



13587581



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 336/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal do Sabemi Seguradora S.A.

Rua Sete de Setembro, 515, prédio 513 térreo, andar 5 e 9 - Centro Histórico

CEP: 90.010-190 - Porto Alegre/RS

matriz@sabemi.com.br

(51) 3123-1900

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a **questionamentos** apresentados neste documento sobre **operações de crédito consignado** realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para

melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da

transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:43, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587581** e o código CRC **425628D8**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587723



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 337/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal do Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.

Rua Alvarenga Peixoto, 974, 8º andar - Santo Agostinho

CEP: 30180-120 - Belo Horizonte/MG

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a **questionamentos** apresentados neste documento sobre **operações de crédito consignado** realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 34.385 para 75.615.**

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria

para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente e detalhando o percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de gestão de riscos? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo *e-mail* cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587723** e o código CRC **685A181C**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587757



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 338/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal do Crefisa S.A.

Rua Canadá, 387 - Jardim América

CEP: 01.436-900 - São Paulo/SP

janaina.ramos@crefisa.com.br

publicações.juridico@crefisa.com.br

(11) 3897-6263 / 6200

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o

cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias

previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente e detalhando o percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de gestão de riscos? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de

sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587757** e o código CRC **67CD6C52**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587768



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 339/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Processo nº 08012.003236/2020-22

Ao(À) Prezado(a) Senhor(a)

Representante Legal do **Banco Itaú S.A.**

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, Torre Olavo Setubal - Parque
Jabaquara

CEP 04344-902 São Paulo/SP

rogerio.taltassori@itau-unibanco.com.br

robson.santos-campos@itau-unibanco.com.br

(11) 5019-5934; (11) 5019-1647

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

*Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na
resposta*

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado** realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para

melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da

transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de

sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587768** e o código CRC **49A8741D**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587769



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 340/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal do BV Financeira S.A.

Av. das Nações Unidas, 14171, Torre A, 8º andar, Conj. 82 - Vila Gertrudes

CEP: 04794-000 - São Paulo/SP

cristiano.francis@bv.com.br

debora.montalvao@bv.com.br

(11) 5171-1583

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o

cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias

previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente e detalhando o percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de gestão de riscos? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587769** e o código CRC **414DB083**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587786



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 341/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal do Banco Mercantil do Brasil S.A.

Rua Rio de Janeiro, 654 - Centro

CEP: 30160-912 - Belo Horizonte/MG

mb.controladoria@mercantil.com.br

(31) 3057-6292

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a

saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de

compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente e detalhando o percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de gestão de riscos? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de

sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587786** e o código CRC **FF8A2621**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587801



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 342/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal do Banco do Brasil S.A.

SAUN QD 5 LT B - Asa Norte

CEP: 70040-912 - Brasília/DF

julioramalhocosta@bb.com.br

barretosousa@bb.com.br

(11) 4298-3010

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o

cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias

previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente e detalhando o percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de gestão de riscos? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do

documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587801** e o código CRC **128ED4A2**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587810



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 343/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal do Banco Daycoval S.A.

Avenida Paulista, 1793 - Bela Vista

CEP: 01.311-200 - São Paulo/SP

ouvidoria.daycoval@bancodaycoval.com.br

carlos.eduardo@bancodaycoval.com.br

(11) 3138-0500/ 0849

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o

cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias

previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente e detalhando o percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de gestão de riscos? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587810** e o código CRC **98C1E7FD**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587840



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 344/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao(À) Prezado(a) Senhor(a)

Representante Legal do **Banco Pan S.A.**

Av Paulista, 1374 - 16º andar - Bela Vista

CEP: 01310-100 São Paulo/SP

kelly.santos@grupopan.com

leandro.barbosa@grupopan.com

(11) 3264-5838; (11) 3264-5244; (11) 3264-5089

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria

para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de

sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587840** e o código CRC **7D7B4B43**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587841



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 345/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal do Caixa Econômica Federal

