



Consignado INSS

**Análise sobre Instituições integrantes e não integrantes
da Autorregulação do Consignado**

Junho-2023



Contexto – Reclamações de Consignado INSS (Consumidor.gov)

Reclamações - Consumidor.gov - Consignado INSS

FEBRABAN

Número de reclamações - Consignado INSS - Consumidor.gov

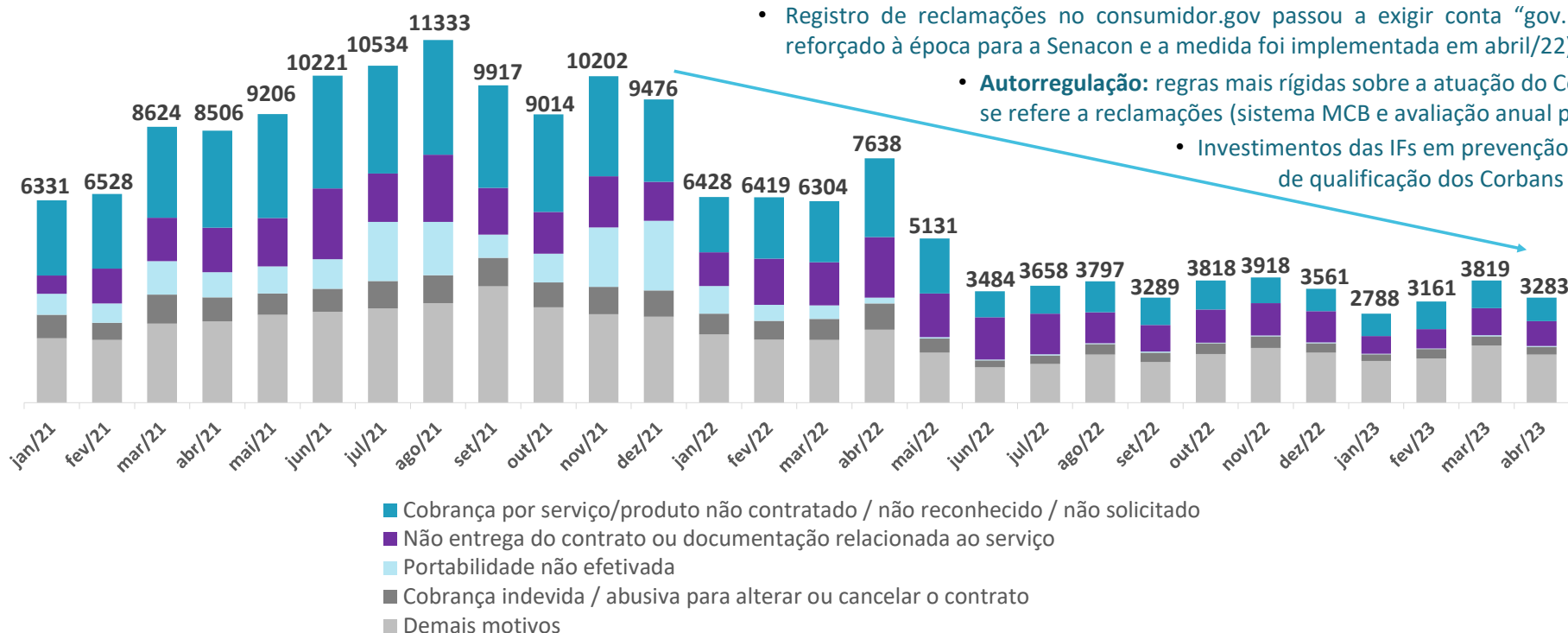
2021: 109.712

2022: 57.445

2023 (até abril): 13.051

Fatores e ações que contribuíram para esse movimento de redução:

- IFs intensificaram a formalização eletrônica na contratação de operações, conferindo mais segurança.
- Registro de reclamações no consumidor.gov passou a exigir conta “gov.br” (ponto havia sido reforçado à época para a Senacon e a medida foi implementada em abril/22).
- **Autorregulação:** regras mais rígidas sobre a atuação do Correspondente no que se refere a reclamações (sistema MCB e avaliação anual por consultoria).
- Investimentos das IFs em prevenção a fraudes, e em políticas de qualificação dos Corbans e seus agentes.

