



FEBRABAN

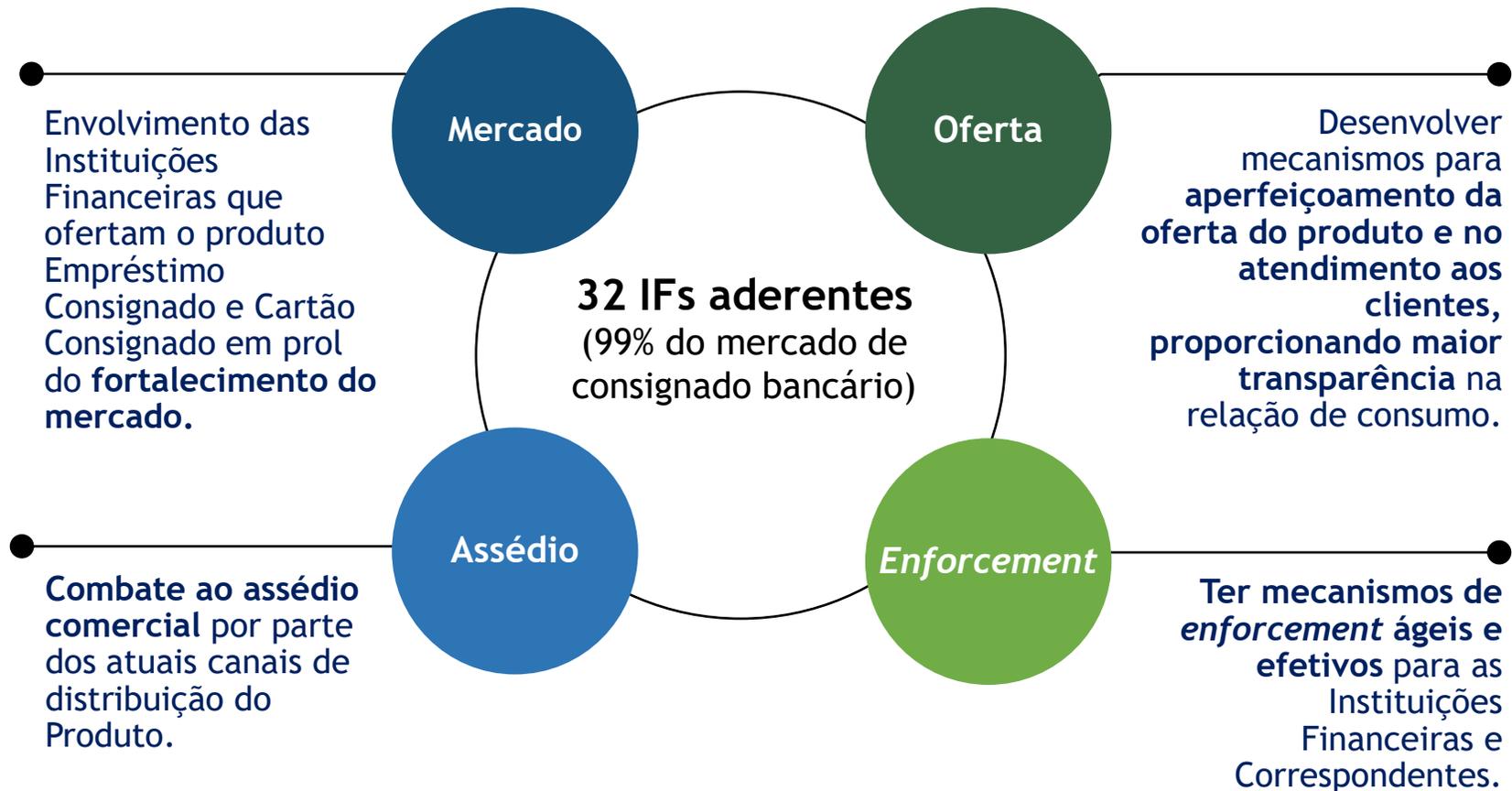
Federação Brasileira de Bancos

Autorregulação Crédito Consignado

Audiência Pública Comissão de Defesa dos Direitos da
Pessoa Idosa

Maio 2022

Autorregulação do Crédito Consignado - premissas

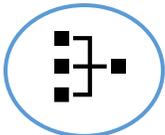


Autorregulação do Crédito Consignado		
Convenção	Documento Correlato	Anexo I
Início: 02.01.2020		

