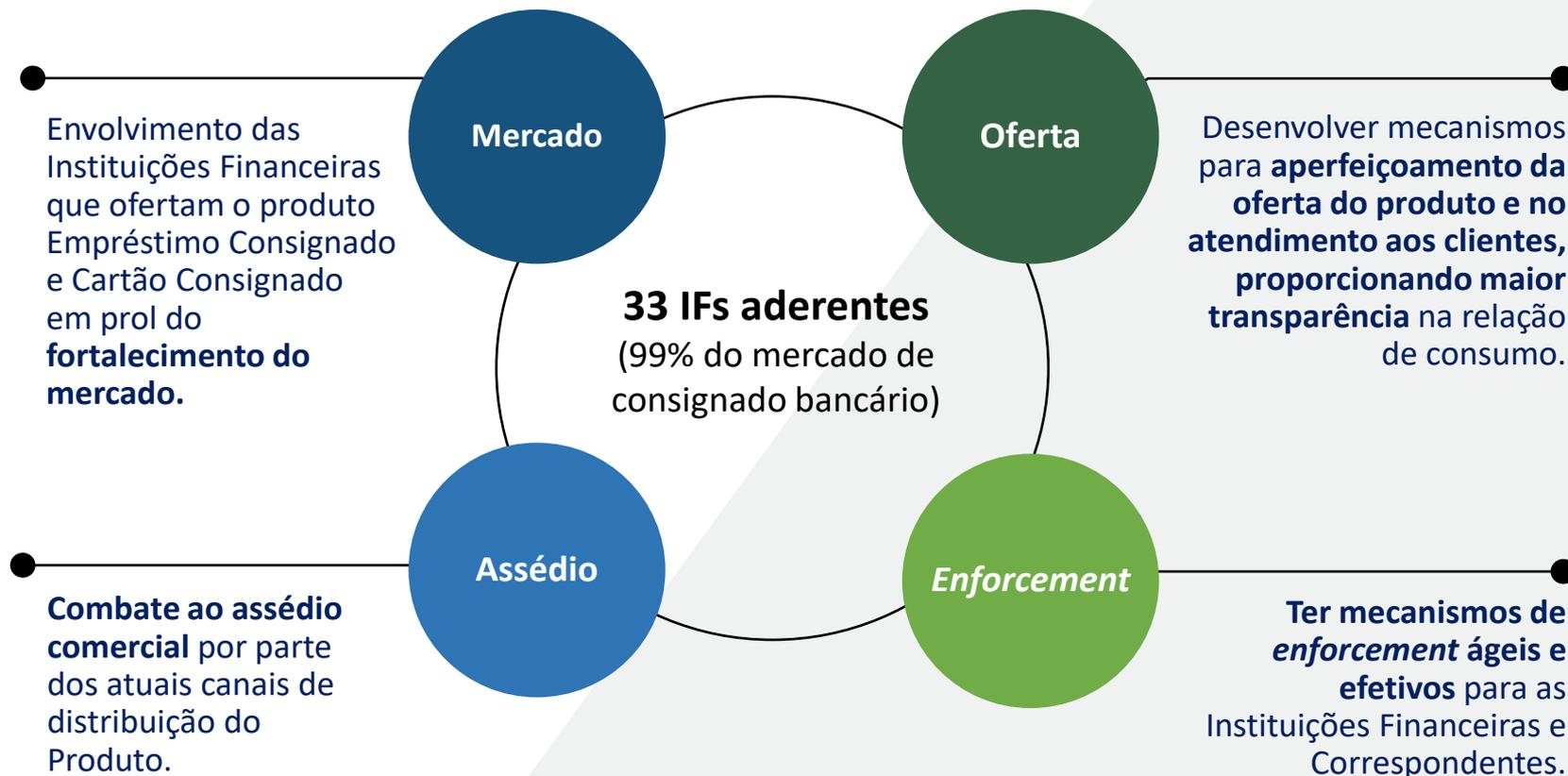
2021

Lei 14.131/21\*

Ampliação de margem (de 35% para 40%) e carência de até 120 dias para aposentados, pensionistas, servidores públicos e empregados.