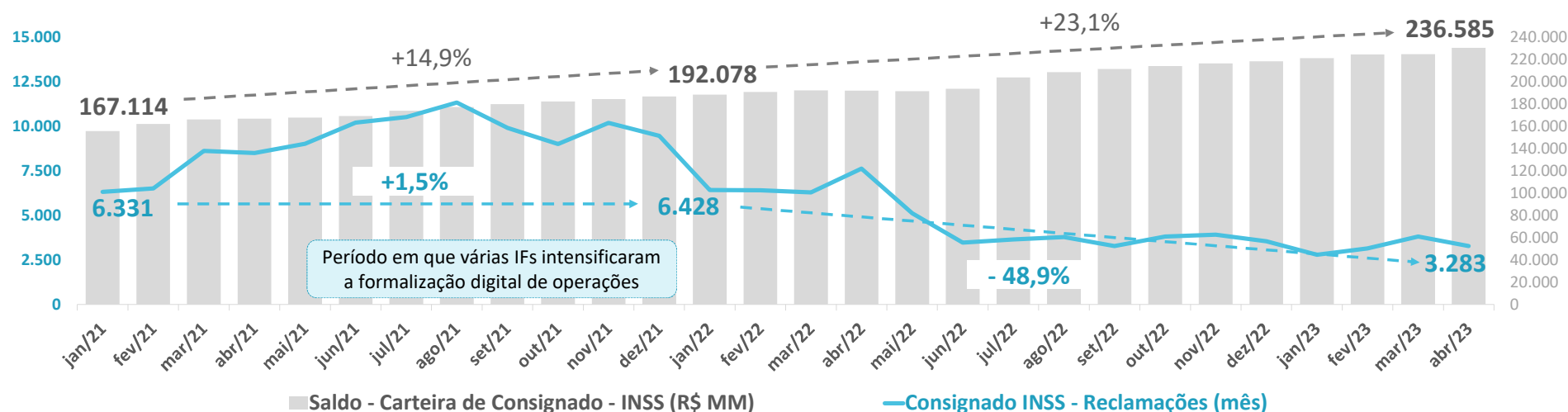


Reclamações apresentaram redução relevante. Ainda assim, os níveis atuais podem cair mais.

Reclamações - Consumidor.gov - Consignado INSS

FEBRABAN

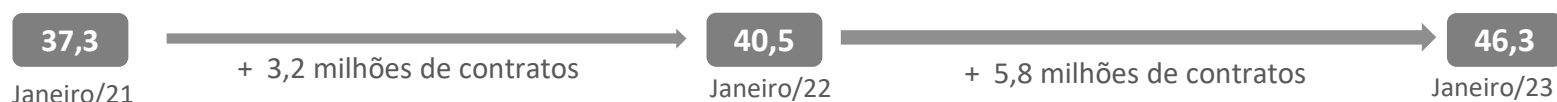
Relativização entre crescimento da carteira x redução de reclamações nos últimos 2 anos*:



Concessões INSS
(R\$ MM)

4.050	4.562	5.263	9.365	9.103	8.229	8.040	8.147	7.976	7.350	7.163	5.883	2.575	2.995	5.803	13.355	8.503	7.191	6.724	6.878	6.863	6.828	7.435	6.270	9.243	6.530	3.922	5.119
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Nº de contratos de
empréstimo (milhões)
(fonte: Dataprev)



Base reclamada no ano
(reclamações/contratos)

2021: 0,27%

2022: 0,12%

Reclamação por
R\$ concedido no ano

1 reclamação a cada R\$ 776 mil concedidos

1 reclamação a cada R\$ 1,41 milhão concedidos

Fonte: BC – Notimp (para saldo em carteira) e Consumidor.gov (para reclamações).


Reclamações - Consumidor.gov - Consignado INSS

FEBRABAN

Abril/23 - Ranking por motivos (segmento: Bancos, financeiras e administradoras de cartão)

	FEV/23	MAR/23	ABR/23	Δ% período	Média 2021	Média 2022	Δ% ABR/23 (x Média 21)	Δ% ABR/23 (x Média 22)
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	606	847	773	+27,6%	1443	1209	-46,4%	-36,1%
Cobrança por serviço/produto não contratado/ não reconhecido	858	860	735	-14,3%	3019	1304	-75,7%	-43,6%
Cobrança indevida/ abusiva para alterar ou cancelar o contrato	292	289	243	-16,8%	782	438	-68,9%	-44,5%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos/ não informados	105	125	166	+58,1%	186	152	-10,7%	9,5%
Cartão não solicitado – Envio ou cobrança	131	170	147	+12,2%	206	136	-28,5%	8,5%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	81	168	136	+67,9%	241	127	-43,6%	7,3%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	89	109	94	+5,6%	156	105	-39,8%	-10,5%
SAC – Dificuldade para cancelar o serviço	127	134	76	-40,2%	280	169	-72,9%	-55,1%
Portabilidade não efetivada*	20	31	28	+40,0%	1171	184	-97,6%	-84,8%
Total – Top principais motivos	2309	2733	2398					
Total Geral	3161	3819	3283	+17,8%	9143	4787	-64,1%	-31,4%

* Motivo não está mais no top 10 de motivos reclamados (mas consta reportado pelo seu histórico anterior)