SBS Quadra 04, 34, Bloco A

CEP: 70092-900 Brasília/DF

karina.amaral@caixa.gov.br

(61) 3206-8118

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a **questionamentos** apresentados neste documento sobre **operações de crédito consignado** realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para

melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da

transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente e detalhando o percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de gestão de riscos? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de

sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587841** e o código CRC **C973E581**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587867



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 346/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)

Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1485 - F14 - Pinheiros

CEP: 01.452-002 - São Paulo/SP

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado** realizadas por instituições financeiras representadas por essa associação.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para

melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da

transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) As instituições financeiras publicam na internet, em formato acessível e atualizado, listas de seus correspondentes bancários?
- b) Qual a forma de remuneração dos correspondentes? Ela é compatível com a política de gestão de riscos?
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais?
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Como a associação avalia a implementação da Resolução CMN n.º 3.954? Há espaço para aperfeiçoamentos? Quais?
- i) Como a associação avalia a implementação do mecanismo de autorregulação sobre a matéria em exame? Há espaço para aperfeiçoamentos? Quais?
- j) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587867** e o código CRC **CF7D5162**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587871



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 347/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao(À) Prezado(a) Senhor(a)

Representante Legal do **Banco BMG S.A.**

Av Presidente Juscelino Kubitschek, 1830 - Torre 2 - 10º andar - Vila Nova
Conceição

CEP: 04543-000-040 São Paulo/SP

lilian.bombinho@bancobmg.com.br

luiz.melo@bancobmg.com.br

(31) 3503-6605; (31) 3290-3918

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado** realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as

decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a

proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de

sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587871** e o código CRC **EC0F84CE**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587883



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 348/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao(À) Prezado(a) Senhor(a)
Representante Legal do **Banco Bradesco**
Cidade de Deus, s/nº - Vila Yara
CEP: 06029-900 Osasco/SP
(11) 3328-2226
alessandra.santana@bradesco.com.br

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado** realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria

para responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587883** e o código CRC **519155AA**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587893



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 349/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao(À) Prezado(a) Senhor(a)

Representante Legal do **Banco Cetelem S.A.**

Alameda Rio Negro, 161, 17º andar - Alphaville Industrial

CEP: 06454-000 Barueri/SP

noelin.santos@cetelem.com.br

(11) 2504-6952; (11) 3127-8292

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria

para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente e detalhando o percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de gestão de riscos? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato

pelo e-mail cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone (61) 2025-3636.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587893** e o código CRC **2DB821EC**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587903



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 350/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao(À) Prezado(a) Senhor(a)
Representante Legal do **Banco Safra S.A.**
Av Paulista, 2100 - Bela Vista
CEP: 01310-930 São Paulo/SP
danielly.huppert@safra.com.br
beatriz.alves@safra.com.br
(11) 3175-9811; (11) 3175-8812

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado** realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a

análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem

desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do

documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587903** e o código CRC **46BF5360**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587915



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 351/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao(À) Prezado(a) Senhor(a)

Representante Legal do **Banco Santander S.A.**

Av Presidente Juscelino Kubitschek, 2041 - e 2235 - Bloco A - Vila Olimpia

CEP: 04543-011 São Paulo/SP

luciana.braga@santander.com.br

rpisaneschi@santander.com.br

(11) 3012-3028

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a

análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem

desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587915** e o código CRC **EF6792BC**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13587957



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 352/2020/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao (À) Senhor(a)

Representante Legal da Associação Brasileira de Bancos (ABBC)

Av. Paulista, 1.842 - 15º andar - conj. 156

Edifício Cetenco Plaza - Torre Norte Cerqueira César

CEP: 01310-923 - São Paulo - SP

Telefone: (11) 3288-1688

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias**, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado realizadas por instituições financeiras representadas por essa associação.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a

saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de

compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) As instituições financeiras publicam na internet, em formato acessível e atualizado, listas de seus correspondentes bancários?
- b) Qual a forma de remuneração dos correspondentes? Ela é compatível com a política de gestão de riscos?
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais?
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Como a associação avalia a implementação da Resolução CMN n.º 3.954? Há espaço para aperfeiçoamentos? Quais?
- i) Como a associação avalia a implementação do mecanismo de autorregulação sobre a matéria em exame? Há espaço para aperfeiçoamentos? Quais?
- j) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de

sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail **cgemm@mj.gov.br** ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 19:28, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:45, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13587957** e o código CRC **5C28EC76**.
O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



