

Crédito Consignado

Aspectos relevantes

Junho/2019

The logo for FEBRABAN is positioned on a dark blue diagonal band that runs from the top right towards the bottom left. The band is part of a larger graphic element consisting of a dark blue parallelogram on top and a grey parallelogram on the bottom, both slanted to the right. The text 'FEBRABAN' is in a bold, white, sans-serif font, with a thin white horizontal line underneath it. Below this, the text 'Federação Brasileira de Bancos' is written in a smaller, white, sans-serif font.

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

O setor financeiro nacional reúne 172 instituições financeiras, das quais 120 estão representadas pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN. As Instituições Financeiras associadas representam 93% do patrimônio líquido e 97% dos ativos totais do sistema bancário brasileiro.

Atuamos no aprimoramento da governança do sistema bancário, promovendo e participando de iniciativas, discussões e projetos alinhados ao cumprimento de exigências legais e normativas, visando prover melhorias para o setor financeiro.

Crédito Consignado (aspectos gerais)

O crédito consignado é uma modalidade de empréstimo em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou no benefício previdenciário do contratante.

Segmentação – Modalidades:

Consignado – Setor Privado

Destinado a funcionários de empresas do setor privado.

Consignado – Setor Público

Destinado a servidores públicos federais, estaduais ou municipais.

Consignado INSS

Destinado a beneficiários (aposentados e / ou pensionistas) do INSS.

Crédito Conta Corrente

Cliente que recebe o benefício em uma conta corrente em uma IF. **Cerca de 70% dos beneficiários** recebem seu benefício desta maneira.

Cartão Magnético

Cliente que recebe o benefício através de cartão magnético. **Cerca de 30% dos beneficiários** recebem seu benefício desta maneira.

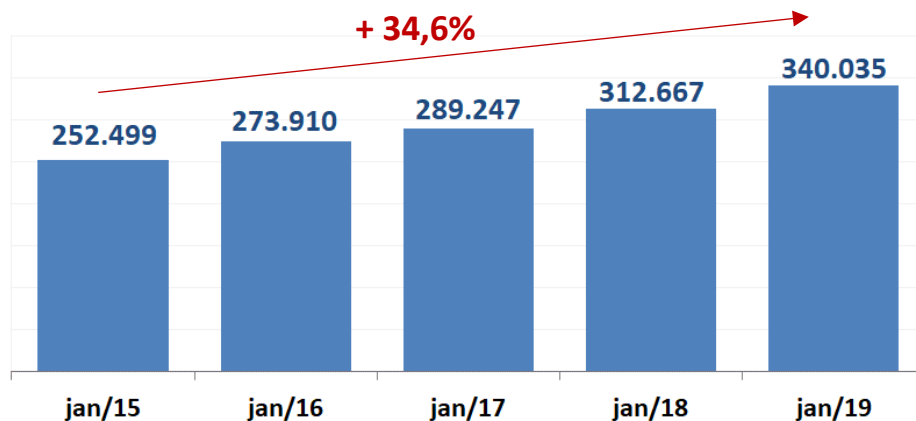
Para contratar crédito consignado, o cliente precisa possuir margem. **O principal objetivo da margem é evitar o superendividamento do cliente.** No crédito consignado com beneficiários do **INSS**, por exemplo, **não é possível comprometer mais de 30% do benefício** com o empréstimo.

Para operar com o crédito consignado público é necessário firmar um “Convênio de Consignação”, entre o Ente Público consignante (prefeituras, estados, órgãos), uma empresa processadora (portal) e as IFs interessadas (consignatárias). Ex.: Acordo de Cooperação Técnica firmado entre INSS, Dataprev e Bancos.