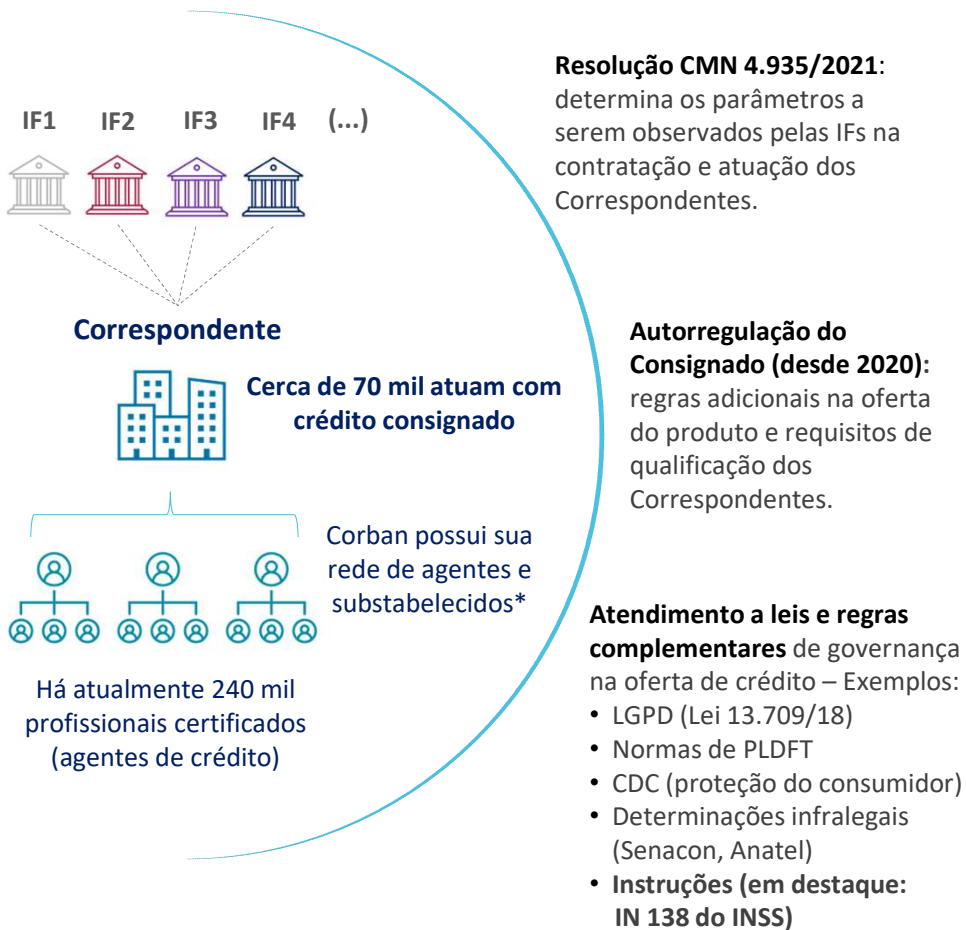
Iniciativas do setor bancário

Autorregulação do Consignado

Diretrizes para Correspondentes (destaque: medidas da Autorregulação)

FEBRABAN

Visão geral de bases atuais de regras



Autorregulação: vários instrumentos e mecanismos de controle na atuação dos Correspondentes foram implementados nos últimos anos

Exemplos de medidas já praticadas sobre Correspondentes na Autorregulação:

Correspondente com índices de reclamações procedentes e/ou de ações judiciais considerados “não conforme” recebe medidas administrativas (advertência ou suspensões).

Não me Perturbe: Correspondente não pode ofertar crédito consignado para telefones cadastrados na plataforma.

Toda a equipe do Correspondente (CPF) responsável pelo encaminhamento das propostas de crédito ao Banco deve ter certificação profissional. Base CRCP é disponibilizada para consulta pelas IFs para verificar o rol de agentes certificados.

Correspondente não é remunerado hoje por:

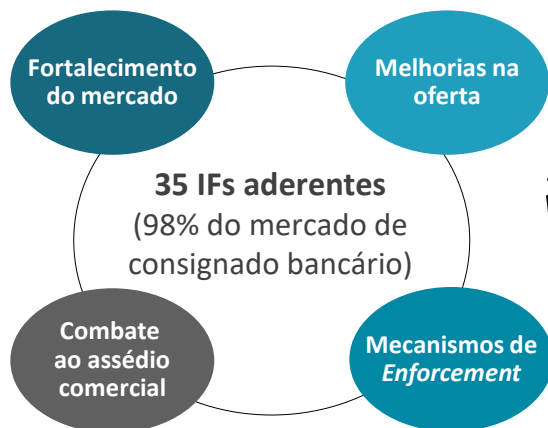
- portabilidades de consignado com menos de 360 dias da data de origem,
- novas operações que utilizem margem liberada por portabilidade com redução de parcela (e menos de 360 dias da origem);
- novas operações feitas com menos de 90 dias de uma liquidação antecipada de consignado.
- Em caso do CPF do consumidor estar no Não me perturbe

Avaliação anual por consultoria: Correspondente é instigado a buscar melhorar seus processos de governança, TI, LGPD e outros para não ser punido.

Correspondente tem que seguir a política de atuação estabelecida pela instituição. E a IF deve estabelecer os controles necessários para assegurar a devida adequação.

Nova medida: monitoramento dos agentes de crédito (CPF), que também receberão sanções se estiverem atuando em desconformidade.

