

OFÍCIO Nº FB-1011/2025

São Paulo, 05 de setembro de 2025.

A Sua Excelência o Senhor  
Senador Carlos Viana  
Presidente  
Comissão Parlamentar Mista de Inquérito do INSS  
Senado Federal

A Sua Excelência o Senhor  
Deputado Duarte Júnior  
Vice-Presidente  
Comissão Parlamentar Mista de Inquérito do INSS  
Senado Federal

A Sua Excelência o Senhor  
Deputado Alfredo Gaspar  
Relator  
Comissão Parlamentar Mista de Inquérito do INSS  
Senado Federal

**Assunto: Ofício nº 55/2025 - CPMI-INSS - Requerimento nº 454 /CPMI INSS**

Senhores Parlamentares,

1 A Federação Brasileira de Bancos ("FEBRABAN"), associação civil sem fins lucrativos, possui em seu quadro de associados instituições financeiras que ofertam crédito consignado ("Associadas"). Atuando no melhor interesse dessas instituições e tendo em vista o seu compromisso com o fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional, com suas relações com a sociedade, com a proteção do consumidor, a defesa da ordem econômica e com o princípio da livre concorrência, vem apresentar suas considerações em resposta ao Requerimento n. 454/CPMI INSS, dessa I. Comissão Parlamentar Mista de Inquérito do Instituto Nacional de Seguridade Social ("INSS").

2 No referido requerimento, são requisitadas, desta Federação, informações relacionadas aos descontos indevidos de contribuição associativa em benefícios de aposentados ou pensionistas do INSS, realizados por entidades associativas, incluindo apurações internas, processos administrativos e demais documentos.

3 Preliminarmente, cumpre-nos esclarecer que **a FEBRABAN congrega somente instituições financeiras bancárias, e não tem, portanto, nenhuma relação com fraudes envolvendo descontos indevidos de contribuição em benefícios de aposentados e pensionistas do INSS realizados por entidades associativas.**

4 Assim, os dados a seguir apresentados referem-se, exclusivamente, à atuação do setor financeiro em prol da transparência e da segurança do consumidor na oferta e contratação de crédito consignado no País.

5 Nesse contexto, há que se destacar que a FEBRABAN, em conjunto com a Associação Brasileira de Bancos ("ABBC") e bancos associados, agem e adotam uma série de iniciativas voltadas à proteção do consumidor e, em especial, aos beneficiários do INSS, que

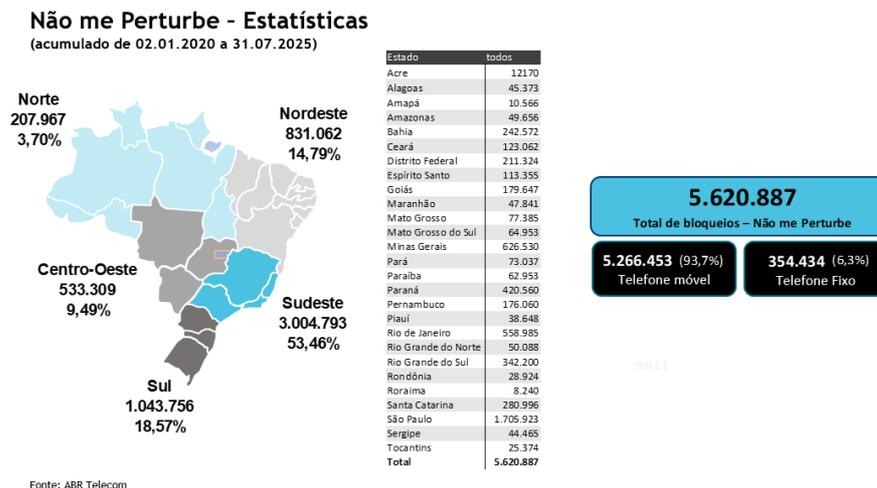
incluem compromissos de autorregulação, ações de combate a golpes e fraudes, orientação e educação financeira.

### I – Autorregulação do Setor Bancário

6 Em 2019, foi criado pela FEBRABAN, juntamente com representantes do Banco Central do Brasil (“BCB”), Secretaria Nacional do Consumidor (“Senacon”), Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), Dataprev e a ABBC, um Grupo de Trabalho Interinstitucional que teve como objetivo principal debater medidas para mitigação dos principais problemas relacionados à oferta e concessão de empréstimos consignados aos beneficiários do INSS.

7 Como resultado do trabalho desenvolvido, a FEBRABAN e a ABBC criaram o Sistema de Autorregulação do Consignado, que entrou em vigor no dia 2 de janeiro 2020 e está baseado em um conjunto de regras com três eixos principais: (i) sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado por telefone; (ii) base de dados para monitoramento de reclamações recebidas em razão de conduta indevida dos correspondentes no País que prestam serviço às instituições financeiras na oferta do produto; e (iii) medidas voltadas à transparência, combate ao assédio comercial e à qualificação dos correspondentes.

8 O sistema de bloqueio de ligações denominado “Não me Perturbe” consiste em uma plataforma onde o consumidor pode solicitar o bloqueio de seus números de telefone para o recebimento de ofertas de crédito consignado. Em até 30 (trinta) dias do pedido, as ofertas de crédito e de cartão consignado são suspensas. No quadro a seguir, é possível verificar o total de pedidos de bloqueio e sua distribuição por região do País. Até julho de 2025, 5.620.887 (cinco milhões, seiscentos e vinte mil, oitocentos e oitenta e sete) consumidores solicitaram o bloqueio de seus telefones.



9 Para fortalecer a plataforma “*Não me Perturbe*” e prevenir reclamações de consumidores com ligações telefônicas indesejadas, as instituições financeiras signatárias se comprometeram ainda a não remunerar os correspondentes no País que formalizarem propostas de contratação de consignado em nome de consumidores cadastrados na plataforma.