\*(conforme política do banco, e havendo capacidade operacional do órgão gestor da folha de pagamentos).

# Autorregulação do Crédito Consignado - premissas



## Autorregulação do Crédito Consignado

Convenção

Documento  
Correlato

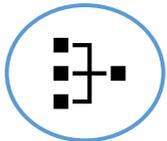
Anexo I

**Início: 02.01.2020**

# Autorregulação do Crédito Consignado - medidas



**Não me perturbe:** criação e disponibilização de serviço centralizado ao consumidor para o bloqueio do recebimento de ligações para oferta de consignado.



**Base consolidada de Correspondentes:** IFs fornecem mensalmente informações para a apuração de indicadores de qualidade do Corban (reclamações e ações judiciais procedentes), que estão disponíveis para consulta pública na internet.



**Avaliação dos Corbans por consultoria independente:** intensificação do trabalho, para avaliação de aspectos de governança, tecnologia, e também sobre a gestão de dados de clientes e o nível de adequação à LGPD (Lei 13.709/18).



**Aspectos de remuneração ao Correspondente:** não pagamento sobre operações de portabilidade de consignado ou o refinanciamento dela decorrente em até 360 dias da data do negócio, assim como a vedação da antecipação da remuneração para essas operações.



**Informações mínimas na contratação:** IFs devem enviar ao cliente informações mínimas sobre a operação contratada (*nome da IF, data e número do contrato, canais de relacionamento da IF, valor do empréstimo, quantidade e valor de parcelas*).



**Certificação:** exigência a todos os integrantes da equipe que prestem atendimento, realizem encaminhamento ou digitem propostas de operações de consignado



**Direito de desistência da operação pelo consumidor:** em até 7 dias úteis a contar do recebimento do crédito, devendo ser restituído o valor total concedido que lhe foi entregue.



**Regras gerais aplicáveis na oferta do cartão de crédito consignado (nova seção implementada)**

# Autorregulação do Cartão Consignado

- Jan/2020 Lançamento da Autorregulação para o Crédito Consignado
- Fev/2020 Diálogo SENACON/SNDC sobre o produto “cartão consignado” - demandas recebidas pelas Defensorias e PROCONS sobre assédio na oferta, falhas de transparência e informação
- Abr/2020 Nota Técnica SENACON - aponta desafios na oferta e contratação do produto:
  - confusão entre empréstimo e cartão consignado
  - não recebimento de fatura/cartão
  - possibilidade de realização do saque mesmo sem o envio do cartão e sem o seu desbloqueio
  - oferta abusiva por telefone
  - ausência de informações adequadas e claras na oferta e na contratação de telesaque
  - recomendação de autorregulação pelo setor

## Propostas:



**Medidas de Autorregulação:** aperfeiçoamento da oferta, transparência e informação.



**Diálogo com o INSS:** informações mais claras no Demonstrativo de Crédito em Benefício e Histórico de Consignação do INSS (identificação do produto, banco e respectivo SAC).



**Campanha nacional de orientação:** voltada a consumidores e stakeholders, esclarecendo o funcionamento e características do produto.

# Autorregulação do Cartão Consignado - Medidas

- Envio obrigatório do **plástico** do cartão.
- Envio obrigatório de fatura, com **informações essenciais mínimas em destaque**.
- Utilização do **Termo de Consentimento Esclarecido** (moldes INSS) em todas as contratações.
- Envio, no ato da contratação do cartão, de **material informativo** para melhor compreensão do produto.
- **Limitação do prazo** previsto para liquidação do saldo conforme praticado no empréstimo consignado.
- Amortização mensal **constante** e de **mesmo valor** (não havendo nova utilização de compra ou saque).
- Inclusão de **exemplificação gráfica** do Cartão em todos os formulários do produto.
- Telesaque: **vedada a contratação por telefone** (admite-se apenas oferta acompanhada de informações mínimas - valor do saque, juros, encargos e CET).
- Saques no cartão: até **70% do limite**.