Premissas:



Estrutura do Sistema

Convenção

Documento
Correlato

Anexo I

Medidas em destaque:



**Não me
Perturbe**



**Monitoramento
e supervisão**

Acordo com ABR Telecom (início em 02.01.2020)

Consumidor cadastra números de telefone para os quais IFs e Corbans não podem fazer ligações ofertando consignado.

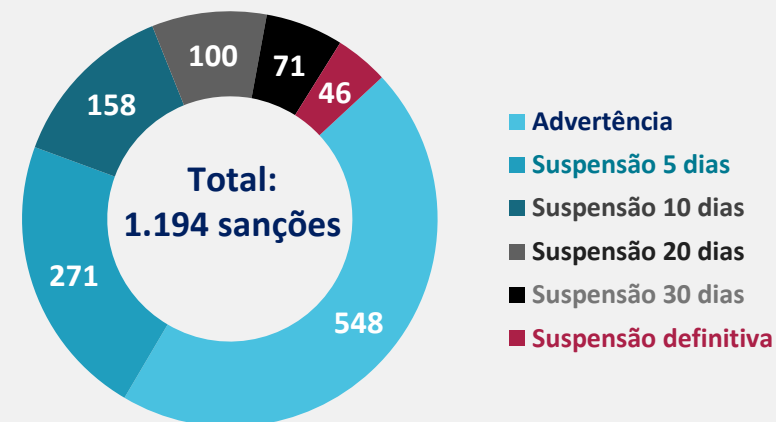
3.808.635

Pedidos de bloqueios no site (até 17.05.2023)

Sistema MCB (gestão CIP)

Todo mês são apurados índices de qualidade dos Correspondentes (reclamações e de ações judiciais). Quem estiver “não conforme” recebe medidas administrativas, de advertência até a suspensão definitiva.

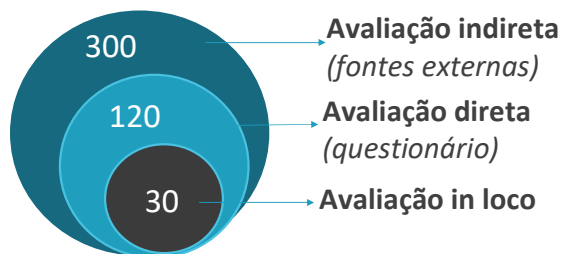
**Medidas administrativas
aplicadas aos Corbans
(março/20 a março/23):**



Avaliação Anual de Correspondentes (Autorregulação)

FEBRABAN

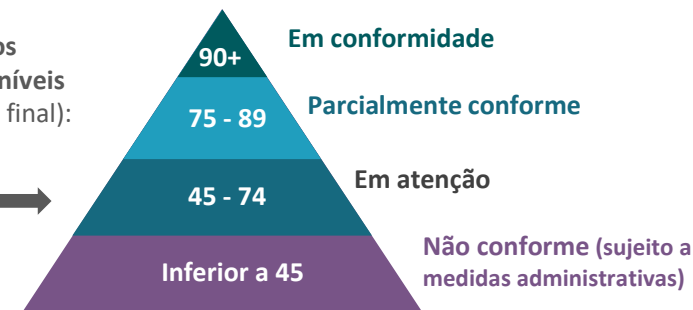
Amostra e etapas:



Pilares avaliados

- 1 – Relacionamento com Cliente
- 2 – Governança
- 3 – Aprendizado/Treinamentos
- 4 – Tecnologia da Informação
- 5 – Adequação à LGPD

Classificação dos resultados por níveis (conforme nota final):

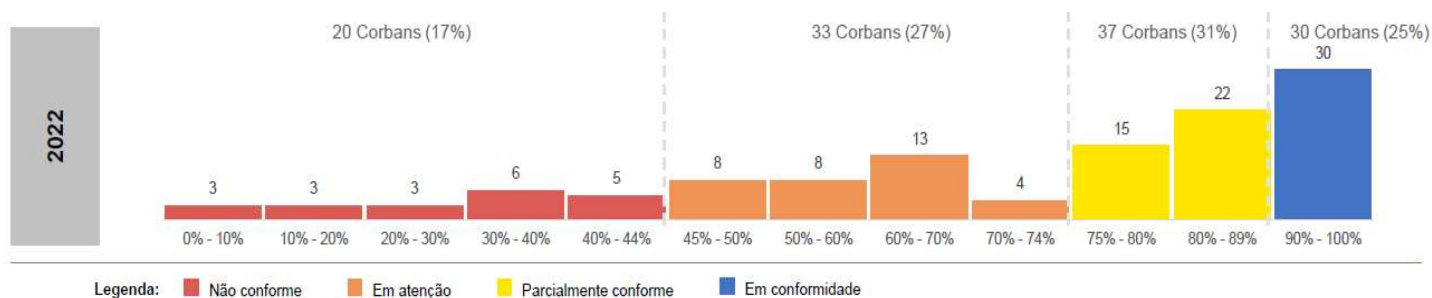


Em 2020

- 103 não conformes (advertidos)

Em 2021

- 52 não conformes sendo 47 reincidentes (e que foram suspensos por 10 dias úteis)



Em 2022

20 não conformes. Desempenho dos Corbans em 2022 demonstrou evidente evolução, mas ainda assim é necessário seguir monitorando a atuação desse canal.