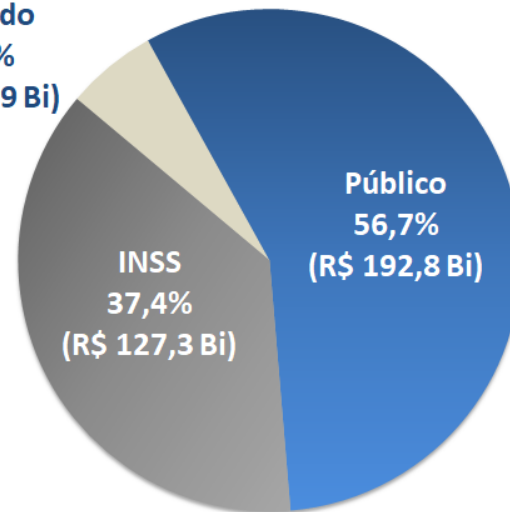
Crédito Consignado (informações de mercado)

Ao longo dos anos, o crédito consignado tem ampliado sua participação e relevância no mercado de crédito:

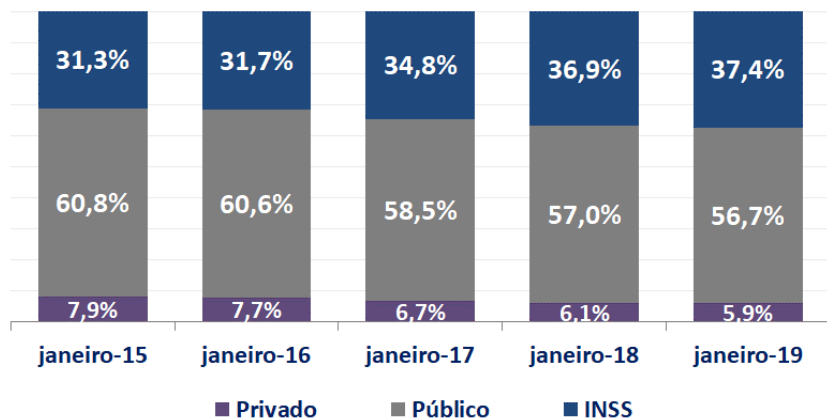
Saldo total da carteira – crédito consignado (R\$ MM)*



Privado
5,9%
(R\$ 19,9 Bi)



Composição da carteira de consignado sobre saldo total



Os empréstimos com o **crédito consignado** representam **18,9%** de todo o crédito concedido a pessoas físicas*

Crédito Consignado (informações de mercado)

Atualmente, cerca de 36 milhões de pessoas recebem algum tipo de benefício do INSS. Estes benefícios podem ou não ser elegíveis a operações de crédito consignado. Exemplo de benefício elegível: aposentadoria. Exemplo de benefício não elegível: auxílio doença. Do total de pessoas que recebem benefício, aproximadamente 17 milhões são elegíveis a contratação de crédito consignado.

Taxas

Tipo de público	Taxas de juros
Aposentados e pensionistas INSS – empréstimo consignado	2,08% a.m.
Aposentados e pensionistas INSS – cartão de crédito	3,00% a.m.
Crédito pessoal*	7,07% a.m.
Cartão de crédito parcelado*	8,66% a.m.
Crédito consignado (total)*	1,77% a.m.



Taxas máximas



Taxas médias praticadas

É possível ver que, ainda que existam outras modalidades de empréstimo para os clientes, o crédito consignado possui uma taxa média praticada muito inferior. Este é um importante fator para destacar a importância do produto para os clientes.

Crédito Consignado (aspectos positivos)

O Crédito Consignado ganhou participação de mercado e apresenta diversos benefícios para o tomador em relação a outras linhas de crédito, dada a facilidade de contratação.

Aspectos positivos

- É a modalidade de empréstimo livre para pessoa física que tem o **menor custo**.
- Proporciona facilidade em **acesso ao crédito** pelo público não bancarizado.
- **Taxa de juros fixa** (sem alterações independente do número e valor das parcelas).
- **Utilização para pagamento de outras dívidas** e como **instrumento para composição do orçamento doméstico** (importante para o arranjo financeiro familiar - emergências).
- **Fomento à economia local**.

Característica chave: garantia do empréstimo provém do desconto efetuado diretamente da folha de pagamento ou do benefício do tomador.



inadimplência



riscos para os Bancos



menor custo para a operação (taxas menores)

Crédito Consignado (segmentação por canais e importância dos Correspondentes)

Canais para contratação: abordagem multicanal



Em 03/19 o Cadastro de Correspondentes Bancários (Unicad - BC) apresentava a existência de 348.749 Corbans operantes em várias atividades bancárias. Deste número, 274.639 atuam com a oferta de crédito. Estima-se que a atividade gera cerca de 1.200.000 empregos, diretos e indiretos.