# Autorregulação do Crédito Consignado - sanções

## Medidas administrativas - Corbans:

Progressão	CORBAN
1º	Advertência
2º	Suspensão de contratação de novas operações por 5 dias úteis.
3º	Suspensão de contratação de novas operações por 10 dias úteis.
4º	Suspensão de contratação de novas operações por 20 dias úteis.
5º	Suspensão de contratação de novas operações por 30 dias úteis.
6º	<b>Suspensão definitiva de contratação de novas operações.</b>

## Sanções às IFs: levará em consideração a gravidade e o porte da Instituição:

Progressão	SANÇÃO IF
1º	Advertência
2º	Multa
3º	<b>Exclusão do sistema de autorregulação</b>

Valores definidos conforme o porte da IF e a gravidade da infração

**Monitoramento de  
reclamações e novas  
medidas de aperfeiçoamento**

# Monitoramento de reclamações Senacon/SNDC

## Monitoramento de reclamações Senacon/SNDC

“Entre janeiro e julho deste ano [2020], foram registradas na plataforma do governo 40.663 reclamações relacionadas ao consignado. O número é 127% maior do que o registrado em todo o ano de 2019, segundo levantamento da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), ligada ao Ministério da Justiça. Se considerada apenas a faixa etária acima dos 60 anos, a alta é ainda mais expressiva, de 157%, no mesmo intervalo de comparação”.

## Sistema Souweb (INSS):

- Descontinuado em nov. 2019
- Média mensal de demandas 5.107/mês (jan. a out./ 2019)
- Migração de demandas para o [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br)

## Evolução da Quantidade de Reclamações - Crédito Consignado - Consumidor.gov e Souweb (Empréstimo descontado em folha de pagamento) 2019 e 2020:

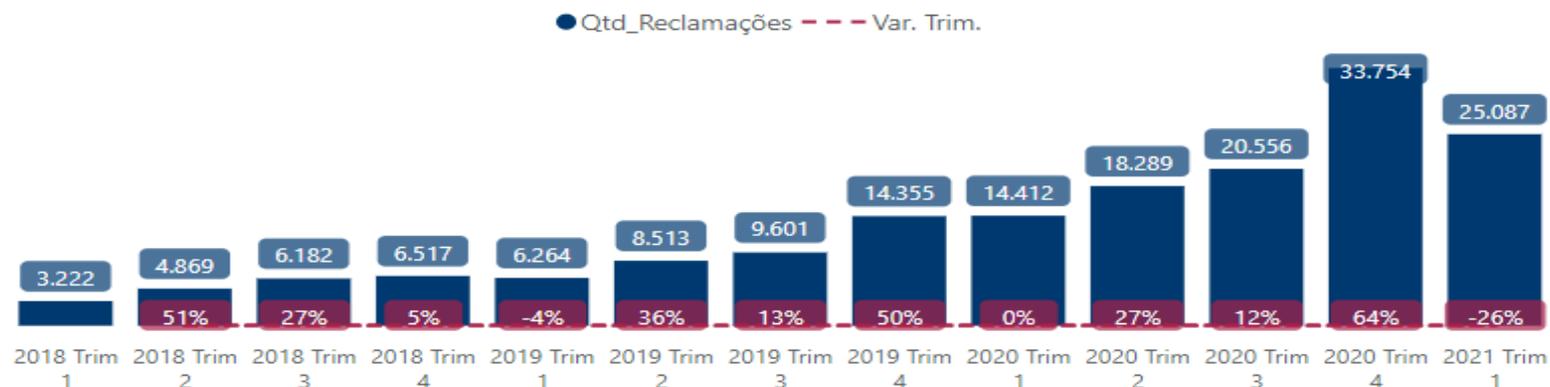
Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)									SouWeb	
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Total	Jan-Jul	Total
2019	1.754	2.162	2.456	3.177	2.880	2.601	2.861	17.891	35.224	53.115
2020	4.325	4.917	5.460	6.091	6.097	6.532	7.241	40.663	649	41.312