The background features a complex geometric pattern of black and light blue shapes. The shapes are primarily triangles and polygons of various sizes, some of which are nested or overlapping. The overall effect is a dynamic, abstract composition that fills the entire frame.

Aspectos críticos observados

IFs integrantes da Autorregulação

- Atuam em controles de qualidade e monitoramento sobre as reclamações e ações judiciais atreladas a Correspondentes, com a avaliação de indicadores e aplicação de medidas e sanções aos que descumprirem as regras previstas.
- Não remuneram Correspondentes em determinadas situações (ex.: portabilidades com menos de 360 dias da data de origem, novas operações com menos de 90 dias de uma liquidação antecipada de crédito consignado, dentre outras), como forma de desestimular práticas de assédio indevido ao consumidor.
- São aderentes ao serviço de Não me Perturbe (por meio de plataforma conjunta com Conexis / ABR Telecom), buscando constante aperfeiçoamento em sua operacionalização.
- Participam de avaliação anual feita por consultoria independente, para a verificação da atuação de seus Correspondentes em diversos pilares: governança, TI, relacionamento com o cliente, LGPD.
- Interesse voltado para as boas práticas de mercado, mais segurança e proteção ao consumidor, com foco em melhorias para o produto.

IFs não integrantes da Autorregulação

- ⚠ Controles de qualidade não seguem modelo uniforme, como os definidos na Autorregulação (o que pode gerar desequilíbrio, ou até um incentivo para que Correspondentes sancionados na Autorregulação procurem IFs que estão fora dela para seguirem atuando).
- ⚠ Não restringem remuneração a Correspondentes, o que pode estimular uma atuação voltada em priorizar ganhos de comissionamento, inclusive por meio de operações que podem não ser benéficas ao cliente (ou mesmo sendo feitas sem seu devido consentimento).
- ⚠ Não integram a plataforma Não me Perturbe, o que abre margem para o assédio indevido de clientes (e mais reclamações por consequência). Mesmo que tenham um serviço próprio, a dinâmica será diferente da estabelecida via autorregulação, o que pode confundir o consumidor.
- ⚠ Nível de auditoria sobre os Correspondentes pode não ser eficaz (o que pode gerar risco reputacional para a IF, por meio da atuação de Corbans com sócios investigados/condenados, por exemplo).
- ⚠ Não estar na autorregulação pressupõe uma discrepância na atuação de mercado, com impactos sobre o ambiente de negócios.

Ainda que existam instituições não integrantes à Autorregulação, as premissas para a atuação de mercado devem ser equânimes, não gerando vantagens competitivas.

Não adesão ao Não me Perturbe

Contrariando o disposto na própria IN 138 – INSS, em seu art. 34:

Art. 34. Caberá às instituições consignatárias acordantes ou seus correspondentes bancários: (...)
III - manter:


a) à disposição dos beneficiários serviço centralizado de bloqueio de chamadas e mensagens de oferta de operações de crédito consignado, denominado "Não me Perturbe";

IF que não observar a regra está sujeita à advertência (IN 138 - Art. 36 – inciso I – a)

Remuneração a Correspondentes por operações de portabilidade (já a partir do momento zero)

IFs não aderentes à Autorregulação tem estimulado seus Correspondentes a efetuar a portabilidade de operações já a partir do momento zero, remunerando-os por essa prática (o que vai na contramão de regras estabelecidas pela Autorregulação, provocando o assédio comercial ao consumidor e impactando a isonomia do mercado de crédito consignado).