- Os Correspondentes Bancários (Corbans) representam hoje o principal canal de origem de operações de crédito consignado.
- O Corban é uma empresa não bancária que possui obrigações e atua sob as diretrizes da IFs que o contratou, sendo que ambos possuem responsabilidades nos casos previstos por regulamentação. Não há uma restrição para que o Corban exerça exclusivamente serviços financeiros em detrimento de outras atividades atreladas a seu negócio.
- Todo Correspondente de Crédito deve ter, em cada ponto de venda, agentes de crédito com certificação profissional.
- O mercado de Corban é bastante pulverizado, com diferentes portes e níveis de atuação:



Correspondentes com estrutura física (lojas)



Correspondentes compostos por agentes de crédito



Modelo híbrido

Crédito Consignado (aspectos evolutivos do mercado)

Tanto nas vendas próprias quanto nas vendas utilizando força de trabalho terceirizada, a responsabilidade no atendimento ao cliente é das IFs. Periodicamente, os seguintes processos são constantemente revisados:

- Treinamento para força de vendas.
- Processos de venda – voltados aos Corbans.
- Material educativo para clientes.

Antes: foco em expansão / estruturação

- Estabelecimento de regras importantes pelo CMN - Exemplos: Correspondentes (Resolução 3.954), Portabilidade (Resolução 4.292) e Remuneração de Corban (Resolução 4.294), que requerem atuação incisiva do Regulador.
- Desafios quanto à profissionalização de agentes de crédito, aspectos de formalização de operações, plataformas operacionais, entre outros.



Agora: foco em amadurecimento / fortalecimento

- Fortalecimento da governança e boas práticas aplicadas ao setor.
- Reforço sobre a profissionalização / qualificação dos Correspondentes de consignado.
- Ampliação de canais digitais e aspectos de inovação no consignado: evolução dos mecanismos de contratação e controle de operações (ex.: formalização do processo de contratação por biometria).

Trata-se de um produto em evolução constante. INSS, Banco Central e as IFs vêm dedicando bastante atenção para implementar melhorias relevantes neste produto, através da regulação (normas / Leis) e autorregulação.

Crédito Consignado (direitos e obrigações legais e normativas)

Em função da atratividade nas condições de oferta para os consumidores e da vinculação do pagamento ao desconto da parcela diretamente do salário ou benefício, a oferta e a concessão do crédito consignado requer atenção especial quanto à sua regulamentação, que deve seguir um caráter mais diretivo e protetivo para o contratante. Há uma série de legislações com regras relevantes a serem cumpridas pelas IFs:

Leis e Normativos	Confiabilidade e segurança	Redução da informalidade	Solidez do mercado
Lei 8.078/90 - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências (CDC)	●		
Lei 10.406/02 - Código Civil (regras gerais sobre contrato)	●		
Lei 10.741/03 - Estatuto do Idoso	●		
Lei 10.820/03 – Regras para o desconto de prestações em folha de pagamento – Crédito Consignado	●	●	●
Lei 13.709/18 - Dispõe sobre a proteção de dados pessoais (Marco Civil da Internet) - LGPD	●		●
Resolução CMN 3.954 - Norma que dispõe sobre a contratação de Correspondentes no País		●	●
Resolução CMN 4.294 – Estabelece critérios para pagamento de remuneração ao Correspondente		●	●
Instrução Normativa INSS nº 100 - Altera dispositivos da IN INSS nº 28/2008 – Consignado INSS	●		●

Iniciativas

The logo for FEBRABAN is positioned on a large, stylized graphic element on the right side of the page. This graphic is a large, slanted letter 'B' shape composed of three overlapping sections: a top blue section, a middle dark blue section, and a bottom grey section. The FEBRABAN logo is centered within the dark blue middle section. The logo itself consists of the word 'FEBRABAN' in a bold, white, sans-serif font, with a thin white horizontal line underneath it. Below this line, the text 'Federação Brasileira de Bancos' is written in a smaller, white, sans-serif font.

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

Crédito Consignado (combate à irregularidades)

Mesmo com os esforços empreendidos pelas Instituições Financeiras, há consciência quanto a problemas e ocorrências decorrentes de ações indevidas, que comprometem a higidez do mercado.