10 Além disso, a Autorregulação determina a não remuneração dos correspondentes no País por quaisquer operações de crédito consignado realizadas dentro do período de 180 dias a partir do desbloqueio da plataforma “Não me Perturbe” pelo consumidor.

11 Outra iniciativa relevante da Autorregulação é o monitoramento que realiza a avaliação da qualidade e conformidade da oferta e contratação levando em consideração, entre outros critérios, as demandas em que sejam constatadas ação ou omissão do correspondente. Para fins dessa análise, são consideradas as reclamações registradas por consumidores diretamente nos canais internos das instituições financeiras, na plataforma de solução de conflitos “consumidor.gov.br” e no Banco Central do Brasil, bem como pelas ações judiciais procedentes em que seja verificada a responsabilidade do correspondente pela conduta irregular.

12 Essas informações são fornecidas pelas instituições financeiras participantes da Autorregulação e consolidadas em âmbito nacional. Na consolidação, são aplicados critérios para classificar a conduta irregular dos correspondentes, sempre levando em consideração o volume da carteira de cada um deles no período da apuração.

13 Além do monitoramento mensal da quantidade de reclamações procedentes registradas nos canais internos dos bancos ou recebidas pelos Procons, pelo Banco Central, e as ações judiciais, há também um monitoramento anual dos correspondentes bancários realizado por consultoria independente, que leva em conta questões de governança, política de relacionamento com o consumidor e gestão de dados.

14 No caso de não conformidade, todas as instituições financeiras que operam com o correspondente o notificam simultaneamente da aplicação de medida administrativa, que pode variar desde advertência (nos casos de primariedade), passando por suspensões de 5 (cinco) até 30 (trinta) dias úteis, até culminar na exclusão do correspondente, quando ele é impedido definitivamente de operar com qualquer das instituições financeiras participantes da autorregulação.

15 Nessa linha, contando com 79 (setenta e nove) instituições financeiras participantes, que representam mais de 99% do mercado, a Autorregulação do Consignado apura mensalmente uma base aproximada de 75 (setenta e cinco) mil correspondentes e, desde sua entrada em vigor, 1.478 (um mil quatrocentos e setenta e oito) correspondentes foram sancionados, sendo que 113 (cento e treze) deles foram proibidos de atuar definitivamente em nome das instituições financeiras signatárias.

16 Os bancos que não aplicarem as sanções podem ser multados pelo Sistema de Autorregulação por conduta omissiva, cujos valores variam de R\$ 45 mil até R\$ 1 milhão.

**Correspondentes com Suspensão Definitiva para Contratação de Novas Operações de Crédito Consignado  
(monitoramento mensal)**

Data de Suspensão	CNPJ do Correspondente	Razão Social	Nome Fantasia	UF
dez/2023	07223958001162	PRESENCIA CORRESPONDENTE DE INSTITUICOES FINANCEIRAS LTDA	PRESENCIA	SP
dez/2023	12472829000176	CM-KNIES E ILHA LTDA ME	CM-GAUCHA CRED	RS
dez/2023	13243641000461	BALCAO DAS OPORTUNIDADES SERVICOS ADMINISTRATIVOS EIRELI	help! Campo Belo	MG
dez/2023	13243641000542	BALCAO DAS OPORTUNIDADES SERVICOS ADMINISTRATIVOS EIRELI	help! - MG - Três Pontas - Centro	MG
dez/2023	13243641000623	BALCAO DAS OPORTUNIDADES SERVICOS ADMINISTRATIVOS EIRELI	help! - MG - Boa Esperança - Centro	MG

**Correspondentes com Suspensão Definitiva para Contratação de Novas Operações de Crédito Consignado (monitoramento mensal)**

Data de Suspensão	CNPJ do Correspondente	Razão Social	Nome Fantasia	UF
out/2023	43272011000133	AF SOLUCOES E NEGOCIOS LTDA	GRUPO FINANÇAS	DF
ago/2023	45712785000163	CARLOS ALBERTO RODRIGUES 01102833843	REVOLUCAO CONSIG	SP
mar/2023	23166957000108	M A PACHECO RODRIGUES	M A PROMOTORA	PE
mar/2023	26528162000190	TA SKALINSKI ME	GVI PRO CONSIG	SP
fev/2023	15346363000150	ABDALLA SOLUCOES ADMINISTRATIVAS LTDA	ABDALLA RJ	RJ
jan/2023	19225289000256	HAD SOLUCOES FINANCEIRAS EIRELI ME	CWB ASSESSORIA FINANCEIRA	PR
nov/2022	25079243000198	SOFTCANTA INTERMEDIACAO DE NEG SOCIEDADE UNIPessoal LTDA	SOFTCANTA	RJ
set/2022	41393548000126	M F S DOS SANTOS SERVICOS CADASTRAIS	MF SERVICOS	RN
jun/2022	11643037000316	FN ATIVIDADES DE COBRANCA LTDA	FONTES PROMOTORA DE CREDITO	SP
abr/2022	12061140000159	ZJ INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	INTERMEDIACAO SC	SC
mar/2022	41698128000158	BAPTISTA INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS EIRELI ME	BAPTISTA NEGOCIOS	RJ
fev/2022	38215643000125	C L NUNES CARDOSO EIRELI	C MAIS SERVICOS	PI
jan/2022	35948103000162	R S X PROMOTORA DE VENDAS LTDA	GRUPO RS	RJ
dez/2021	16418028000183	LR INFORMACOES CADASTRAIS SP	LR INFORMACOES CADASTRAIS E COBRANÇAS LTDA	SP
nov/2021	34409884000154	STAR INTERMEDIACAO	STAR INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS E COBRANCA FIRFI I FPP	RJ
nov/2021	35718747000164	ALUPE MJ	J B DE MOURA BRITO EIRELI	PI
nov/2021	39834832000149	CASH FACIL	CASH FACIL SERVICOS E NEGOCIOS LTD	RJ
out/2021	11643037000154	SANTOS E FERREIRA SC	SANTOS FERREIRA NETO LTDA	SC
set/2021	22172564000144	NEXT SERVICOS ESPECIALIZADOS EIRELI	NEXT SERVICOS ESPECIALIZADOS E	SP
set/2021	27392960000109	NILZA MARIA BARBOSA EIRELI	MIX CONSIGNADO	GO
set/2021	27669144000191	IMPERIAL CONSIG PROMOTORA DE VENDAS EIRELI	CONSIG SP	SP
jul/2021	21466873000164	G. G. DA SILVA - ME	G. G. DA SILVA - ME	PI
jul/2021	28121249000174	JULIO JOSE C DE M MENDONCA JUNIOR ME	MELO PROMOTORA	PE
jun/2021	12380734000122	M A INTERMEDIACOES LTDA	M A INTERMEDIACOES	RR
jun/2021	32304334000145	INOVA - SOLUCOES CADASTRAIS LTDA -ME	INOVAR SOLUCOES	MG
mai/2021	07567269000101	MESF PRESTADORA DE SERVICOS LTDA	MESF	PI
mai/2021	27847820000170	CANTALICE PROMOTORA EIRELE - ME	CANTALICE RJ	RJ
abr/2021	21357674000118	SIRLENE BALDEZ DE SOUZA DA SILVA - ME	BALDEZ PROMOTORA	BA
abr/2021	24261693000134	G P LOPES	GP PROMOTORA	RN