+127%

-22 %

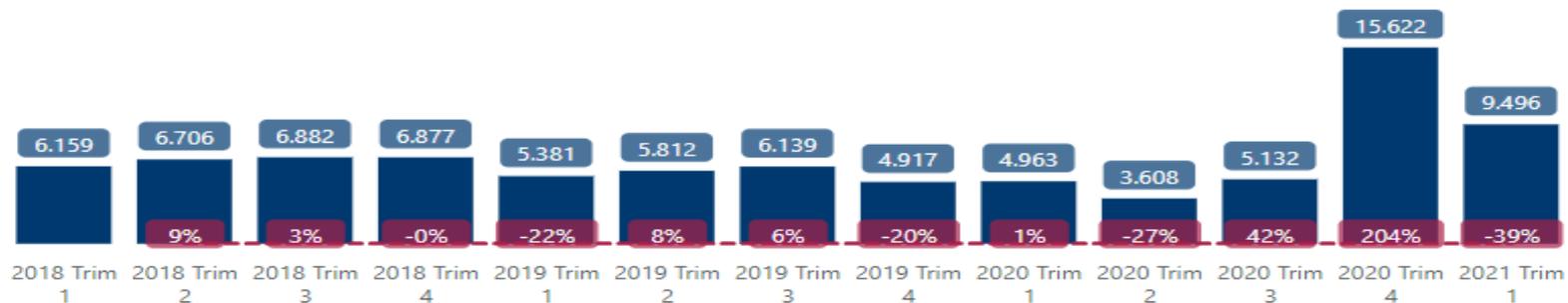
## Indicadores de Reclamações Consumidor.gov.br

Variação Trimestral do Volume de Reclamações



## Indicadores de Reclamações BACEN

● Qtd\_Reclamações - - - Var. Trim.



# Novas medidas de aperfeiçoamento



**Qualidade das contratações:** Análise e validação dos contratos e demais instrumentos de formalização das operações de crédito consignado, independente análise feita pelo correspondente (Nov. 2020).



**Workshop com correspondentes** para orientação e engajamento (Dez. 2020).



## **Restrição de remuneração (SRCC)**

Proibição de remuneração de novas operações de crédito consignado em prazo inferior a 90 (noventa) dias contados da liquidação antecipada (Mar. 2021).



**Divulgação dos correspondentes excluídos** definitivamente suspensos (Jan. 2021).



**Campanha educativa:** Campanha nacional de educação e orientação do cartão consignado (Jan. 2021).



## **Avaliação de qualidade dos agentes de crédito**

Responsabilização dos correspondentes pessoas físicas em conjunto com a CRCPC e certificadoras (em implementação).

# **Monitoramento, Supervisão e Transparência**

# Plano de Monitoramento

## Reuniões mensais do Comitê Gestor

- Registro de reclamação
- Volumetria de procedência

Avaliação dos relatórios periódicos da ABRT.

- WS não perturbe dia 29.09.

Site “não perturbe”



- LGPD
- Certificação do correspondente

Consultoria anual

- concluída as fases I e II
- Fase III - set/20
- Resultados em Dez/20

Relatório EY



- Solicitação de portabilidade por correspondentes suspensos

Indicadores de Portabilidade de Crédito

Monitoramento das IFs

Monitoramento Portabilidade



- Questionário próprio (10 perguntas)

Auto declaração com envio de evidências (Compliance)