A FEBRABAN apoia todas as medidas necessárias para combater a ocorrência de fraudes e o uso indevido de informações no fluxo de concessão de empréstimos consignados aos beneficiários e pensionistas da Previdência Social. O sistema bancário não é conivente com estas práticas, insistindo em preservar um produto adequado e muito vantajoso para os clientes, que além de ser inclusivo, gera emprego e renda para muitas pessoas que atuam de forma direta ou indireta.

Exemplos de práticas indevidas:

- Indivíduos que obtém acesso a benefícios do INSS de forma irregular para adquirir crédito consignado (exemplos: pensionistas fantasmas, uso de cartões magnéticos de benefícios de falecidos).
- Bases de dados com informações sigilosas de clientes que são acessadas irregularmente.
- Liminares judiciais que suspendem o desconto na folha de pagamento, liberando a margem consignável.

Ações visando a redução de fraudes:

- Áreas de segurança da informação, tecnologia, compliance, jurídico, dentre outras exercem nas IFs o papel de controlar e assegurar boas práticas.
- Execução de fiscalizações e monitoramentos quanto ao vazamento de dados, bem como as devidas adequações à Lei 13.709/18 (LGPD).
- Contratação de consultoria para mapear os impactos e ações necessárias para adequação das IFs à nova Lei.
- Investimentos em melhorias operacionais são realizados constantemente: mais segurança na gestão das bases cadastrais de clientes.

Crédito Consignado (iniciativas sobre os Correspondentes)

Para as Instituições Financeiras, aperfeiçoar os mecanismos de monitoramento e controle da atuação dos Correspondentes é fundamental para o bom funcionamento do mercado. A FEBRABAN tem contribuído com esse objetivo, principalmente através dos projetos destacados abaixo:

Projeto de Avaliação de Correspondentes de Crédito Consignado

Objetivo: estruturar e aplicar com o apoio de uma consultoria um processo atualizado de avaliação numa amostra de correspondentes de crédito consignado, com critérios capazes de mensurar o nível de qualificação dos serviços prestados por essas empresas.

Pilares - modelo de análise:

Relacionamento com clientes

Governança interna

Processos atrelados ao negócio

Treinamentos e certificações

As IFs já efetuam internamente atividades de controle para combater irregularidades e a inobservância de padrões e regras vigentes. Exemplos: auditorias, análise periódica de documentos e processos, visitas físicas, melhorias nos processos de ouvidoria, modelos próprios de verificação, entre outros.

A ideia do projeto da FEBRABAN é construir um trabalho de avaliação complementar ao praticado pelas IFs, fortalecendo o mercado quanto à capacidade de garantir padrões de excelência.

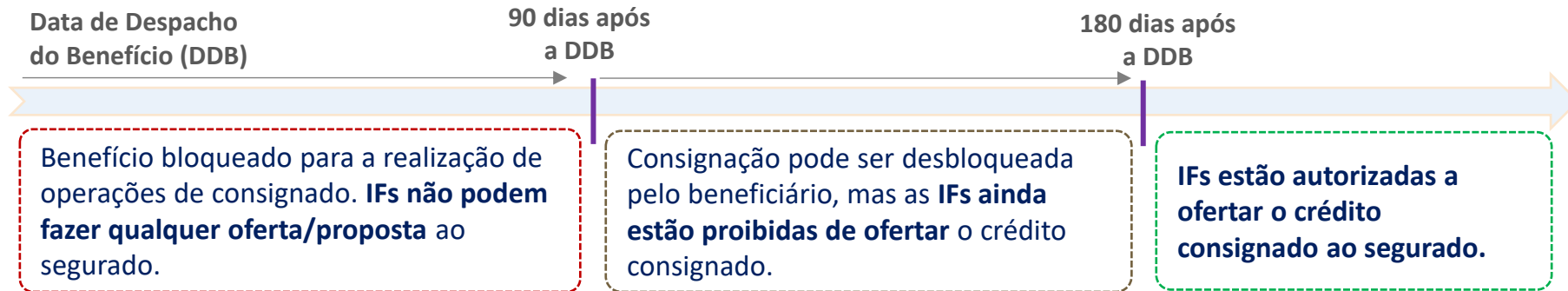
Certificação Profissional para Correspondentes

Os Correspondentes **devem ter obrigatoriamente agentes de crédito certificados**, para o encaminhamento das propostas de crédito às IFs (exigência da Resolução CMN 3.954). FEBRABAN, ANEPS, ACREFI, ABECIP e ASSBAN são exemplos de entidades certificadoras.