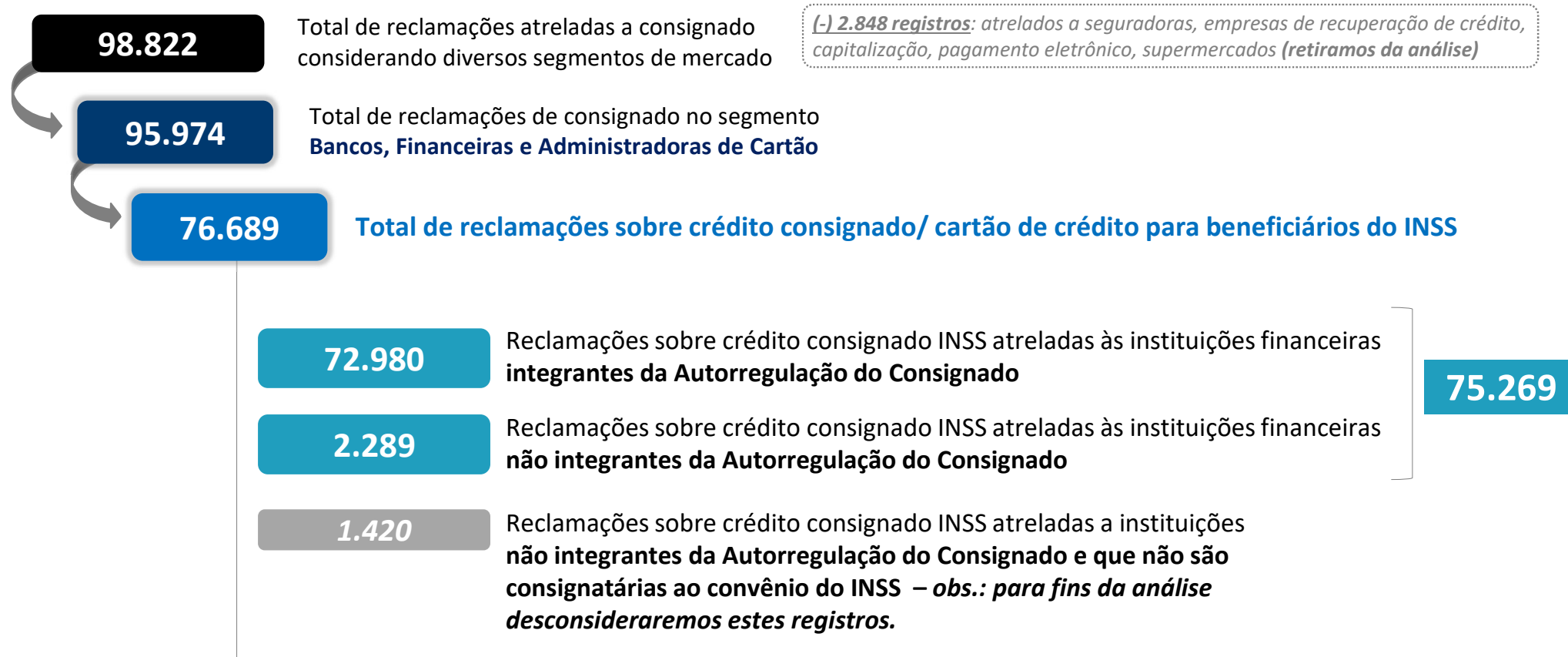
Estudo sobre reclamações – Consignado INSS

(exercício: IFs integrantes x não integrantes da Autorregulação)

Reclamações - Consumidor.gov - Visão geral

FEBRABAN

Histórico analisado para o estudo - Dezembro/21 a Março/23



Panorama de reclamações (consumidor.gov) e contratos - Consignado INSS

FEBRABAN

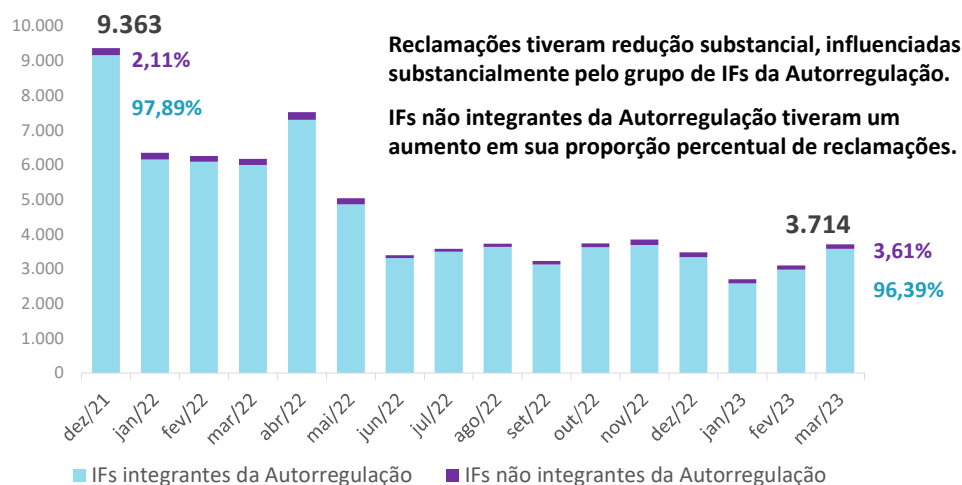
35

Instituições são aderentes à
Autorregulação do Consignado
(até março/23)