- Acompanhamento dos planos de ação

Mapeamento



- Dashboard MCB
- Acompanhamento de notificações pelas Ifs

Acompanhamento das medidas administrativas

Medidas administrativas



- Dashboard Reclamações Externas

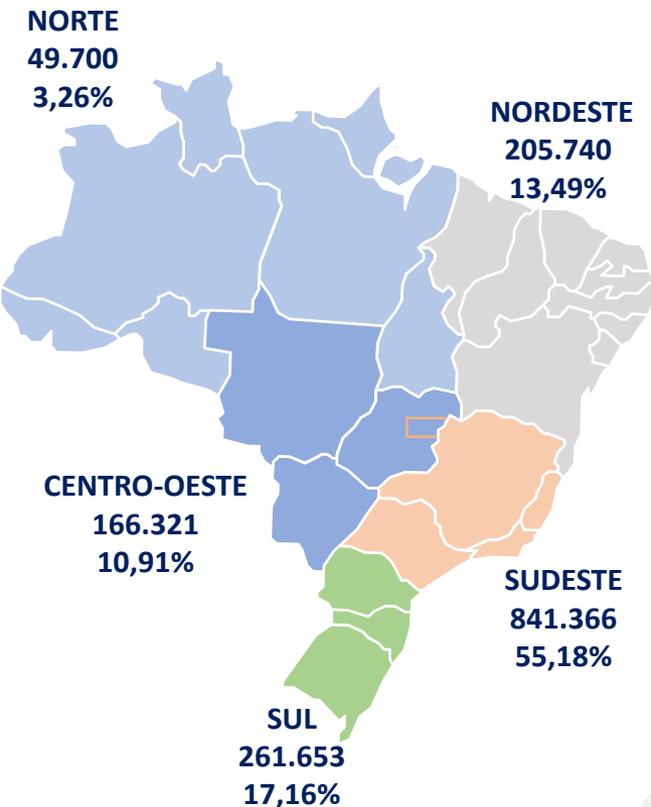
Acompanhamento de reclamações externas

Indicadores Voz do Cliente



# Não me Perturbe

(acumulado de 02.01.2020 a 02.05.2021)



ESTADO	Qtde-NMP	Qtde-PROCON*	Total
Sao Paulo	465.393	2.822.912	3.288.305
Rio de Janeiro	175.382	28.323	203.705
Minas Gerais	174.643	291.674	466.317
Parana	100.741	483.321	584.062
Rio Grande do Sul	91.124	232.747	323.871
Distrito Federal	70.569	48.473	119.042
Santa Catarina	69.788	154.650	224.438
Bahia	60.764	1.341	62.105
Goiias	55.293	41.516	96.809
Pernambuco	50.130	1.422	51.552
Ceara	28.005	17.652	45.657
Espirito Santo	25.948	63.385	89.333
Mato Grosso	22.101	835	22.936
Mato Grosso do Sul	18.358	36.735	55.093
Para	17.129	632	17.761
Paraiba	13.822	8.472	22.294
Sergipe	11.812	333	12.145
Amazonas	11.072	334	11.406
Rio Grande do Norte	11.025	1.072	12.097
Maranhao	10.696	1.588	12.284
Alagoas	10.371	2.539	12.910
Piaui	9.115	584	9.699
Rondonia	7.464	283	7.747
Tocantins	6.474	1.728	8.202
Acre	2.998	121	3.119
Amapa	2.605	67	2.672
Roraima	1.958	42	2.000
<b>Total</b>	<b>1.524.780</b>	<b>4.242.781</b>	<b>5.767.561</b>

**1.524.780**

Total de bloqueios – Não me Perturbe

**1.335.676**

(88%)

Telefone móvel

**189.104**

(12%)

Telefone Fixo

**1.171.100**

Bloqueios feitos para “todas” as IFs

**1.015.706 (87%)**

Telefone móvel

**155.394 (13%)**

Telefone móvel

# Monitoramento dos Correspondentes

## Publicação das informações | página FEBRABAN

Os índices apurados por Correspondente estão disponíveis para consulta pública no site da Autorregulação Bancária ([www.autorregulacaobancaria.com.br](http://www.autorregulacaobancaria.com.br)) - Seção “Autorregulação Consignado > Indicadores”.

**AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA FEBRABAN** ▾ IDIOMA  🔍

▾ AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN ▾ AUTORREGULAÇÃO CONSIGNADO ▾ AUTORREGULAÇÃO PORTABILIDADE DE CRÉDITO SNDC - SIR NOTÍCIAS

### Crédito Consignado – indicadores de qualidade

Com o objetivo de proporcionar transparência, liberdade de escolha e fortalecer as boas práticas de mercado, a Autorregulação do Consignado consolida e divulga informações relativas a demandas apresentadas por clientes e usuários atendidos por correspondentes, nos termos da Res. CMN 3954.

As informações aqui disponíveis são fornecidas e atualizadas mensalmente pelas Instituições Financeiras participantes da Autorregulação do Consignado e as consultas podem ser feitas por CNPJ, nome fantasia ou razão social dos Correspondentes.