Crédito Consignado (Instrução Normativa INSS/PRES nº 100)

O INSS publicou em 28.12.2018 a IN 100, que altera dispositivos da IN 28, de 16.05.2008, a qual estabelece as regras e diretrizes operacionais para a realização de operações de consignação junto aos beneficiários da Previdência Social.

Ponto relevante: Prazos para o desbloqueio do benefício e para a oferta do consignado pelas IFs (art. 1º - §1º ao 6º)



A FEBRABAN tem participado ao longos dos anos de reuniões com o INSS e com a Dataprev para discutir e propor aprimoramentos nas regras de concessão, controle e ouvidoria do crédito consignado.

A FEBRABAN avalia a IN 100 de forma positiva, pois a norma contribui para a melhoria da qualidade, segurança e sustentabilidade do produto crédito consignado como um todo.

Crédito Consignado (Autorregulação FEBRABAN)

Os bancos seguem os mais altos padrões de ética e qualidade em todas as atividades que exercem, inclusive na concessão de crédito consignado, de forma a garantir proteção dos dados e dos direitos dos consumidores.

A FEBRABAN possui um Sistema de Autorregulação Bancária (SARB), o qual consiste em compromissos de conduta assumidos pelas IFs, por meio de normativos visando a atuação de forma eficaz e transparente em prol de seus consumidores. Os normativos SARB são de acesso público:

→ Site: www.autorregulacaobancaria.com.br



Normativos em destaque

SARB - 15/2014 – Normativo de Crédito Consignado: versa sobre a oferta responsável de crédito consignado, o que inclui a ampla clareza de informações e condições oferecidas, como os custos envolvidos, limites, documentação obrigatória, regras para liquidação antecipada da dívida e quais as consequências da falta de pagamento.

SARB 10/2013 – Normativo de Crédito Responsável: estabelece diretrizes e procedimentos a serem observados nas etapas de oferta e contratação de crédito, bem como no tratamento dos consumidores superendividados.

No caso de fraudes na comercialização do consignado, que também prejudicam as IFs, a FEBRABAN também colabora com autoridades, Procons e outros órgãos de defesa do consumidor, assim como as Delegacias do Idoso, a fim de coibir eventuais irregularidades.

Crédito Consignado (divulgação de materiais informativos)



Encontra-se no site da FEBRABAN na internet uma “Cartilha para contratação de empréstimo consignado”, desenvolvida em parceria com a ABBC (Associação Brasileira de Bancos) e a CNF (Confederação Nacional das Instituições Financeiras).

Também foi elaborado um “Guia de Uso Responsável do Crédito”, contendo informações importantes para a contratação segura de empréstimos, dentre eles o crédito consignado, apontando as facilidades e os cuidados necessários.



Crédito Consignado (tendências e conclusões)

A ampliação no potencial do crédito consignado exigirá uma evolução do atual modelo de negócios para o produto:

Mercado

- Mercado ainda possui perspectivas de crescimento para o futuro.
- Regulação e autorregulação convergem para uma agenda de profissionalização cada vez maior do negócio.

Clientes

- Clientes estarão cada vez mais informados e conectados.
- Clientes como “donos” de seus dados pessoais, empoderando seus direitos.
- Clientes tratados como prioridade para a construção de melhorias para o produto.

Modelo de negócios

- Torna-se essencial pelas IFs a busca por inovações nos produtos de consignado.
- Abordagem multicanal priorizará ainda mais os canais digitais, complementando a atuação dos Correspondentes.
- Correspondentes mais profissionalizados com mecanismos de controle aperfeiçoados.

Normativos

- Novos normativos poderão ser implementados para trazerem melhorias de processo.
- Implementação de novo processo de autorregulação, mais robusto e rigoroso, com o intuito de implementar melhores práticas e coibir irregularidades.

Importante mencionar que conversas neste sentido estão sendo mantidas com INSS e demais órgãos da administração pública.