

Crédito Consignado



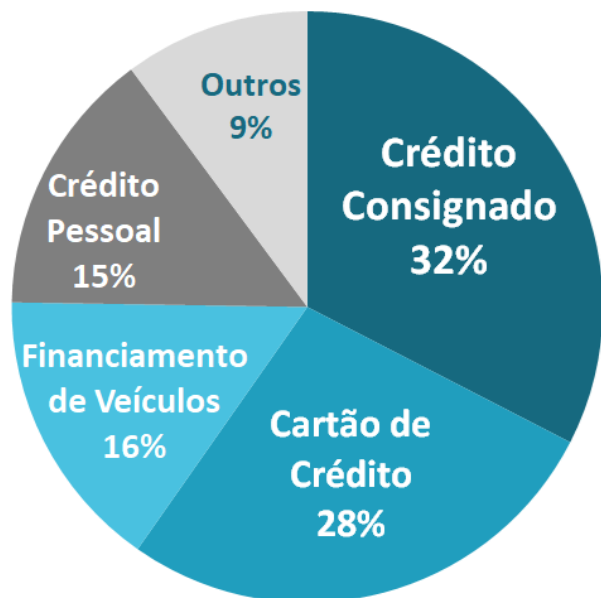
**Informações de mercado
e utilização do crédito**

Crédito consignado - análise sobre representatividade e saldo

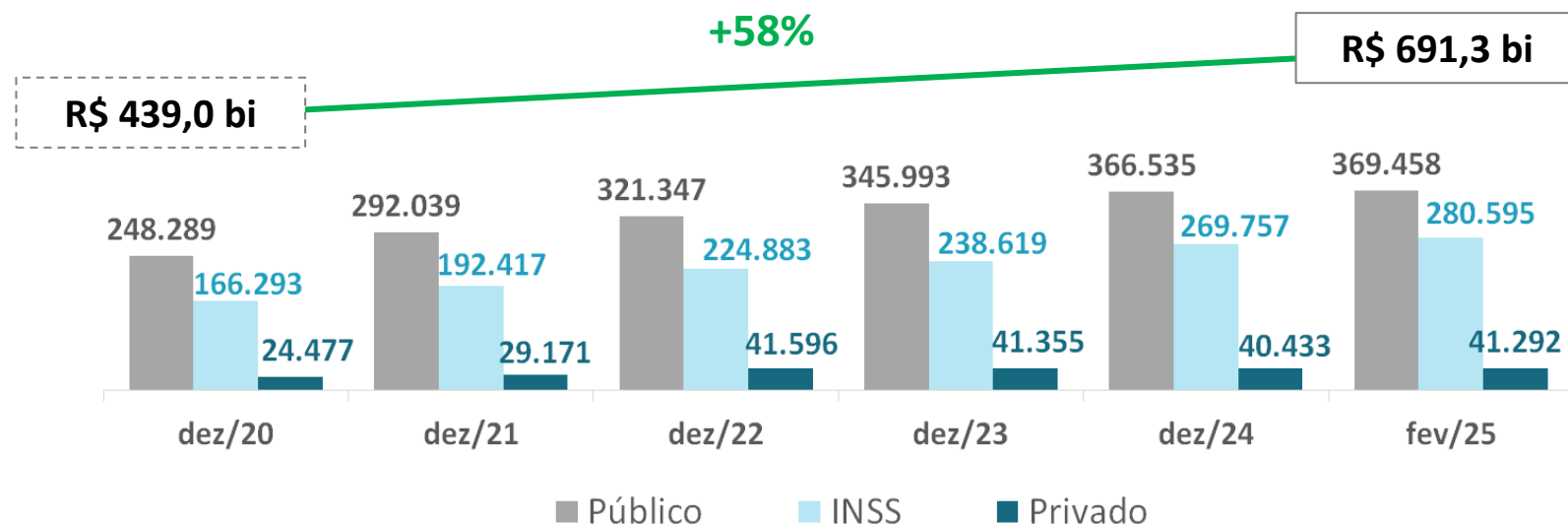
FEBRABAN

O crédito consignado é a linha de empréstimo mais barata do mercado. Possibilita ao cliente direcionar a margem de seus recebimentos diretamente para o pagamento de um empréstimo, adequado para necessidades de longo prazo.