**Correspondentes com Suspensão Definitiva para Contratação de Novas Operações de Crédito Consignado (monitoramento mensal)**

Data de Suspensão	CNPJ do Correspondente	Razão Social	Nome Fantasia	UF
abr/2021	37517353000173	AZUL SERVICOS CADASTRAIS EIRELI	AZUL SERVICOS	SP
mar/2021	12420332000104	LIFE CRED PRESTADORA DE SERVICOS DE GESTAO COMERCIAL LTDA ME	LIFE PROMOTORA	RJ
mar/2021	13882623000187	MONZA PUB EIRELI - ME	GRUPO GOLD	SC
mar/2021	27865352000166	RS PROMOTORA DE VENDAS EIRELLI	RS PROMOTORA	RJ
mar/2021	28738849000186	FW CREDITO E COBRANÇAS EIRELI	FW CRED	SP
mar/2021	34563558000105	A.F.MATEUS AGENCIAMENTO DE NEGOCIOS - ME	A F MATEUS SP	SP
fev/2021	04470851000159	CALL CENTER FAST TELEMARKETING SERVICE LTDA	CALL CENTER FAST TELEMARKETING SERVICE LTDA	SP
fev/2021	19763463000133	J.C. GOMES EIRELI - ME	J.C. GOMES EIRELI - ME	PI
jan/2021	31197634000100	J W L DOS ANJOS SERVICOS - ME	ANJOS CE	CE
jan/2021	24737788000181	UNIÃO ATIVIDADES DE COBRANÇA LTDA ME	UNIÃO ATIVIDADES DE COBRANÇA	BA
dez/2020	29200197000194	MJ SERVICOS CADASTRAIS SAO PAULO LTDA EPP	MJ SERVICOS CADASTRAIS SAO PAULO LTDA EPP	SP
dez/2020	16750263000158	OTIMIZE SERVICOS CADASTRAIS LTDA - ME	OTIMIZE	PI
nov/2020	27378807000119	AGRICE RODRIGUES DE ARAUJO	AGRICE RODRIGUES DE ARAUJO	SP
nov/2020	28517372000109	ATITUDE PROMOTORA DE VENDAS LTDA - ME	ATITUDE MG	MG
nov/2020	35342181000119	WG SERVICOS CADASTRAIS - SAO PAULO - EIRELI	WG SERVICOS CADASTRAIS - SAO PAULO - EIRELI	SP
out/2020	17688349000160	F C SERVICOS ADMINISTRATIVOS E COMERCIO LTDA	F SUNGLASS	SP
out/2020	30704144000190	M LESSA SERVICOS ESCRITURAIIS EIRELI	M LESSA SERVICOS	RJ
set/2020	29470368000103	CRISTIANE BATISTA DA SILVA	CREDMAIS	CE
set/2020	19769805000122	PROVISAO VENDAS YAHUH LTDA - ME	PROVISAO VENDAS	MG

**Correspondentes com Suspensão Definitiva para Contratação de Novas Operações de Crédito Consignado (monitoramento anual)**

Data de Suspensão	CNPJ do Correspondente	Razão Social	Nome Fantasia	UF
nov/2024	08473716000118	RC10 RECUPERADORA DE CREDITOS E COBRANÇAS LTDA	TIFIM	PA
nov/2024	13041159000104	F5 PROMOTORA E SERVICOS CADASTRAIS LTDA	F5 PROMOTORA E SERVICOS CADASTRAIS LTDA	SP
nov/2024	15515742000127	DINOI INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	DINOI	CE
nov/2024	15924935000131	INVESTCRED PRESTADORA DE SERVICOS E COBRANÇAS LTDA	INVESTCRED PRESTADORA DE SERVICOS E COBRANÇAS LTDA	SP
nov/2024	16917479000165	BR AGE COBRANÇAS E INFORMACOES CADASTRAIS LTDA	R5 DIGITAL	SP
nov/2024	17274206000102	ADR ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO LTDA	CERTA NEGOCIOS	SC

**Correspondentes com Suspensão Definitiva para Contratação de Novas Operações de Crédito Consignado (monitoramento anual)**