Principais 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 procedentes e ações judiciais), 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)

Medidas de fortalecimento



Punição a Correspondentes

Maior rigor na apuração da conformidade, com alteração do índice de reclamações procedentes de **0,08% para 0,06%** da carteira ativa (Jan./2021)

Divulgação dos correspondentes definitivamente suspensos (Jan./2021)

Extensão da punição de afastamentos definitivos para CNPJs que tenham sócios de CNPJs punidos



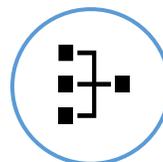
Não me perturbe

Bloqueio da contratação de operações para CPFs com registro no Não me Perturbe no Canal Correspondente, implementada em 16.11.21



Formalização digital - Piloto a partir de Out/21

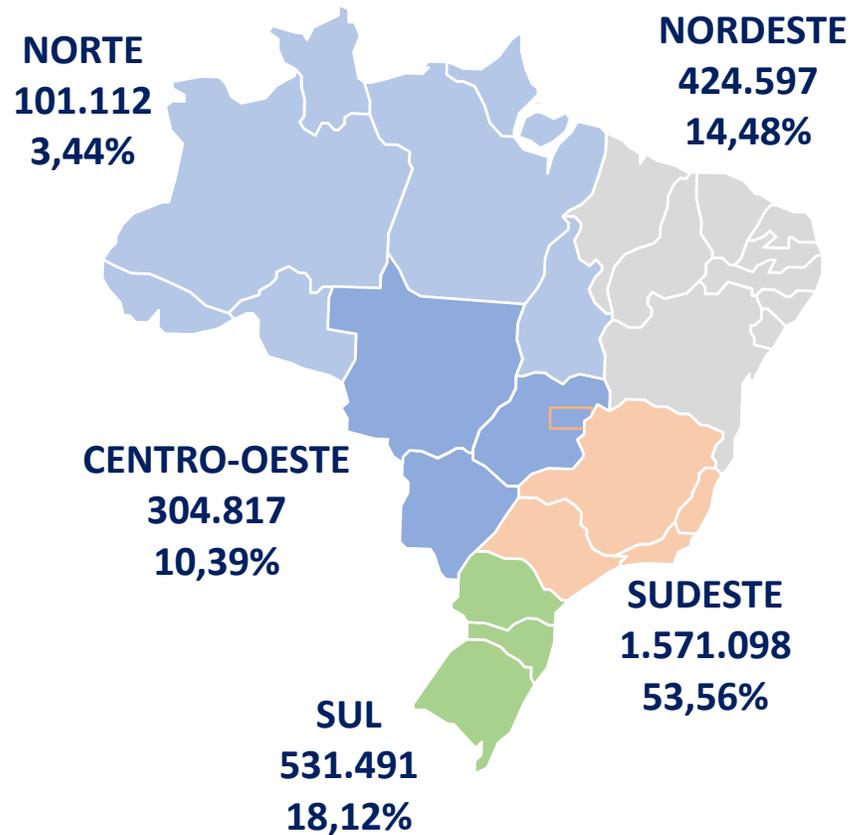
Implementação, a partir de Out/21, da formalização por biometria facial com prova de vida para 100% dos contratos de empréstimo e cartão consignado do canal correspondente - 14 Instituições Financeiras, responsáveis por 70% das reclamações Consumidor.gov, BC e Sindec em 2021. Envio e armazenamento do contrato junto à Dataprev