13651224



08012.003236/2020-22



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Esplanada dos Ministerios, Bloco T, Ed. Sede, Sala 518 - Bairro Zona Cívico-Administrativa,
Brasília/DF, CEP 70064-900

Telefone: (61) 2025-3636 / 9269 - <https://www.justica.gov.br>

Notificação nº 3/2021/CGEMM/DPDC/SENACON

Ao(À) Prezado(a) Senhor(a)

Representante Legal do Banco C6 Consignado

Rua Libero Badaró 24º Andar Conj. 2401 - Edifício Mercantil Finasa Centro

CEP 01009-000 São Paulo/SP

Correios eletrônicos: rene.goncalves@c6Bank.com;
tiago.miyazaki@c6bank.com; ouvidoria@c6bank.com

Assunto: **Crédito consignado. Solicitação de esclarecimentos.**

Favor indicar expressamente o Processo nº 08012.003236/2020-22 na resposta

Senhor(a) representante legal,

1. Cumprimentando-o, dirigimo-nos a Vossa Senhoria para notificá-lo da necessidade de **responder, no prazo de 10 (dez) dias, a questionamentos apresentados neste documento sobre operações de crédito consignado** realizadas por essa instituição financeira.

2. A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) está à frente da Política Nacional de Consumo e deve, conforme o artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), proteger a saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores. Para o

cumprimento dessa função, a Secretaria pode realizar questionamentos para melhor compreender a dinâmica de um mercado específico e analisar as decisões tomadas pelos agentes. Tais informações podem contribuir com a análise da implementação da legislação e indicar possíveis dificuldades.

3. Temos acompanhado com preocupação o mercado de crédito consignado, tendo em conta o aumento de reclamações de consumidores registradas nas plataformas gerenciadas pela SENACON – o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) e o Consumidor.gov (em anexo).

4. N o Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema aumentaram 119,9% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019** – passaram de 34.385 para 75.615.

5. No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema aumentaram 5,8% em 2020 em relação ao mesmo período (janeiro a novembro) de 2019 – passaram de 26.785 para 28.364. Os dados são preocupantes ao se considerar que boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19. Possivelmente houve certo deslocamento das demandas do SINDEC para o Consumidor.gov. De qualquer forma, houve aumento robusto das reclamações totais (mais do que o dobro) levando-se em conta os dados das duas plataformas.

6. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado, em 2020, são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

7. Sabe-se que boa parte dos relacionamentos com consumidores de crédito consignado são realizados diretamente por correspondentes contratados pelos bancos. A Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) n.º 3.954 disciplina a matéria e traz responsabilidades e obrigações às instituições financeiras no que se refere à atuação desses correspondentes, de modo a regular a estrutura de incentivos para atuação desses profissionais e proteger os clientes e usuários dos serviços prestados.

8. Diante do que dispõe a legislação e da necessidade de compreender a dinâmica do mercado, e considerando os direitos e garantias

previstos no Código de Defesa do Consumidor, em especial, os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo, bem como a proteção contra práticas abusivas ou que gerem desvantagem desproporcional ao consumidor, a SENACON notifica Vossa Senhoria para **responder, no prazo de 10 (dez) dias, aos seguintes questionamentos:**

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e *compliance* dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

9. A resposta deverá ser encaminhada a esta Secretaria, **via protocolo físico ou eletrônico**, dentro do prazo estipulado. Eventuais dúvidas sobre o encaminhamento via protocolo eletrônico podem ser sanadas no *site* do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio do *link* <https://www.justica.gov.br/Acesso/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>, e também pelo telefone (61) 2025-3611.

10. Caso o inteiro teor da resposta seja considerado confidencial pela notificada, solicitamos o envio também de uma versão pública do documento, com ocultação dos trechos abarcados por alguma espécie de sigilo legal, juntamente com sua devida justificativa e fonte normativa.

11. Havendo quaisquer outras dúvidas, favor entrar em contato pelo e-mail cgemm@mj.gov.br ou pelo telefone **(61) 2025-3636**.