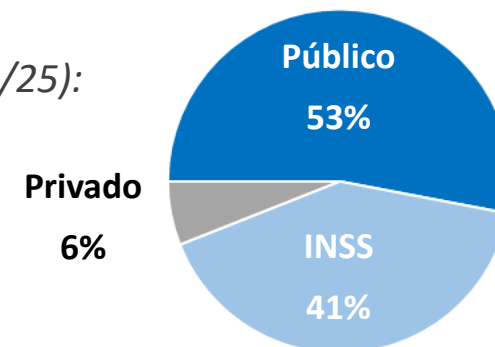
O crédito consignado representa 32% de todo o saldo de crédito para PF com recursos livres no sistema financeiro nacional



Saldo do crédito consignado a partir de janeiro de 2020

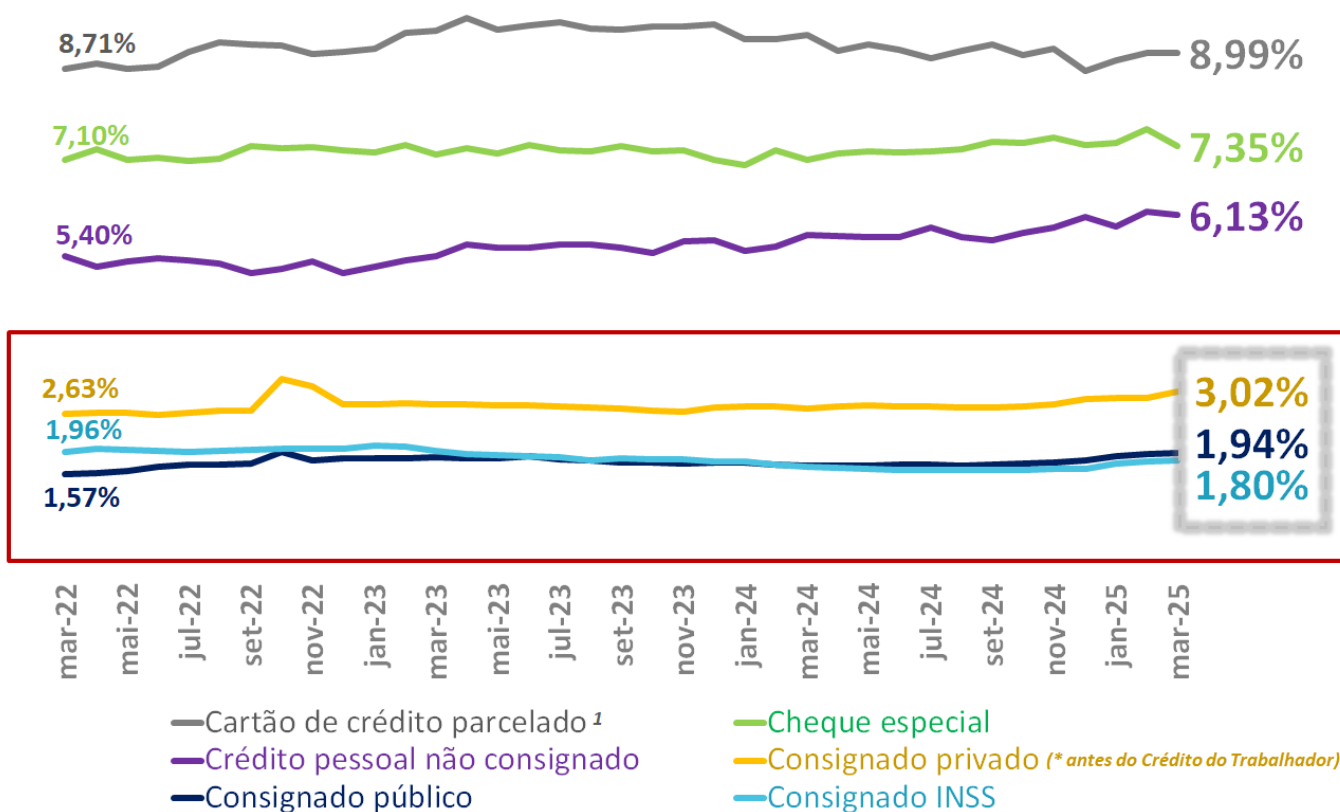


Representatividade em % (março/25):



Referenciado em dados do BC, nota-se que as modalidades de crédito consignado estão entre as que oferecem as menores taxas médias de crédito para pessoas físicas no país.