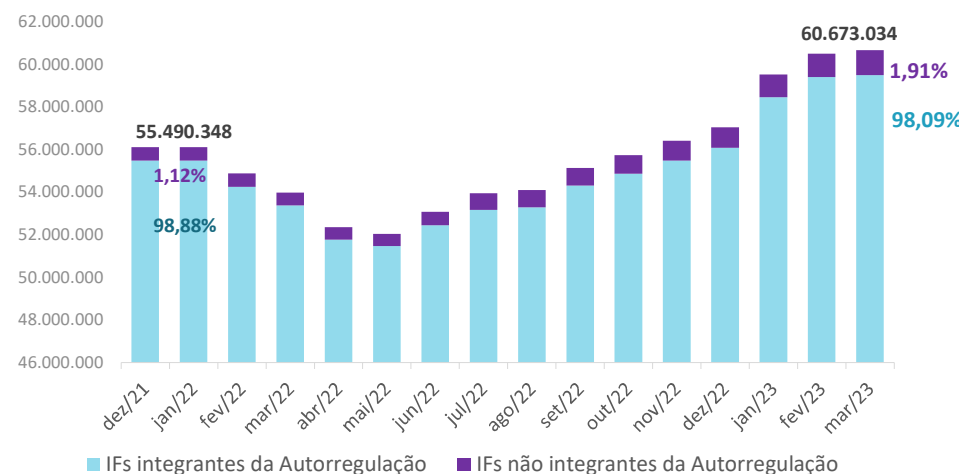
- Agibank
- Banco Alfa
- Alfa Financeira
- Banrisul
- Banco Bradesco
- Bradesco Financiamentos
- Banco CSF
- C6 Consignado
- Daycoval
- Banco Digio
- Banco do Brasil
- Banco Inter
- Itaú Unibanco
- Itaú Consignado
- Banco Pan
- BMG
- Banco de Brasília
- Banpará
- Caixa
- CCB Brasil
- CCB Financeira
- Facta
- Santander
- Safra
- Mercantil do Brasil
- Mercantil do Brasil Financeira
- BV
- Paraná Banco
- Sicoob
- Sicredi
- Zema Financeira
- Master
- Banco Bari
- Banco Olé

Demais instituições consignatárias (algo em torno de 40) não fazem parte no momento da Autorregulação do Consignado.

Consignado INSS - Volumetria e proporção – Reclamações



Consignado INSS - Volumetria e proporção – Contratos ativos

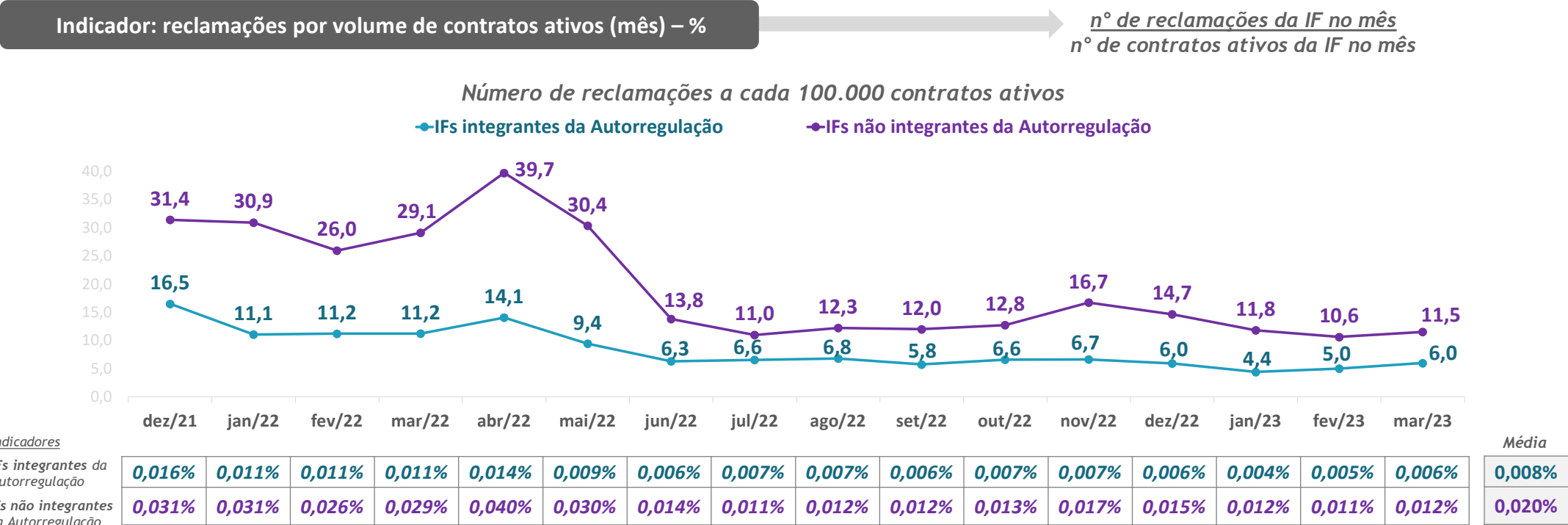


Desde março/23 o INSS (DIRBEN) não mais deu autorização para a Dataprev disponibilizar dados consolidados. Com isso, a FEBRABAN não possui um status atual de contratos ativos.

Reclamações - Consumidor.gov - Consignado INSS

FEBRABAN

Relativização entre instituições integrantes da Autorregulação x não integrantes da Autorregulação



Grupo de instituições não integrantes da Autorregulação detém números absolutos baixos de reclamações e de contratos ativos frente ao total geral. Mas quando relativizados, seus índices de reclamações superam os vistos para o grupo de instituições aderentes à Autorregulação.