Atenciosamente,

Frederico Fernandes Moesch

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Pedro Aurélio de Queiroz Pereira da Silva

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 11/01/2021, às 19:46, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 11/01/2021, às 23:02, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **13651224** e o código CRC **40A3AFE1**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.



Pesquisa Sindec e Consumidor.gov.br / Nota à imprensa

Data: 29 de dezembro de 2020
Assunto: Demandas – Sindec e Consumidor.gov.br
Interessado: **Assessoria de Comunicação Social - ACS**

Trata-se de pesquisa relativa às demandas finalizadas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec – e no Consumidor.gov.br sobre o assunto **Crédito Consignado**.

✓ Nota explicativa sobre o Sindec

O Sindec integra hoje 26 Procons estaduais, o do DF e 533 Procons municipais. Como vários desses Procons contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 906 unidades espalhadas por 673 cidades brasileiras. Esses Procons atendem a uma média mensal de 189 mil consumidores.

Na nomenclatura do Sindec, demanda refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo Procon. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como o *Atendimento Preliminar* e a *Simple Consulta*, até os processos administrativos instaurados, que na nomenclatura do Sindec são chamados de Reclamação.

✓ Nota explicativa sobre o Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas e fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor, disponível em todo o Brasil.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no Consumidor.gov.br só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.



✓ **Classificação de Área, Assunto e Problema**

Todas as demandas registradas pelos Procons no Sindec e pelos consumidores no Consumidor.gov.br recebem uma classificação de Área, Assunto e Problema. O objetivo dessa classificação é permitir o agrupamento das demandas segundo alguns critérios, para auxiliar na análise e na leitura dos dados, tanto por parte dos órgãos do SNDC, dos órgãos de imprensa, como também por parte dos consumidores.

✓ **Critério de Seleção das Informações**

Foram consideradas todas as demandas finalizadas no **Sindec** e no **Consumidor.gov.br** sobre os assuntos relacionados a **Crédito Consignado**.

✓ **Período Pesquisado**

Sindec: 1º de janeiro a 30 novembro de 2019 e 1º de janeiro a 30 de novembro de 2020.

Consumidor.gov.br: 1º de janeiro a 30 de novembro de 2019 e 1º de janeiro a 30 de novembro de 2020.

✓ **Procons Considerados - Sindec**

Toda a base de Procons integrados ao Sindec. A lista completa pode ser consultada no site eletrônico: <http://portal.mj.gov.br/SindecNacional/>



APRESENTAÇÃO DOS DADOS – SINDEC

1. Problemas com Crédito Consignado – Janeiro a novembro de 2019 e 2020:

Problemas com Crédito Consignado	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Total
2019	1.824	2.342	2.369	2.504	2.610	2.180	2.589	2.576	2.493	2.805	2.493	26.785
2020	3.139	3.384	2.584	391	799	1.125	1.385	1.709	2.384	5.297	6.167	28.364

2. Ranking – Problemas com Consignados – Janeiro a novembro – 2019:

Ranking 2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Total
ITAÚ	269	397	331	341	338	257	329	340	368	415	373	3.758
PANAMERICANO	221	305	303	312	389	308	377	375	352	404	344	3.690
BMG	214	299	275	310	307	286	351	387	386	443	405	3.663
BRADESCO	174	166	172	182	196	155	224	213	208	211	193	2.094
BGN/CARDIF/CETELÉM	111	161	155	198	217	170	187	169	122	128	118	1.736
BANCO SAFRA	61	125	114	149	164	134	164	181	150	192	149	1.583
SANTANDER	97	123	297	176	132	138	120	117	107	124	139	1.570
CREFISA	58	73	61	92	75	66	104	92	97	69	77	864
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	65	61	69	74	70	52	58	75	57	98	79	758
BANCO DAYCOVAL	33	24	35	38	48	46	50	45	42	54	47	462
BANCO DO BRASIL	29	43	26	69	42	38	36	37	29	39	34	422
BANCO MERCANTIL	32	32	26	22	35	36	33	36	27	37	28	344
BV FINANCEIRA	27	22	23	23	25	20	25	20	19	21	10	235
BONSUCESSO	28	25	15	21	17	16	22	28	18	29	10	229
SABEMI	5	10	8	10	8	5	21	17	17	18	14	133