Taxas médias mensais de produtos de crédito PF (últimos 3 anos) - % a.m.

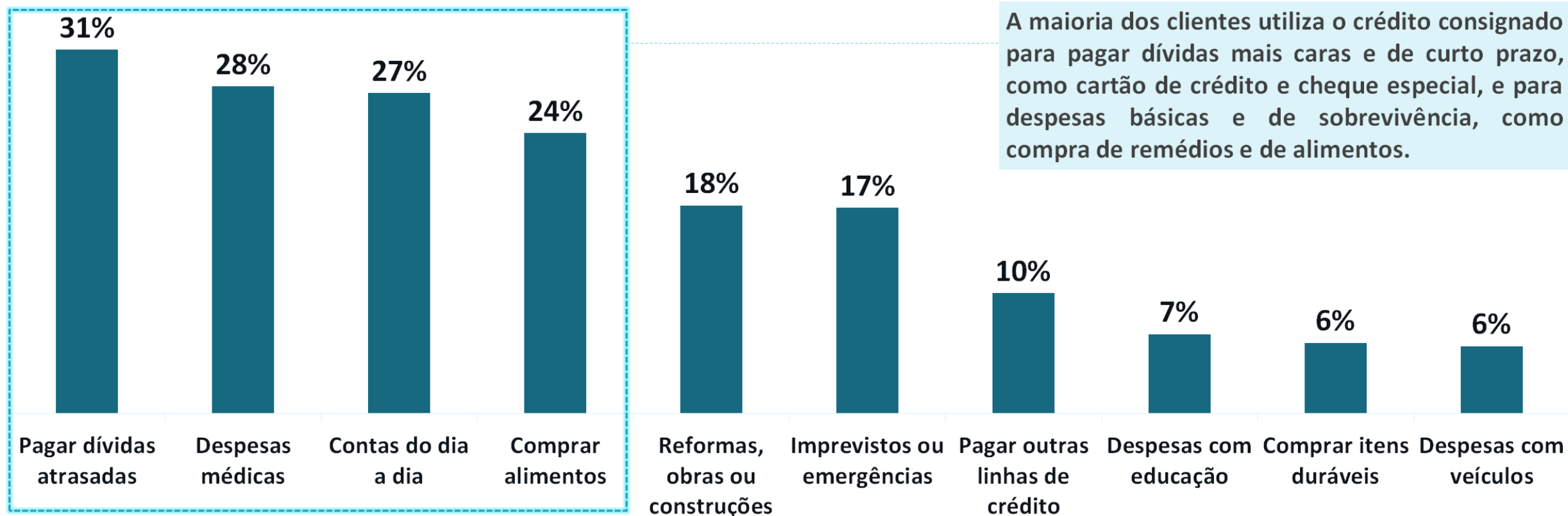


Aspectos positivos do produto consignado

- ✓ Proporciona facilidade no acesso ao crédito, inclusive pelo público de negativados.
- ✓ Taxa de juros fixa (sem qualquer alteração independente do número e valor de parcelas).
- ✓ Principal utilização: pagamento de dívidas mais caras e de despesas básicas, servindo como instrumento para composição do orçamento doméstico familiar.
- ✓ Importante produto de crédito para fomentar a economia local.