**Base de dados dos Correspondentes de Crédito Consignado** Mês base: Abril/2020

**Consulta por Correspondente**

▾

▾

▾

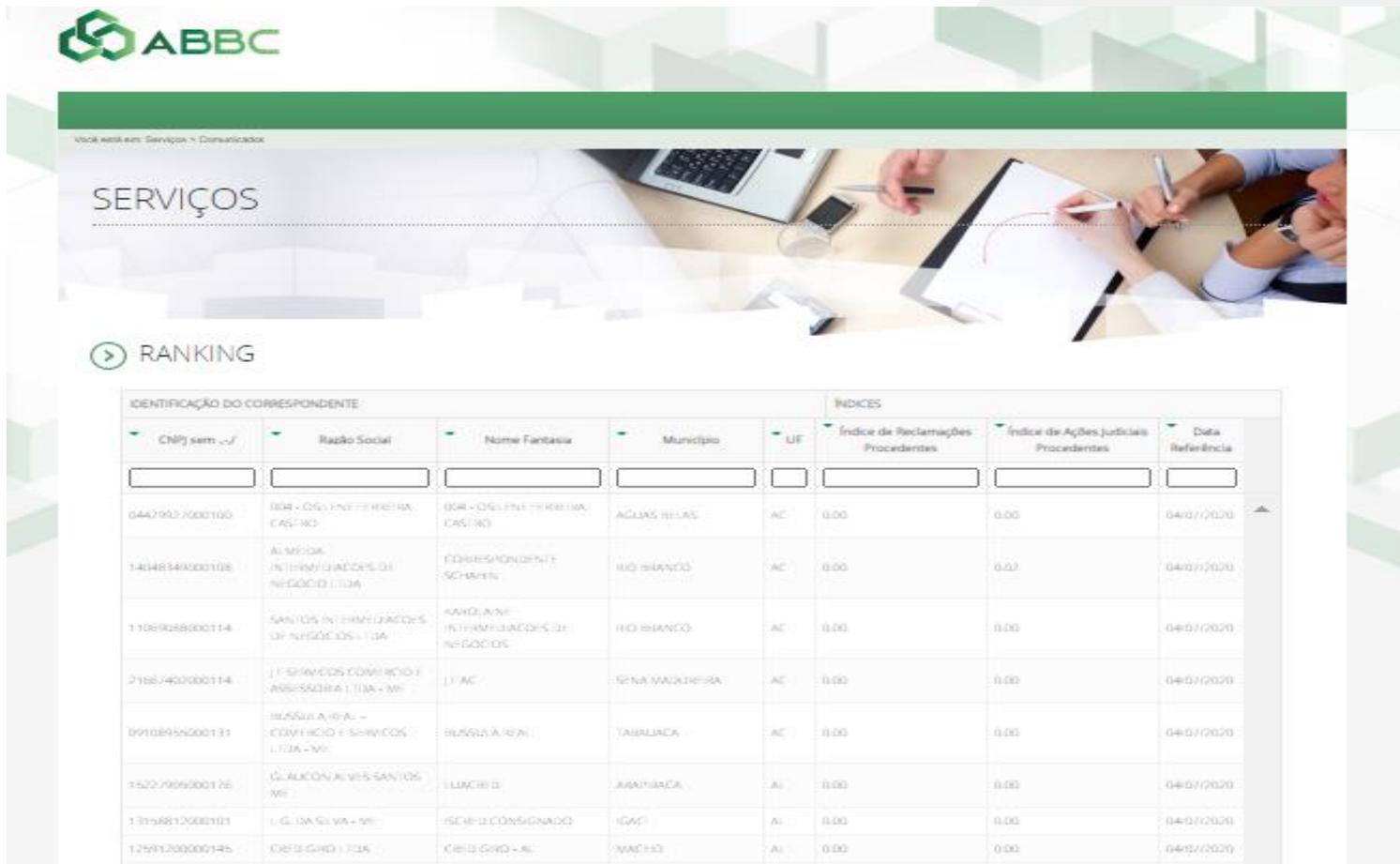
(\*) **Índice de reclamações procedentes:** Demandas provenientes dos canais internos das Instituições Financeiras, Banco Central do Brasil, Consumidor.gov.br, SINDEC e canal Não me Perturbe ([www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br)). O índice corresponde ao total de reclamações procedentes registradas por consumidores e encerradas no mês base (relacionadas a condutas praticadas por correspondentes), dividido pela quantidade total de contratos ativos de operações de consignado na carteira do Correspondente (no mês base).