Data de Suspensão	CNPJ do Correspondente	Razão Social	Nome Fantasia	UF
nov/2024	17856730000191	C A J SERVICOS CADASTRAIS LTDA	C A J SERVICOS CADASTRAIS LTDA	RN
nov/2024	18074456000161	M DO SOCORRO DA SILVA SERVICOS CADASTRAIS	M DO SOCORRO DA SILVA SERVICOS CADASTRAIS	RN
nov/2024	20230409000101	MASTER SERVICOS DE INFORMACOES CADASTRAIS LTDA	MASTER SERVICOS	SC
nov/2024	20267481000103	PROJETO SPI SERVICOS CADASTRAIS LTDA	PROJETO SPI SERVICOS CADASTRAIS LTDA	MG
nov/2024	20270087000124	PROJETO SPI PROMOTORA E NEGOCIOS LTDA	PROJETO SPI PROMOTORA E NEGOCIOS LTDA	MG
nov/2024	24545929000164	AGILUS GESTAO DE NEGOCIOS LTDA	AGILUS GESTAO DE NEGOCIOS	SC
nov/2024	29955676000110	RODOLFO SAMED NAKHOUL COBRANCAS E INFORMACOES CADASTRAIS	R5 DIGITAL	SP
nov/2024	34606365000186	ALEGRA CONTACT CENTER SERVICOS DE TELEATENDIMENTO LTDA	ALEGRA CONTACT	CE
nov/2024	12054281000144	JOSE GLEDESTONE SOARES FERNANDES	MG CORRESPONDENTE	RN
nov/2024	13895203000135	GT INTERMEDIACOES FINANCEIRAS LTDA	GRUPO GUITON	RS
nov/2024	16965518000108	AMERICA SERVICOS ADMINISTRATIVOS LTDA	AMERICA SERVICOS ADMINISTRATIVOS	SP
nov/2024	34073880000148	IGS SERVICOS ADMINISTRATIVOS LTDA	MAIS SAQUE	SP
nov/2024	37811520000194	G A P SERVICOS E NEGOCIOS LTDA	G A P SERVICOS E NEGOCIOS	SP
nov/2023	01033477000136	SERGIO DANIEL COSTA ME	SERGIO RN	RN
nov/2023	23141175000114	JBF-3 PRESTADORA DE SERVICOS DE INFORMACOES CADASTRAIS LTDA	JBF-3 PRESTADORA DE SERVICOS	RJ
nov/2023	15364190000101	LISANDRA TOMASI	CONSIGA CRED	SP
nov/2023	04506442000165	BRAMBILLA & SLEIMAN LTDA. ME	CASA LOTERICA SUCESSO	MS
nov/2023	17428098000185	DIAS INFORMACOES CADASTRAIS LTDA	DIAS SERVICOS SC	SC
nov/2023	09003268000151	SABEMI INTERMEDIADORA DE NEGOCIOS LTDA	SABEMI RS	RS
nov/2023	15235846000188	A R GOLD PRESTACAO DE SERVICOS LTDA	A R GOLD PRESTACAO DE SERVICOS LTDA	SP
nov/2023	31210887000176	AJM INTERMEDIACAO E NEGOCIOS EIRELI - EPP	AJM RJ	RJ
nov/2023	13530032000140	MCM SERVICOS DE INFORMACOES CADASTRAIS EIRELI	MCM PR	PR
nov/2023	18856140000121	PONTUAL TELEATENDIMENTO LTDA - EPP	PONTUAL DF	DF
nov/2023	27708476000138	POTENCIAL NEGOCIOS EIRELI - EPP	POTENCIAL DF	DF
nov/2023	10366568000184	ALVES E CRUZ - INFORMACOES CADASTRAIS LTDA - ME	UNIAOCRED SP	SP
nov/2023	13243641000119	BRASIL SERVICE SERVICOS ADMINISTRATIVOS LTDA	BRASIL SERVICE	DF
nov/2023	07223958000190	PRESENCA CORRESPONDENTE DE INSTITUICOES FINANCEIRAS LTDA	MAXX CRED	SP
nov/2023	11865515000170	GUITON ADMINISTRADORA DE CONTRATOS LTDA - ME	GUITON RS	RS
nov/2023	05802045000101	LIDER INTERMEDIACAO EM NEGOCIOS LTDA	LIDER INTERMEDIACAO MG	DF

**Correspondentes com Suspensão Definitiva para Contratação de Novas Operações de Crédito Consignado (monitoramento anual)**