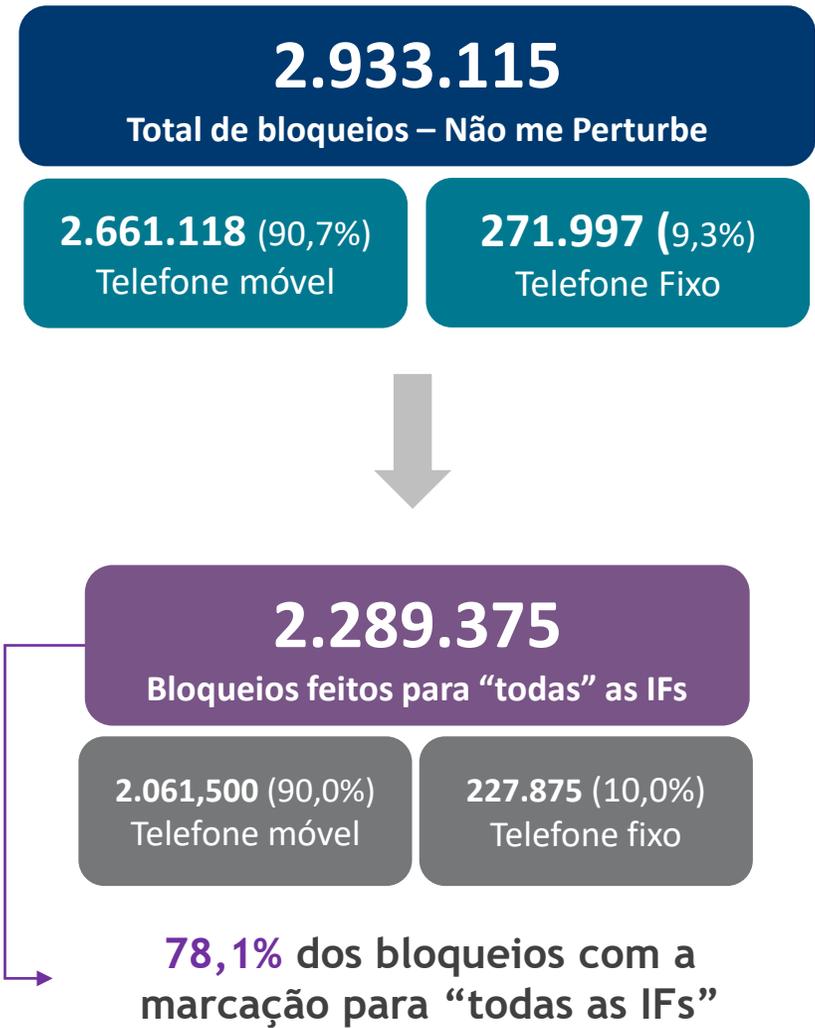
Aprimoramento do controle da atuação do CPF certificado

Punição de CPFs certificados via Autorregulação (hoje restrita a CNPJs) (em tratativa com as entidades certificadoras)

Não me Perturbe (acumulado de 02.01.2020 a 26.04.22)



Estado	todos
Acre	6.045
Alagoas	22.960
Amapá	5.366
Amazonas	23.055
Bahia	121.267
Ceará	60.711
Distrito Federal	128.305
Espírito Santo	59.164
Goiás	98.376
Maranhão	22.524
Mato Grosso	43.167
Mato Grosso do Sul	34.969
Minas Gerais	334.266
Pará	34.710
Paraíba	31.532
Paraná	209.037
Pernambuco	98.839
Piauí	19.347
Rio de Janeiro	313.422
Rio Grande do Norte	23.987
Rio Grande do Sul	181.455
Rondônia	14.774
Roraima	4.275
Santa Catarina	140.999
São Paulo	864.246
Sergipe	23.430
Tocantins	12.887
Total	2.933.115



Autorregulação - sanções

Corban

Avaliação Mensal

Baseada no número de reclamações procedentes e ações judiciais.