É possível consultar os dados dos Correspondentes por filtros (pesquisando pelo CNPJ, razão social ou nome fantasia, por mês, UF ou município).

# Monitoramento dos Correspondentes

## Publicação das informações | página ABBC

Os índices apurados por Correspondente também estão disponíveis para consulta pública no site da ABBC ([www.abbc.org.br](http://www.abbc.org.br)) - Seção “Serviços > Comunicados”.



The screenshot displays the ABBC website interface. At the top left is the ABBC logo. Below it, a navigation bar shows 'Vá ao site em: Serviços > Comunicados'. The main heading is 'SERVIÇOS'. Below this is a 'RANKING' section with a right-pointing arrow. The ranking table is divided into two main sections: 'IDENTIFICAÇÃO DO CORRESPONDENTE' and 'ÍNDICES'. The 'IDENTIFICAÇÃO' section includes columns for CNPJ, Razão Social, Nome Fantasia, Município, and UF. The 'ÍNDICES' section includes columns for Índice de Reclamações Procedentes, Índice de Ações Judiciais Procedentes, and Data Referência. The table contains 8 rows of data for various correspondents in the state of Acre (AC) and Amapá (AP).

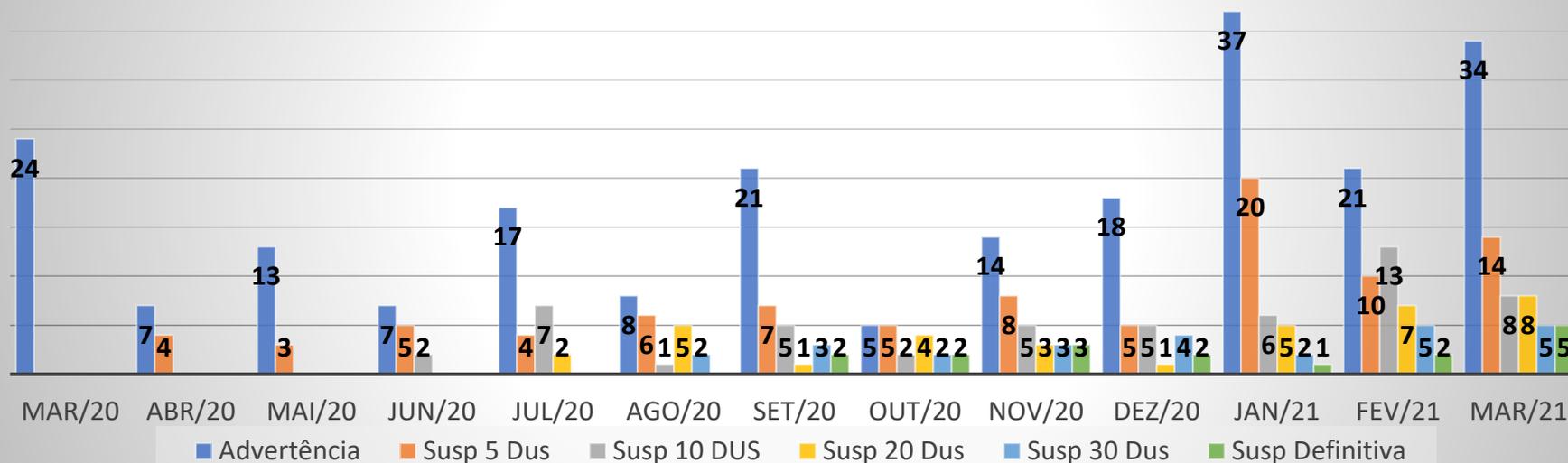
IDENTIFICAÇÃO DO CORRESPONDENTE					ÍNDICES		
CNPJ sem -/./	Razão Social	Nome Fantasia	Município	UF	Índice de Reclamações Procedentes	Índice de Ações Judiciais Procedentes	Data Referência
04401927000100	DEB - CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL	DEB - CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL	AGUAS BRAS	AC	0,00	0,00	04/07/2020
14048349000108	ALMIDA - INTERMEDIADORAS DE NEGÓCIOS LTDA	EDRESSION DE SALES	RIO BRANCO	AC	0,00	0,02	04/07/2020
11089088000114	SANTOS INTERMEDIADORAS DE NEGÓCIOS LTDA	KAROLAYNE INTERMEDIADORAS DE NEGÓCIOS	RIO BRANCO	AC	0,00	0,00	04/07/2020
21687402000114	J.F. SERVICES COMERCIO E ASSessoria LTDA - ME	J.F. AC	SENA MADUREIRA	AC	0,00	0,00	04/07/2020
09108956000131	BUSSA A REA - COMERCIO E SERVIÇOS LTDA - ME	BUSSA A REA	TABULEADA	AC	0,00	0,00	04/07/2020
15207906000126	GLACON ALVES SANTOS ME	LUMBRIS	BARBACENA	AP	0,00	0,00	04/07/2020
13058812000101	L. G. DA SILVA - ME	ISOPRE CONSIGNADO	IGACI	AP	0,00	0,00	04/07/2020
12591200000145	CRIS GARD LTDA	CRIS GARD - ME	MACHO	AP	0,00	0,00	04/07/2020