Data de Suspensão	CNPJ do Correspondente	Razão Social	Nome Fantasia	UF
nov/2023	09720943000163	ADN SOLUCOES EM NEGOCIOS LTDA	ADN CE	CE
nov/2023	12285679000191	LHASA SERVICOS DE INFORMACOES CADASTRAIS EIRELI - ME	LHASA CONSULTORIA	SC
nov/2023	14025841000168	JBF PRESTADORA DE SERVICOS DE INFORMACOES CADASTRAIS LTDA	JBF RJ	RJ
nov/2023	17000088000144	STR SERVICOS EIRELI - EPP	CAPITAL CONSULTORIA SC	SC
nov/2023	17001890000159	DL ASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA	DL CONSULTORIA DF	GO
nov/2023	19050679000151	A2 SOLUCOES EM NEGOCIOS LTDA - ME	A2 PROMOTORA CE	CE
nov/2023	24723409000102	LOX TELECOMUNICACOES LTDA - ME	LOX SP	SP
nov/2023	24815360000100	TRIUNFO CONSIG PROMOTORA DE VENDAS - EIRELI - ME	TRIUNFO CONSIG SP	SP
nov/2023	36292171000189	HAD CWB SOLUCOES FINANCEIRAS LTDA	HAD FINANCEIRA	PR
nov/2023	08395168000155	DR2 ASSESSORIA E CONSULTORIA LTDA	DR2 CONSIGNADO	GO
nov/2023	28654204000165	CONSIGO CONSIGNADO LTDA - EPP	CONSIGO CONSIGNADO GO	GO
nov/2022	24990338000104	CERTICRED SERVICOS ADMINISTRATIVOS EIRELI - ME	CERTICRED SERVICOS SP	SP
nov/2022	24332679000184	ESTILO SOLUCOES EM NEGOCIOS LTDA - ME	ESTILO SOLUCOES MG	DF
nov/2022	29388463000154	CS-MIVA ASSESSORIA E COBRANCA EIRELI	CS-MIVA ASSESSORIA E	SP
nov/2022	20281766000107	CONFIANCA COBRANCAS E SERVICOS LTDA - ME	CONFIANCA	PA
nov/2022	06186122000109	DWG ASSESSORIA EIRELI	DWG ASSESSORIA	MS
nov/2022	27742344000122	PORTO INFORMACOES CADASTRAIS E INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS EIRELI - ME	PORTO CRED RJ	RJ
nov/2022	18994390000128	FILIPPE AUGUSTO CASONATO MARTINS - DEMAIS	CASONATO SP	SP
nov/2022	09339486000161	INVESTCRED INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA	INVESTCRED PR	PR
nov/2022	24565098000192	POTENCIAL SOLUCOES EMPRESARIAIS LTDA	POTENCIAL SOLUCOES EMPRESARIAIS	DF
nov/2022	05887176000120	M J ADMINISTRACAO E NEGOCIOS LTDA - ME	M E J	MG
nov/2022	10884313000103	OLIVEIRA & GUERRA LTDA	QUALITY	PI
nov/2022	07748235000105	FACILIT INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS LTDA - EPP	FACILIT	MA
nov/2022	19225289000175	HAD SOLUCOES FINANCEIRAS EIRELI	HAD FINANCEIRA	SC
nov/2021	11643037000154	SANTOS E FERREIRA SC	SANTOS FERREIRA NETO LTDA	SC

17 Adicionalmente ao monitoramento da qualidade dos correspondentes, a partir de julho de 2023, passou-se a identificar o agente de crédito que estava dando causa à reclamação ou ação judicial.

18 O sistema de monitoramento da qualidade do agente de crédito (CPF) tem sistemática semelhante ao correspondente (CNPJ), com identificação, pelas instituições financeiras,

de responsabilidade do agente de crédito em casos de reclamações e ações judiciais, que serão relativizadas pela produção dos últimos 12 meses, gerando o seu índice de qualidade mensal. Caso o agente ultrapasse este índice, ele é considerado não conforme e recebe 5 pontos e, em caso de acúmulo de 20 pontos dentro de 12 meses as instituições financeiras participantes deixarão de operar com o agente de crédito por 12 meses.

19 Nesse sentido disponibilizamos, a essa I. Comissão Parlamentar Mista de Inquérito, arquivo anexo contendo "Aplicação de Medidas Administrativas aos Correspondentes", que relaciona os correspondentes no país que receberam as medidas administrativas ao longo do tempo, tanto no monitoramento mensal (Monitoramento de Correspondentes Bancários "MCB"), quanto no monitoramento anual (Auditoria Ernest Young "EY"), além do arquivo "Agentes de Crédito com Pontuação", que relaciona os agentes de crédito que receberam pontuação até o presente momento.

20 Somado a isso e com o objetivo de promover total transparência, liberdade de escolha e fortalecer as boas práticas de mercado, a Autorregulação do Crédito Consignado consolida e disponibiliza suas informações nas páginas eletrônicas da Febraban e ABBC, como, por exemplo, as normas que regem o sistema de autorregulação do crédito consignado e ferramentas de busca de correspondentes que oferecem crédito consignado a partir de diversos filtros (CNPJ, razão social ou nome fantasia, por mês, UF ou município), com a consulta de seus respectivos indicadores de conformidade<sup>1</sup>, além da publicação mensal com o nome dos correspondentes suspensos definitivamente<sup>2</sup>.

## **II – Orientações ao Consumidor e Qualificação de Correspondentes**

21 A Febraban e as instituições associadas, atentas à importância da informação como instrumento de conscientização da população, também têm desenvolvido e implementado uma série de iniciativas voltadas à segurança, transparência e a proteção do consumidor na prevenção às fraudes. Em sua página principal da internet, por exemplo, é disponibilizado banner relacionado ao tema crédito consignado, direcionando o consumidor a uma página específica com dicas de segurança sobre o produto e informações sobre o que fazer em caso de golpes ou contratações não solicitadas. Também, foi disponibilizada listagem com os canais para contato direto com as instituições financeiras.

22 Destacam-se, ainda, ações voltadas à orientação e educação financeira, como o Portal Meu Bolso em Dia, iniciativa da FEBRABAN desenvolvida em parceria com o Banco Central do Brasil, que disponibiliza desde 2010 amplo conteúdo para os consumidores melhorarem sua saúde financeira, sair das dívidas, poupar e aprender como investir melhor o seu dinheiro. O Portal, conta com conteúdo específico para aposentados e pensionistas, além de campanhas, publicações e guias sobre crédito consignado.

23 A campanha do cartão de crédito consignado, com o ator Ary Fontoura, veiculada entre 2020 e 2021 e voltada a aposentados, pensionistas e servidores públicos para a utilização consciente do cartão de crédito consignado, teve resultados expressivos de alcance e visualização (mais de 8 milhões de pessoas alcançadas no digital, mais de 18 milhões de impressões nos anúncios).