- IFs integrantes da Autorregulação = média no período de 8 reclamações em 100.000 contratos ativos.
- IFs não integrantes da Autorregulação = média no período de 20 reclamações em 100.000 contratos ativos.

Fonte: Consumidor.gov (para reclamações), e Dataprev (para contratos ativos de empréstimo + cartão de crédito consignado + cartão consignado de benefícios)

Reclamações - Consumidor.gov - Consignado INSS

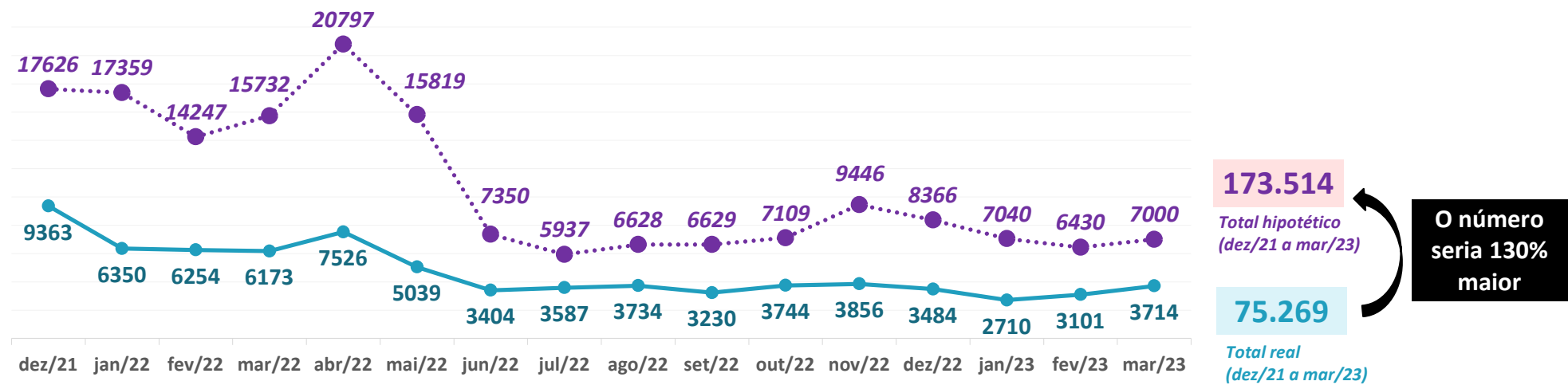
FEBRABAN

Projeção (cenário): o que aconteceria se o indicador de reclamações/contratos, observado para os não integrantes da Autorregulação, fosse praticado por todo o mercado?

Considerando resultados do Indicador de reclamações/contratos ativos) para as IFs não integrantes da Autorregulação:

Dez/21	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Jan/23	Fev/23	Mar/23
0,031%	0,031%	0,026%	0,029%	0,040%	0,030%	0,014%	0,011%	0,012%	0,012%	0,013%	0,017%	0,015%	0,012%	0,011%	0,012%

Multiplicado sobre a base geral de contratos ativos de cada mês, teríamos:



- Projeção de reclamações (se ocorrido o desempenho das IFs não integrantes da Autorregulação em todo o mercado)
- Número real de reclamações (atrelado a todas as IFs que operam no mercado de consignado INSS)*

* Fonte: Consumidor.gov

Reclamações - Consumidor.gov - Consignado INSS

FEBRABAN

Relativização entre instituições integrantes da Autorregulação x instituições não integrantes da Autorregulação

Indicador 2: proporção % de reclamações sobre proporção % de contratos (mês)

$\frac{\text{share \% de reclamações da IF em relação ao total no mês}}{\text{share \% de contratos ativos da IF em relação ao total no mês}}$

Se resultado > 1,00 = proporção percentual de reclamações é **superior** à proporção percentual de volume de contratos

Se resultado < 1,00 = proporção percentual de reclamações é **inferior** à proporção percentual de volume de contratos

Exemplo (jan/23): $\frac{95,39\%}{98,22\%}$ share % de reclamações em relação ao total no mês
share % de contratos ativos em relação ao total no mês

Instituições integrantes da Autorregulação

Dez/21	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Jan/23	Fev/23	Mar/23	Média
0,99	0,98	0,99	0,98	0,98	0,98	0,99	0,99	0,99	0,98	0,99	0,98	0,98	0,97	0,98	0,98	0,98

Instituições não integrantes da Autorregulação

Dez/21	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Jan/23	Fev/23	Mar/23	Média
1,88	2,74	2,27	2,55	2,76	3,13	2,17	1,66	1,77	2,06	1,90	2,45	2,40	2,59	2,07	1,89	2,27

Grupo de instituições não integrantes da Autorregulação possui uma proporção percentual de reclamações 2,27 vezes superior à sua representatividade percentual de contratos ativos no mercado.

Obrigado

A large white parallelogram graphic is positioned below the word 'Obrigado'. It is oriented diagonally, with its longer sides parallel to the bottom edge of the frame. The shape is a simple, solid white parallelogram.

FEBRABAN