Progressão	Sanções
1°	Advertência
2°	Suspensão por 5 dias úteis.
3°	Suspensão por 10 dias úteis.
4°	Suspensão por 20 dias úteis.
5°	Suspensão por 30 dias úteis.
6°	Suspensão definitiva

Avaliação Anual

Conduzida pela EY e que abrange 5 pilares:

- 1 - Relacionamento com Cliente
- 2 - Políticas de Governança
- 3 - Aprendizado e Conhecimento
- 4 - Tecnologia da Informação
- 5 - Adequação à LGPD

Progressão	Sanções
1°	Advertência
2°	Suspensão por 10 dias úteis.
3°	Suspensão definitiva

Instituição Financeira

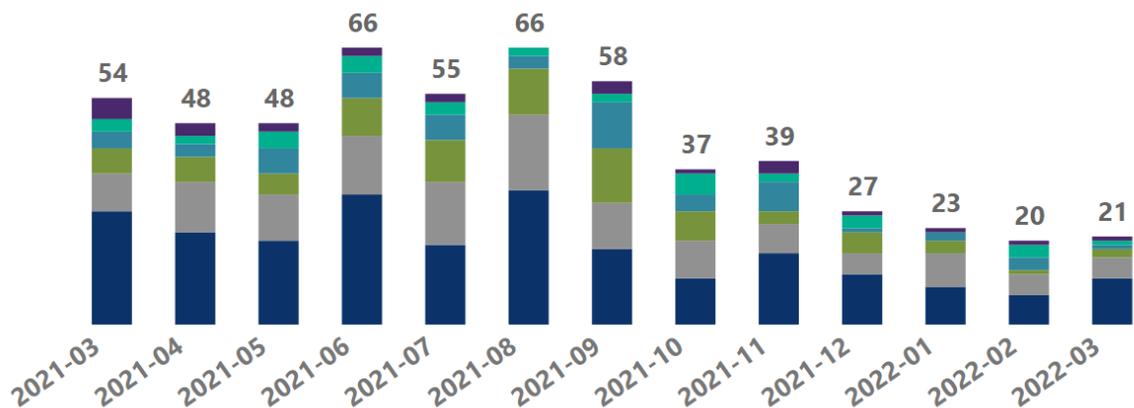
Sanções às IFs: levará em consideração a gravidade e o porte da Instituição:

Progressão	SANÇÃO IF
1º	Advertência
2º	Multa
3º	Exclusão do sistema de autorregulação

Autorregulação - sanções

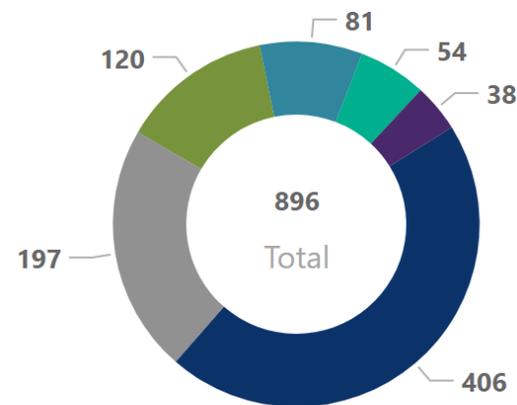
Medidas Administrativas - MCB

● Advertência ● Susp 05 DUs ● Susp 10 DUs ● Susp 20 DUs ● Susp 30 DUs ● Susp Definitiva