<sup>1</sup> <http://www.autorregulacaobancaria.com.br/consignado-indicadores>

<sup>2</sup> <https://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/59/37/pt-br/aplicacao-de-medidas-administrativas>



24 Em relação à capacitação de correspondentes, são realizadas ações, como lives, Workshop e cursos de ensino à distância, disponibilizados gratuitamente, com uma seleção dos assuntos mais relevantes da Autorregulação, boas práticas e conteúdo de proteção ao consumidor, com o objetivo de aperfeiçoar a qualidade da prestação de serviços e da oferta de crédito.

25 Em 2024, a FEBRABAN e a ABBC lançaram um novo curso de Ensino à Distância para Correspondentes, com o propósito de ampliar o conhecimento e promover boas práticas de mercado<sup>3</sup>.

**III – Evolução nos fluxos de contratação do consignado**

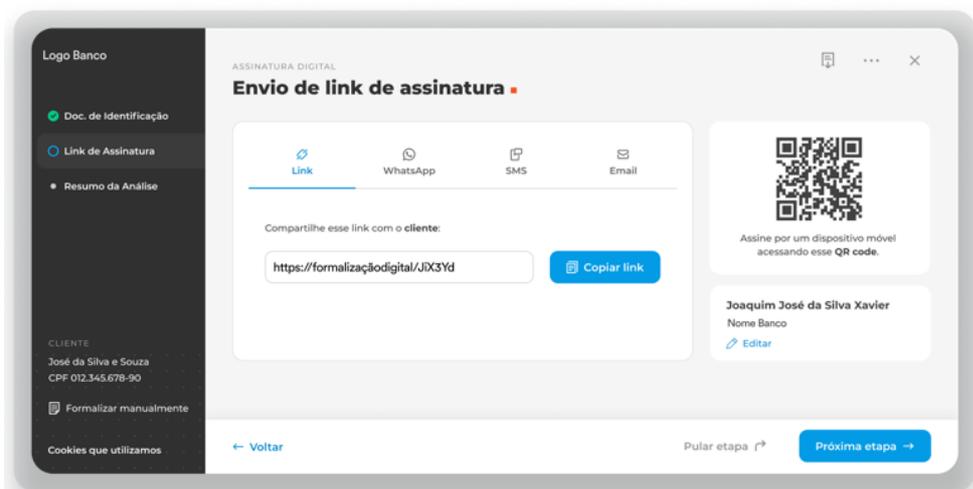
26 Além dos compromissos de autorregulação, cumpre-nos detalhar as ferramentas de segurança voltadas à autenticação e à confirmação do consentimento do consumidor no ato da contratação do crédito consignado implementadas pelo setor financeiro.

<sup>3</sup> <https://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/60/38/pt-br/ead-autorregulacao-consignado>

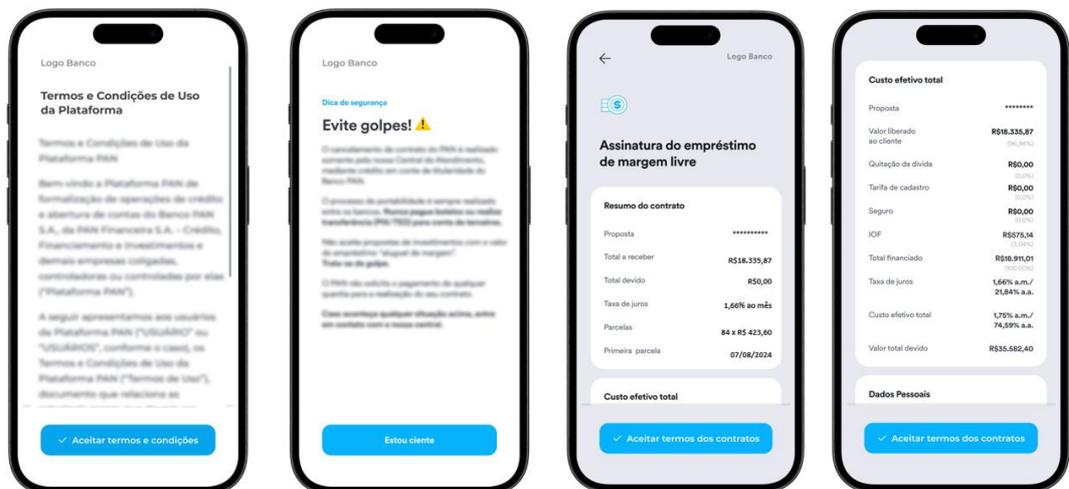
27 Em linha com proposta apresentada pela Febraban e ABBC, o INSS publicou a Instrução Normativa (IN) nº 138/2022, determinando que na contratação de crédito consignado seja obrigatória a assinatura digital do contrato com uso de reconhecimento biométrico com a apresentação de identificação oficial, válido e com foto, não sendo reconhecido a autorização dada por telefone ou gravação de voz.

28 Nesse contexto e, em plena observância à legislação aplicável e às determinações impostas pelo INSS, foi construída a jornada do consumidor de contratação de crédito consignado, permeada de segurança em todas as etapas. Partindo-se do referido pressuposto, estrutura-se do seguinte modo as etapas de contratação:

a) Envio do link de assinatura podendo ser por Whatsapp, SMS, e-mail ou QR-Code



b) Termos e Condições, bem como apresentação detalhada do resumo da proposta, CET e CCB, para conferência e posterior aceite do consumidor. Destaca-se que, ao aceitar as condições da operação, são capturadas as seguintes informações: data e hora do aceite, geolocalização, IP (conexão da internet), modelo do aparelho, navegador utilizado, sistema operacional e código único do aparelho:



c) Na execução da *selfie* utiliza-se como mecanismo de verificação, a tecnologia de detecção de vida (*liveness detection*) com mais de 120 vídeos e 60 algoritmos distintos, permitindo verificar com precisão se o consumidor está ao vivo, não está sendo utilizada fotos de terceiros ou foto da foto, vídeos em telas, máscaras, bonecos em efeitos realistas, pessoas dormindo ou *deepfake*. Destaca-se, ainda, que, entre os algoritmos utilizados, há detecção da reflexão da íris, micromovimento e textura da pele, checagem se a câmera e software são verdadeiramente do aparelho.