Perfil de utilização do crédito consignado pelo público tomador

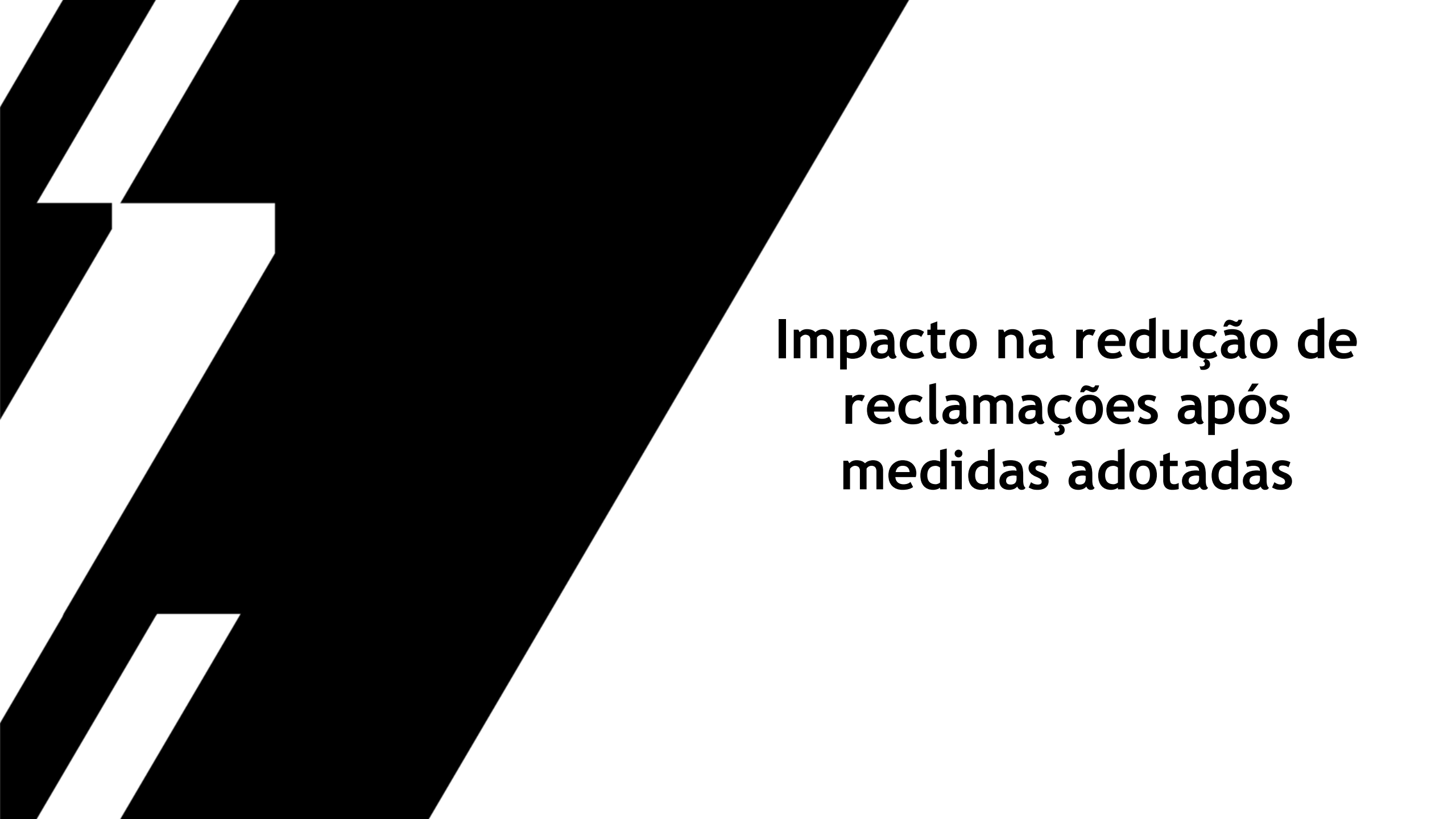
Pergunta: *como você utilizou o dinheiro do empréstimo consignado contratado?*



**Total ultrapassa 100% pois é admitida mais de uma opção por respondente*

Estima-se que aproximadamente 42% do público tomador está negativado*. Assim, para esse público, seria praticamente impossível conseguir um crédito adequado para suprir essas necessidades.