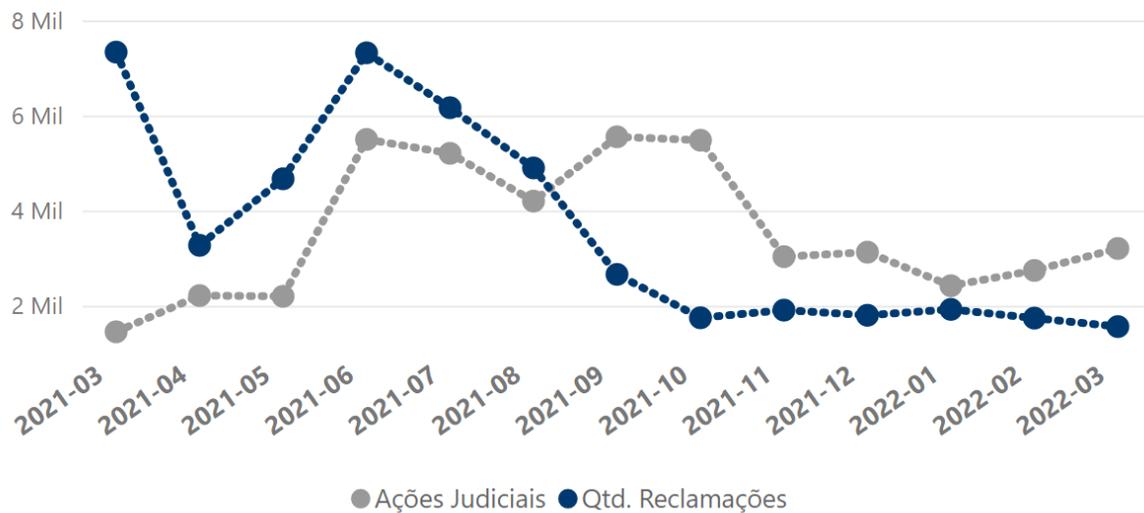


Medidas Administrativas (mar/20 - mar/22)

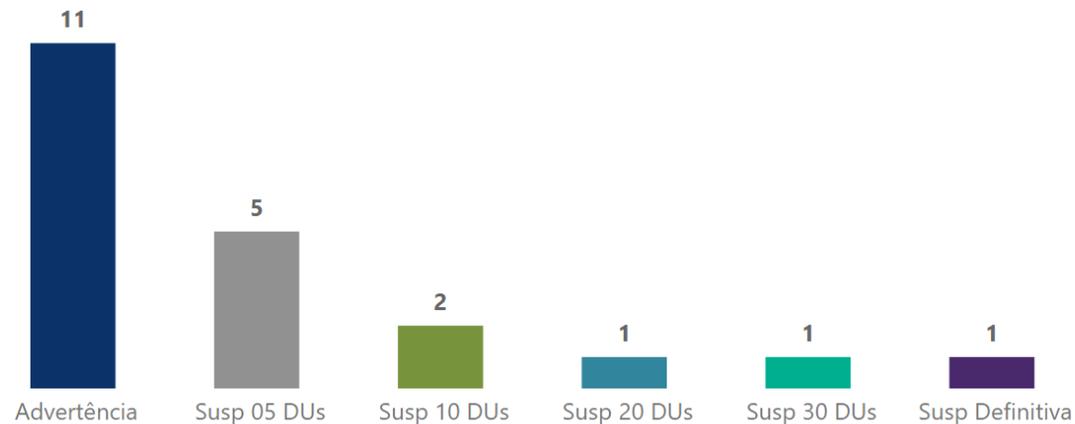
● Advertência ● Susp 05 DUs ● Susp 10 DUs ● Susp 20 DUs ● Susp 30 DUs ● Susp Definitiva



Volume de Ações Judiciais e Reclamações



Medidas Administrativas 2022-03



Autorregulação - Avaliação Anual

Avaliação Anual conduzida pela EY

Pilares avaliados:

- 1 - Relacionamento com Cliente
- 2 - Políticas de Governança
- 3 - Aprendizado e Conhecimento
- 4 - Tecnologia da Informação
- 5 - Adequação à LGPD

Progressão	Sanções
1°	Advertência
2°	Suspensão por 10 dias úteis.
3°	Suspensão definitiva

2020

- 103 advertidos

2021

- 42 advertidos
- 47 suspensos 10 dias úteis

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) - Seção “Autorregulação Consignado > Indicadores”.