29 Finalizada a averiguação da *selfie*, na sequência, se inicia a jornada de solicitação de documentos. Assim, com o documento devidamente capturado, o processo será avaliado pela instituição financeira, realizando a sua comparação com bureaus, com a foto da *selfie* e procedimento de documentoscopia, ou seja, validação dos furos do documento, data de emissão, autoridade que assinou o documento e rasuras. Com a validação do documento, a proposta será considerada “Assinada” e, somente assim, seguirá o fluxo das instituições financeiras:



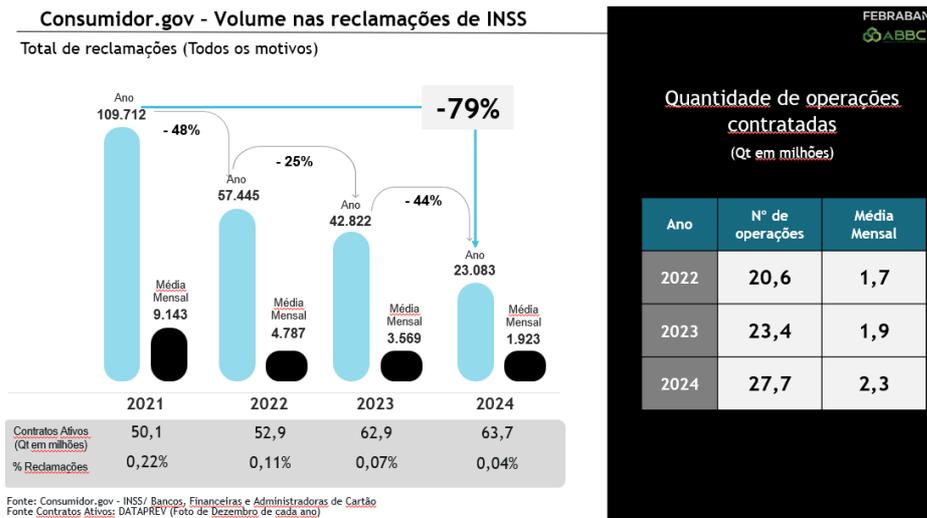
30 Constata-se, portanto, que os processos de contratação de crédito consignado estão corretamente documentados, apresentando diversas camadas de segurança no decorrer da jornada de contratação do consumidor e, mais que isso, com implementação de tecnologia avançada visando robustecer e assegurar todo mecanismo operacional das instituições.

31 A jornada de contratação descrita acima é resultado de anos de evolução do produto, que contou com a participação ativa da Autorregulação e diálogo permanente com os reguladores, conforme sumarizado na descrição a seguir:

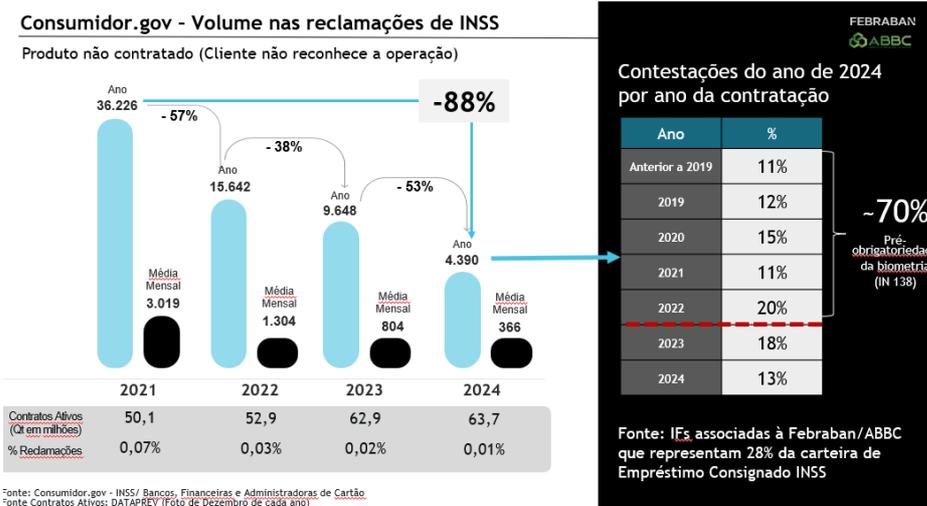
- **Mai/08:** Obrigatoriedade de liberação do recurso na conta em que o aposentado recebe sua aposentadoria;
- **Dez/18:** IN 100/2018 (vigência a partir de março de 2019): Instituiu o bloqueio (para fins de contratação do consignado) de 90 dias para novos benefícios e o bloqueio de 60 dias no caso de alteração da instituição financeira ou Agência da Previdência Social responsável pelo pagamento do benefício. Além disso, estabeleceu a exigência de autorização do beneficiário/cliente junto à instituição financeira para fins de consulta e acesso aos dados necessários para a formalização da operação;
- **Jan/20:** Entrada em vigor da Autorregulação do Crédito Consignado e lançamento da plataforma Não Me Perturbe, para bloqueio de telefones;