**Fonte: Previdência Social - Boletim Estatístico (dez/22)*



**Impacto na redução de
reclamações após
medidas adotadas**

Percentual de fraude por falha na autenticação

FEBRABAN

Em relação às operações contratadas - Consignado INSS

100% dos contratos formalizados em papel

0,74%

2019

Transição do papel para o digital
Adoção da formalização digital por biometria facial

0,56%

2020

0,37%

2021

0,09%

2022

100% dos contratos formalizados por biometria facial no canal externo

(IN INSS 138 - nov/22)

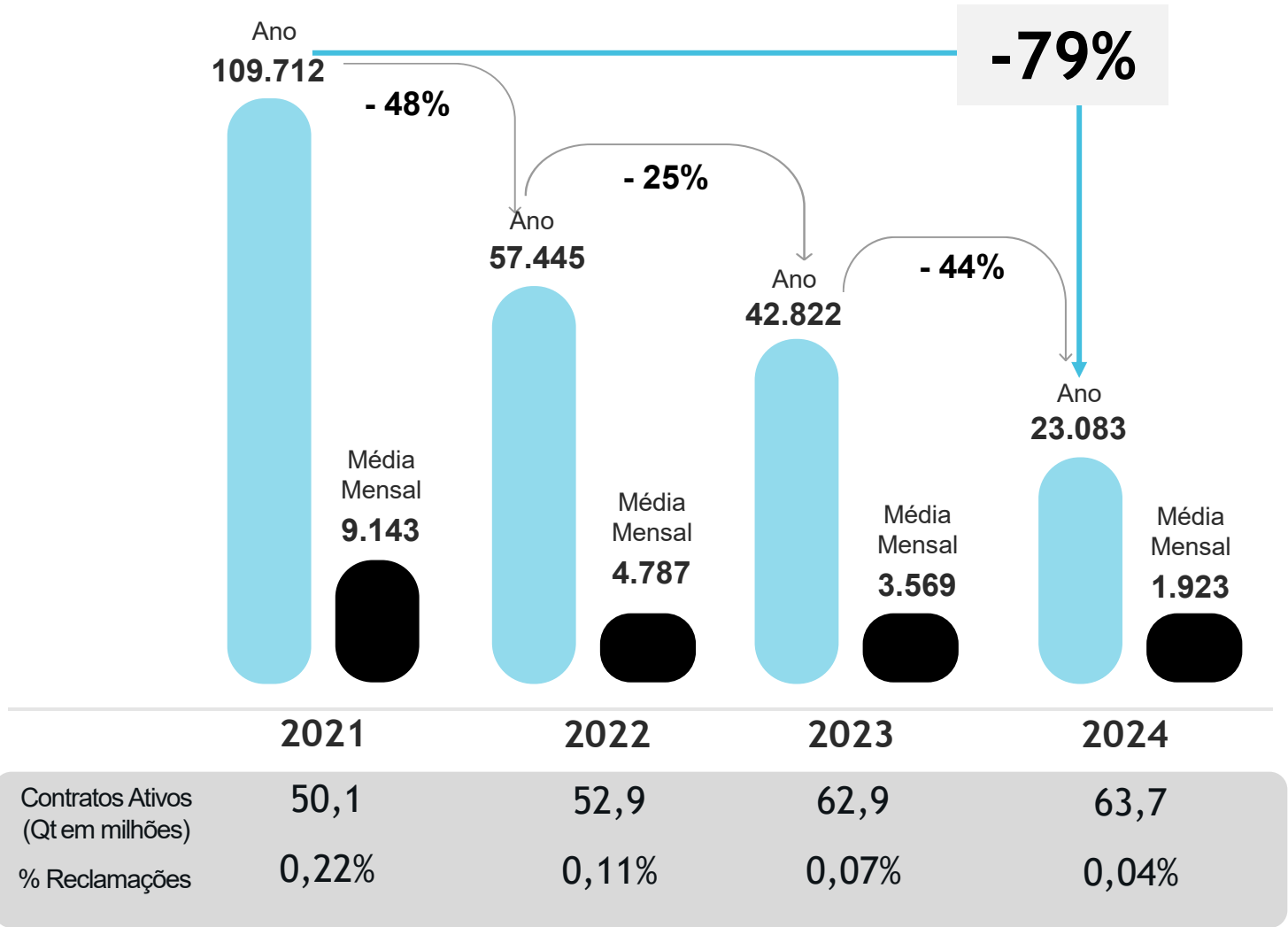
0,03%

2023

Consumidor.gov - Volume nas reclamações de INSS

FEBRABAN

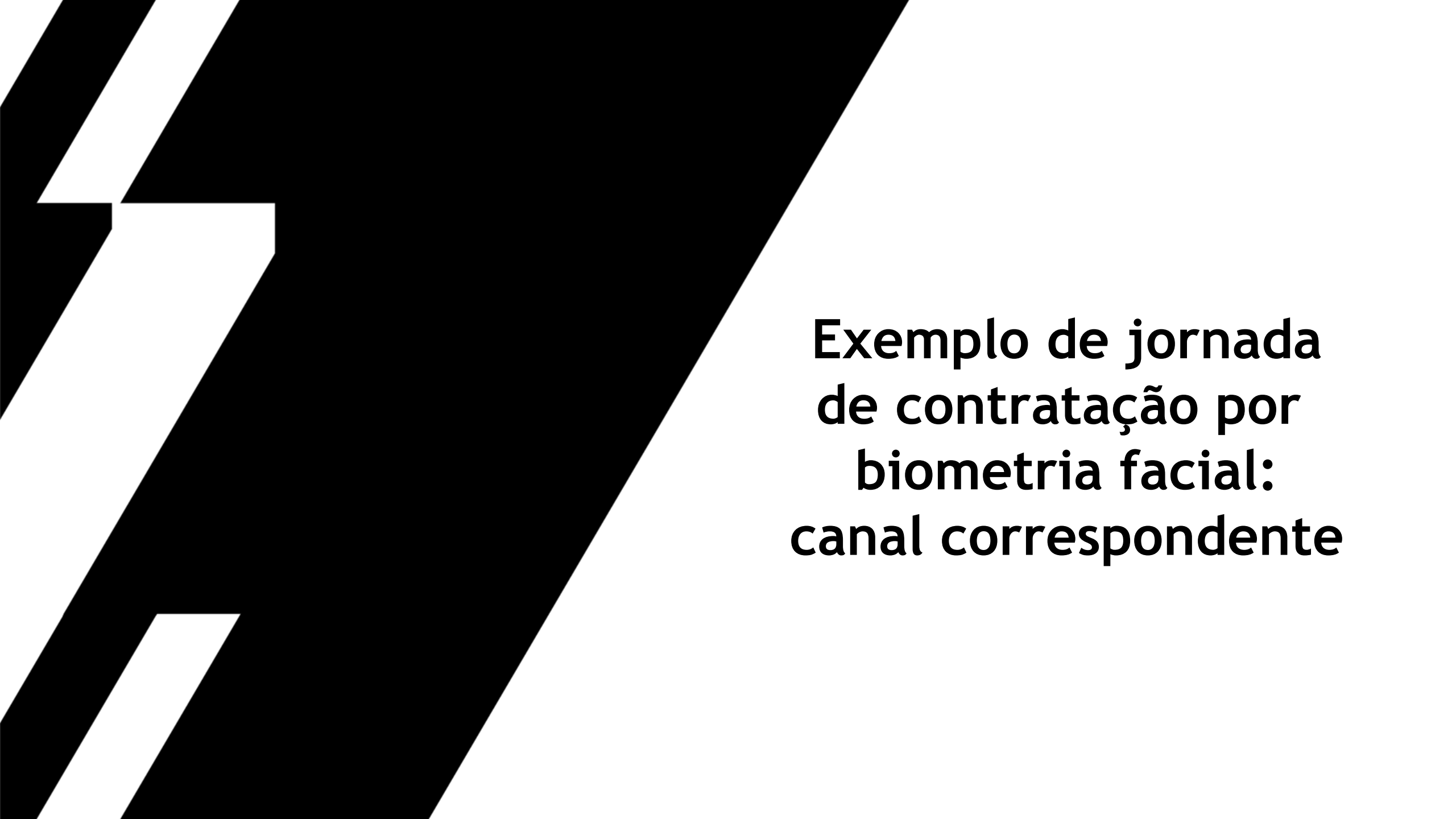
Total de reclamações (Todos os motivos)