3. Ranking – Problemas com Consignados – Janeiro a novembro – 2020:

Ranking 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Total
PANAMERICANO	427	600	475	97	154	228	253	306	367	969	933	4.809
ITAÚ	527	595	409	67	120	190	231	257	362	658	1.085	4.501
BANCO C6	-	-	-	-	1	8	13	93	347	1.657	1.811	3.930
BMG	551	527	400	46	120	169	239	270	353	494	605	3.774
BANCO SAFRA	185	240	173	18	40	56	87	109	119	225	321	1.573
BRADESCO	228	205	177	23	55	51	99	95	101	170	201	1.405
SANTANDER	189	251	185	20	49	48	65	85	111	163	201	1.367
BGN/CARDIF/CETELM	155	145	111	23	52	48	54	65	85	131	117	986
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	89	75	52	10	30	28	30	50	51	64	91	570
BANCO DAYCOVAL	56	77	60	4	17	59	27	29	38	54	79	500
CREFISA	96	56	48	13	14	9	16	23	21	24	16	336
BANCO DO BRASIL	50	32	32	5	13	27	20	23	39	24	33	298
BANCO MERCANTIL	32	38	36	1	5	9	9	13	31	32	62	268
BV FINANCEIRA	28	16	18	3	6	6	7	7	12	9	11	123
BONSUCESSO	13	11	10	1	1	2	1	4	5	6	5	59
SABEMI	10	4	5	-	3	4	2	1	3	5	2	39



APRESENTAÇÃO DOS DADOS – CONSUMIDOR.GOV.BR

1. Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento) – 2019 e 2020:

Crédito Consignado (Consolidado)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Total
2019	1.754	2.162	2.456	3.177	2.880	2.601	2.861	3.447	3.514	4.542	4.991	34.385
2020	4.325	4.917	5.460	6.091	6.097	6.532	7.241	6.713	7.325	8.157	12.757	75.615

2. Principais Problemas - Assunto - Crédito Consignado – Janeiro a Novembro de 2019:

Principais Problemas 2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	429	544	761	1063	843	678	660	644	592	783	1.021
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	82	238	361	696	623	483	708	972	988	576	736
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	136	124	225	203	241	210	194	172	237	664	746
Portabilidade não efetivada	226	214	222	181	137	228	268	334	302	425	559
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	148	342	84	103	128	110	95	148	223	353	283
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	105	88	76	104	127	143	110	121	145	283	212
Margem consignável - bloqueio/contestação	110	103	121	141	125	108	80	112	108	117	165
Renegociação / parcelamento de dívida	84	37	47	57	62	72	80	111	103	281	89
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	46	45	59	71	75	44	97	239	156	94	75
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	49	44	44	53	57	48	61	55	87	105	121
Demais Problemas	339	383	456	505	462	477	508	539	573	861	984
Total	1.754	2.162	2.456	3.177	2.880	2.601	2.861	3.447	3.514	4.542	4.991

3. Principais Problemas - Assunto - Crédito Consignado – Janeiro a Novembro de 2020:

Principais Problemas 2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	575	844	976	1.149	743	819	1.196	1.535	1.674	2.162	4.522
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	1.024	1.183	1.581	1.665	1.537	1.683	1.517	842	1.039	845	621
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	380	882	670	875	1.288	1.456	1.803	1.372	1.180	1.183	1.193
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	243	324	319	395	539	474	476	469	452	513	791
Portabilidade não efetivada	366	133	137	110	70	132	138	271	610	473	661
Margem consignável - bloqueio/ contestação	186	151	199	149	118	142	156	178	210	348	982
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	85	100	127	81	89	118	131	145	185	288	714
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	203	123	138	173	161	209	187	192	205	193	160
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	134	145	152	140	130	128	115	112	141	209	352
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	95	78	87	85	100	117	141	146	202	223	192
Demais Problemas	1.034	954	1.074	1.269	1.322	1.254	1.381	1.451	1.427	1.720	721
Total	4.325	4.917	5.460	6.091	6.097	6.532	7.241	6.713	7.325	8.157	12.757