É possível consultar os dados dos Correspondentes por filtros (pesquisando pelo CNPJ, razão social ou nome fantasia, por mês, UF ou município).

# Monitoramento dos Correspondentes

Medidas administrativas aplicadas aos correspondentes desde a criação da Autorregulação do Consignado <https://portal.febraban.org.br/noticia/3627/pt-br/>

## Medidas Administrativas



	2020										2021*			Total
	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	
Advertência	24	7	13	7	17	8	21	5	14	18	37	21	34	226
Susp 5 DUS		4	3	5	4	6	7	5	8	5	20	10	14	91
Susp 10 DUS				2	7	1	5	2	5	5	6	13	8	54
Susp 20 DUS					2	5	1	4	3	1	5	7	8	36
Susp 30 DUS							2	3	2	3	4	2	5	26
Susp Definitiva							2	2	3	2	1	2	5	17
<b>Total</b>	24	11	16	14	30	22	39	20	36	35	71	58	74	450

\* nova regra de corte para 0,06

## DIÁRIO DO COMÉRCIO

Diário do Comércio (Belo Horizonte) – 5/5/21

*CRÉDITO CONSIGNADO*

### **Autorregulação aplica recorde de punições em março**

Total é o maior desde o início de novas regras

## CORREIO BRAZILIENSE

Correio Braziliense (Brasília) – 4/5/21

### **Autorregulação para crédito consignado bate recorde de sanções em março**

## O GLOBO

O Globo Online (Rio de Janeiro) – 4/5/21

### **Irregularidades no crédito consignado levam à punição de 74 correspondentes bancários. Confira os suspensos**

Desde o início da autorregulamentação 450 sanções foram aplicadas diante de queixas dos consumidores



UOL Economia – 4/5/21

Autorregulação para crédito consignado bate recorde de sanções em março



Zero Hora (Rio Grande do Sul) – 4/5/21

**Autorregulação para crédito consignado bate recorde de sanções em março**

# Campanha de orientação ao consumidor

- Ary Fontoura - “o rei da internet” como influenciador e tira dúvidas
- Plano de mídia em TV aberta, rádio, mídias digitais, whatsapp e cartilha digital - 90 dias

UMA CONVERSA COM OS **QUATRO CANTOS DO PAÍS**

*Com abrangência Nacional, a campanha contou com filme para a TV, merchandising no Encontro com Fátima Bernardes, testemunhal com os principais radialistas do país, vídeos para as redes sociais e um BOT de whatsapp direcionado aos servidores públicos, aposentados e pensionistas do INSS, além de seus filhos e netos.*



Facebook: destaque para os anúncios com objetivo de criar tráfego para o site (171% de cliques além do esperado). Anúncios em vídeo atingiram mais de 1 milhão de visualizações (o dobro do estimado).

Youtube: taxa de visualização completa do vídeo da ordem de 47%. Mais de 8 mil cliques.

Chatbot: média de 111 usuários engajados ao dia durante a campanha.

WhatsApp: em 03.12 o primeiro disparo atingiu 100mil pessoas. A taxa de visualização foi de 90%.

Obrigado!