The screenshot displays the FEBRABAN website interface. At the top left is the logo for 'AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA FEBRABAN'. To its right is a language selection dropdown labeled 'IDIOMA' and a search bar labeled 'BUSCAR'. Below the logo is a navigation menu with options: 'AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN', 'AUTORREGULAÇÃO CONSIGNADO', 'AUTORREGULAÇÃO PORTABILIDADE DE CRÉDITO', 'SNDC - SIR', and 'NOTÍCIAS'. The main heading is 'Crédito Consignado – indicadores de qualidade'. Below this, there is explanatory text about transparency and data availability. A search section titled 'Base de dados dos Correspondentes de Crédito Consignado' features a search form with the following elements: a text input field with the placeholder '(DIGITE O NOME FANTASIA, RAZÃO SOCIAL OU O NÚMERO DO CNPJ DO CORRESPONDENTE)', a dropdown menu for 'Mês base' set to 'Abril/2020', and two more dropdown menus for 'Por UF(selecione)' and 'Por município(selecione)'. A 'PESQUISAR' button is located to the right of the filters. At the bottom, a footnote explains the 'Índice de reclamações procedentes' as a ratio of complaints to active contracts.

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) - Seção “Serviços > Comunicados”.

ABBC

Você está em: Serviços > Comunicados

SERVIÇOS

RANKING

IDENTIFICAÇÃO DO CORRESPONDENTE				ÍNDICES			
CNPJ sem -/./	Razão Social	Nome Fantasia	Município	UF	Índice de Reclamações Procedentes	Índice de Ações Judiciais Procedentes	Data Referência
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
0442927000100	004 - OS LINDOS FERREIRA CAS/RO	004 - OS LINDOS FERREIRA CAS/RO	AGUIAS BRANCS	AC	0,00	0,00	04/07/2020
1404834000108	ALMEIDA INSTITUÇÕES DE NEGÓCIOS LTDA	EDRÉSSON DE NI SCHAFER	MOBIANCO	AC	0,00	0,00	04/07/2020
11089088000114	SANTOS INSTITUÇÕES DE NEGÓCIOS LTDA	KAROLAYNE INSTITUÇÕES DE NEGÓCIOS	MOBIANCO	AC	0,00	0,00	04/07/2020
21887400000114	JY SERVICES COMÉRCIO E ASSessoria LTDA - ME	JY AC	SINA MADREIRA	AC	0,00	0,00	04/07/2020
09108956000131	BRASSIA REAL - COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA - ME	BRASSIA REAL	TABOANDA	AC	0,00	0,00	04/07/2020
15207905000126	GLAUCION ALVES SANTOS ME	GLAUCION	JARATUACA	AI	0,00	0,00	04/07/2020
13158212000101	L. G. DA SILVA - ME	ISCRIPÇO CONSIGNADO	IGACI	AI	0,00	0,00	04/07/2020
12591200000145	CRÉDITO LTDA	CRÉDITO - RL	VACHO	AI	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).

Central de Profissionais Certificados

Publicação das informações | página FEBRABAN

The screenshot shows the CRCP website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'CRCP Central de Registros de Certificados Profissionais' and links for 'HOME' and 'Dúvidas Frequentes'. Below this is a search section titled 'CONSULTA' with a description: 'Consulte com o CPF os profissionais certificados nas seguintes certificadoras: ABECIP, ACREFI, ANEPS, ASSBANDF e FEBRABAN, conforme Resoluções vigentes do Banco Central do Brasil – BACEN.' To the right of the text is a search form with a text input field labeled 'CPF DO PROFISSIONAL', a checkbox labeled 'Não sou um robô', a reCAPTCHA logo, and a green 'Consultar' button. Below the search section, there are three informational sections: 'O QUE É', 'COMO FUNCIONA', and 'LEGISLAÇÃO'. At the bottom, there is a footer with contact information for five certifying bodies: ABECIP, ACREFI, ANEPS, ASSBAN-DF, and FEBRABAN, each with their respective website and email addresses.

CONSULTA
Consulte com o CPF os profissionais certificados nas seguintes certificadoras: ABECIP, ACREFI, ANEPS, ASSBANDF e FEBRABAN, conforme Resoluções vigentes do Banco Central do Brasil – BACEN.

CPF DO PROFISSIONAL

Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade • Termos

CONSULTAR

O QUE É
A CRCP – Central de Registros de Certificados Profissionais é um sistema criado em conjunto pelas Certificadoras, com a finalidade de consolidar informações referentes aos Certificados emitidos por elas.