- **Jun/20**: Inclusão de regras para o Cartão Consignado no âmbito da Autorregulação:
  - Prazo máximo para liquidação da dívida por meio de desconto em folha,
  - Proibição da venda por Telefone,
  - Limitação do valor de saque no cartão em 70% do limite,
  - Obrigatoriedade de envio de material informativo simples sobre o funcionamento do Produto;
  - Campanha de orientação ao consumidor.
- **Jan/21**: início da divulgação pública dos correspondentes bancários suspensos definitivamente;
- **Out/21**: Proposta Febraban e ABBC de adoção da biometria facial para combater fraudes e reclamações;
- **Out/21**: Piloto para testes da tecnologia de biometria facial com 11 Instituições Financeiras, responsáveis por aproximadamente 80% (oitenta por cento) da carteira de concessão de crédito consignado à época;
- **Nov/21**: Não remuneração de propostas encaminhadas por correspondentes no País em nome de consumidores registrados na plataforma Não Me Perturbe, para coibir o assédio comercial e ligações indesejadas;
- **Nov/22**: Publicação da INº 138/2022, a qual instituiu a obrigatoriedade da biometria no processo de contratação do produto (a partir de abril/23);
- **Fev/23**: IN nº 143/2023, que permitiu a utilização de outros mecanismos de autenticação eletrônica para confirmação da identidade do cliente e contratação da operação;
- **Abr/23**: Início da vigência da obrigatoriedade de as instituições financeiras enviarem a documentação contratual digitalizada de operações de crédito consignado para o sistema “Meu INSS” (regra prevista pela IN nº 138/2022);
- **Mai/23**: Padronização, pela Dataprev, dos requisitos técnicos para utilização de biometria com a tecnologia *liveness*, reforçando padrões de segurança;
- **Jun/23**: recomendações da CGU ao INSS para o monitoramento da taxa de juros no consignado (relatório CGU 1205005/2023);
- **Jun/23**: IN 148/2023 – Envio obrigatório para a Dataprev de dados da operação contratada (taxa mensal e anual, CET e outros);
- **2023 e 2024**: Auditorias Autorregulação: supervisão de instituições financeiras, avaliação de correspondentes no país e agentes de crédito;
- **Abril/25**: Ações de capacitação e treinamento de correspondentes no país – EAD/Workshops, com atualização de regras de Autorregulação e boas práticas; e
- **Mai/25**: bloqueio de benefícios para fins de contratação de consignado INSS e regras para o desbloqueio com a obrigatoriedade de biometria no “Meu INSS”.

32 Em pesquisa realizada na plataforma Consumidor.gov.br<sup>4</sup>, ficou constatado que os volumes de reclamações de crédito consignado tiveram significativa redução desde a criação da Autorregulação e da implementação obrigatória da biometria nas instituições para 100% das contratações do canal externo, em 2023. Adicionalmente, a qualidade do atendimento também vem acompanhada de melhoria significativa, com o menor índice de reclamações em 2024 - 0,04% de todas as reclamações sobre o estoque de mais de 63,7 milhões de contratos ativos.



33 Especificamente no que se refere às demandas de “Produto não contratado”, INSS, ou seja, quando o consumidor não reconhece a contratação do crédito consignado, os dados constantes da plataforma Consumidor.gov também revelam expressiva queda em 2024, totalizando o quantitativo de 4.390, queda de 88% quando comparado com o volume de reclamações de 2021, e 0,01% quando se leva em consideração o volume de contratos ativos.



<sup>4</sup> Serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e instituições financeiras, monitorada pelo Estado, por meio dos Procons Estaduais e Municipais integrados, dos Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos, Defensorias públicas e da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

34 Ainda em relação às reclamações recebidas pelo Consumidor.gov.br em 2024, por meio de análise de instituições financeiras que representam 28% da carteira de empréstimo consignado do INSS, constatou-se que 70% das reclamações se referem a contratos antigos, antes da biometria, que se tornou obrigatória e totalmente implementada em 2023.

35 Ou seja, sob a perspectiva da determinação de implementação de biometria nas operações de contratação de crédito consignado, com o tratamento adequado dos dados pelas instituições financeiras, como previsto na própria IN 138/2022, demonstra-se, a partir dos dados supramencionados, o resultado assertivo das medidas implementadas pelas instituições financeiras.

36 Em que pese todas as medidas e ações adotadas, após ter tomado conhecimento sobre a investigação no INSS envolvendo descontos irregulares em benefícios de aposentados e pensionistas, **a FEBRABAN e a ABBC requereram ao Ministério da Previdência, Controladoria-Gera da União, Tribunal de Contas da União, ao INSS e à Dataprev o acesso a informações porventura existentes, para que sejam compartilhadas com a governança da Autorregulação, objetivando o esclarecimento dos fatos e, se procedentes, a punição das pessoas e entidades que tenham praticado atos ilícitos ou irregulares na oferta e contratação de empréstimos consignados a beneficiários do INSS.**

37 **A FEBRABAN e a ABBC também propuseram ao Ministério da Previdência e ao INSS a criação de uma força de trabalho para apuração, repressão e prevenção de irregularidades, assegurando a total lisura na oferta e na contratação de crédito consignado, além do constante aprimoramento do ambiente de crédito.**

38 Em conclusão, a partir do que foi amplamente demonstrado, seja por meio das medidas de autorregulação aplicadas, ou por meio da implementação de processos robustos de biometria, é possível depreender a constante diligência do setor na implementação de ações que visam inibir e combater fraudes e irregularidades na contratação de crédito consignado.

39 Julgando ter prestado todas as informações, a FEBRABAN permanece à disposição desta I. Comissão Parlamentar Mista de Inquérito e reafirma o compromisso do setor em contribuir para um sistema financeiro saudável, ético e eficiente, em benefício do consumidor e de toda a sociedade.

Respeitosamente,



Isaac Sidney  
Presidente



Luís Vicente Magni De Chiara  
Diretor Executivo de Assuntos Jurídicos



Amaury Martins de Oliva  
Diretor-executivo de Sustentabilidade,  
Cidadania Financeira, Relações com o  
Consumidor e Autorregulação