COMO FUNCIONA
Na base de dados da CRCP – Central de Registros de Certificados Profissionais constarão os dados dos profissionais certificados, a entidade certificadora, o número e a data de aprovação da certificação profissional e sua validade. A consulta será realizada por meio do CPF do profissional.

LEGISLAÇÃO
Em razão da Legislação vigente, é obrigatório que os profissionais certificados sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, para exercer a atividade.

ABECIP
www.abecip.org.br
certificacao@abecip.org.br

ACREFI
www.certicrefi.acrefi.org.br
certicrefi@acrefi.org.br

ANEPS
www.aneps.org.br
certificacao@aneps.org.br

ASSBAN-DF
www.assbandf.com.br
certifica@assbandf.com.br

FEBRABAN
www.certificacaofebraban.org.br
certificacao@febraban.org.br

É possível consultar os Correspondentes certificados por uma das 4 certificadoras: Acrefi, Aneps, Assban e Febraban.

Repercussão na imprensa



Jornal da Economia Online – 12/11/21

Autorregulação para o Consignado intensifica fiscalização e pune 58 correspondentes em setembro. 3 são suspensos em definitivo

Mês registra o segundo maior volume de punições em vigor da autorregulação, atrás de agosto

CORREIO BRAZILIENSE

Correio Braziliense (Brasília) – 4/5/21

Autorregulação para crédito consignado bate recorde de sanções em março

DIÁRIO DO COMÉRCIO

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

CRÉDITO CONSIGNADO

Autorregulação para crédito consignado bate recorde de punições em março

maior desde o início de novas regras



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

Educação Financeira - mudança de comportamento e melhoria da saúde financeira

Criação do portal **Meu Bolso em Dia FEBRABAN** e da TV **Meu Bolso em Dia**, com conteúdo, orientações e vídeos sobre negociação de dívidas, como cortar gastos invisíveis, como organizar o orçamento pessoal e familiar, como trocar dívidas mais caras por dívidas mais baratas.

Campanhas de educação financeira e publicação do e-book com dicas de como sair das dívidas e link para baixar a planilha de orçamento pessoal.



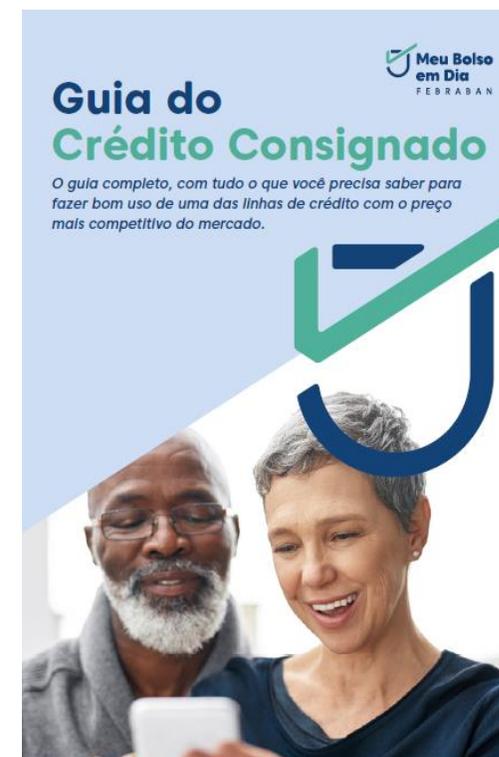
Meu Bolso em Dia
FEBRABAN

Como sair das dívidas em 10 passos

Um guia completo para quitar suas dívidas e conquistar o tão desejado equilíbrio financeiro.

Baixe nosso e-book gratuito

Use o QR Code abaixo para fazer o download:



Meu Bolso em Dia
FEBRABAN

Guia do Crédito Consignado

O guia completo, com tudo o que você precisa saber para fazer bom uso de uma das linhas de crédito com o preço mais competitivo do mercado.



Criação do **Índice de Saúde Financeira do Brasileiro**, em conjunto com o Banco Central e 70 especialistas, para que o consumidor possa avaliar o que é capaz de fazer para melhorar suas finanças pessoais e aumentar o seu bem-estar financeiro.

Campanha orientação Consignado

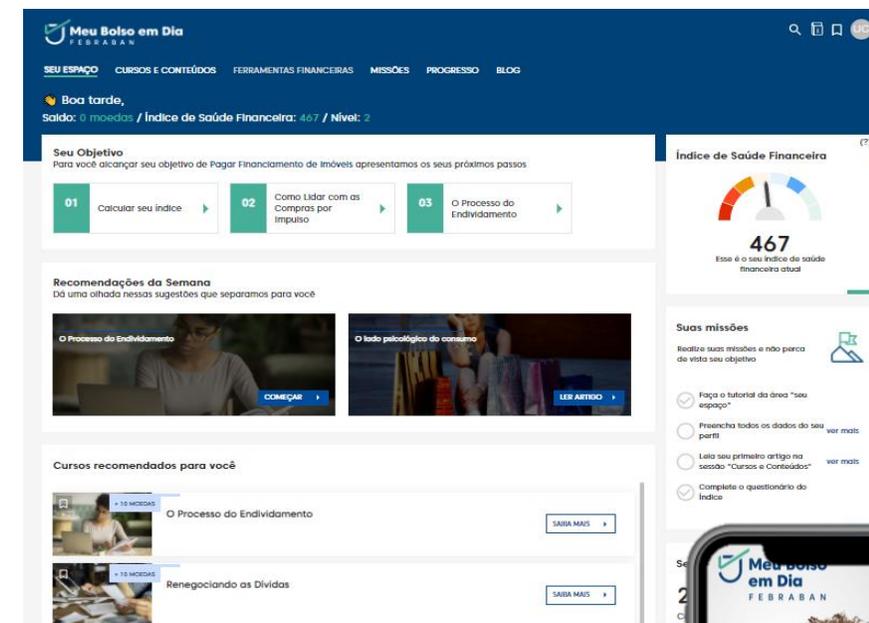
- Campanha de orientação ao consumidor implementada pela FBB e ABBC sobre cartão consignado, em rádio, TV e mídias sociais em 20/21.
- Elaboração de cartilha digital com características e particularidade dos do produto.
- Facebook: destaque para os anúncios com objetivo de criar tráfego para o site (171% 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%.

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.

Plataforma de Educação Financeira

- 1ª plataforma de educação financeira concebida em conjunto pelo setor bancário e desenvolvida em cooperação com o Banco Central.
- Plataforma aberta, gratuita, com programas de recompensas para incentivar o engajamento do consumidor.
- Lançada em nov/21, conta com mais de 70 mil inscritos.
- Personaliza a indicação educacional de acordo com a saúde financeira do usuário.
- Inteligência artificial para aprender quais conteúdos são mais eficientes.
- Conteúdos criados por educadores financeiros renomados.



Curso de boas práticas para Correspondentes

- EAD elaborado pela FBB e pela ABBC com uma seleção dos assuntos mais relevantes da Autorregulação do Consignado, com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade da prestação de serviços e da oferta de crédito, além de disseminar boas práticas e regras de autorregulação ao mercado.
- Disponível gratuitamente para todos os correspondentes e agentes de crédito do país.



The banner features the FEBRABAN and ABBC logos at the top. The main text reads 'Bem-vindo ao curso de AUTORREGULAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO'. To the left is an icon of a book with a dollar sign and a plant growing from it. Below the title, it says 'Para iniciar você precisa aceitar os termos abaixo:' and includes a 'Clique aqui' button.

FEBRABAN ABBC ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS

Bem-vindo ao curso de

**AUTORREGULAÇÃO
DE OPERAÇÕES DE
CRÉDITO CONSIGNADO**

Para iniciar você precisa aceitar os termos abaixo:

[Clique aqui](#)

OBRIGADO