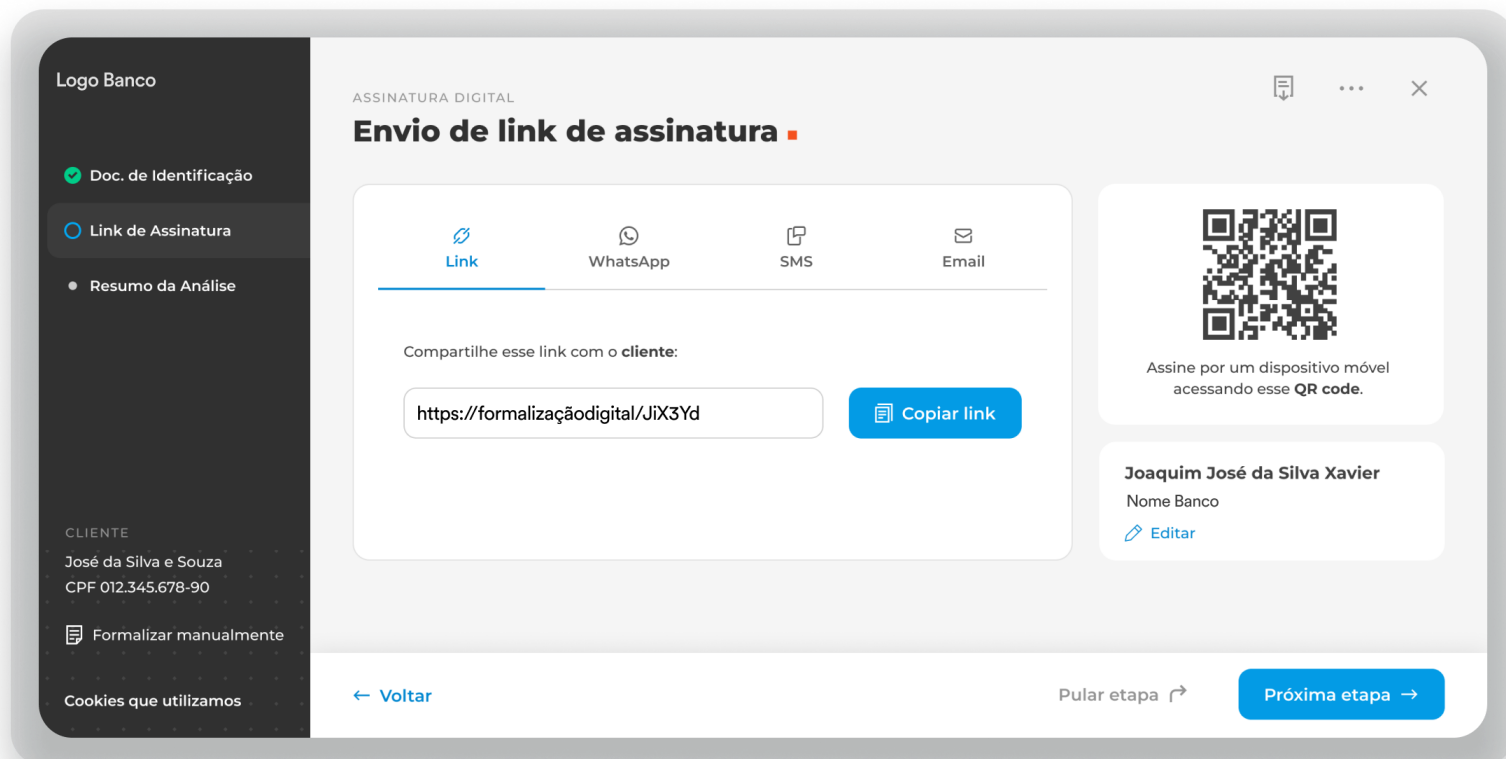
Quantidade de operações contratadas
(Qt em milhões)

Ano	Nº de operações	Média Mensal
2022	20,6	1,7
2023	23,4	1,9
2024	27,7	2,3

Fonte: Consumidor.gov - INSS/ Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão
Fonte Contratos Ativos: DATAPREV (Foto de Dezembro de cada ano)



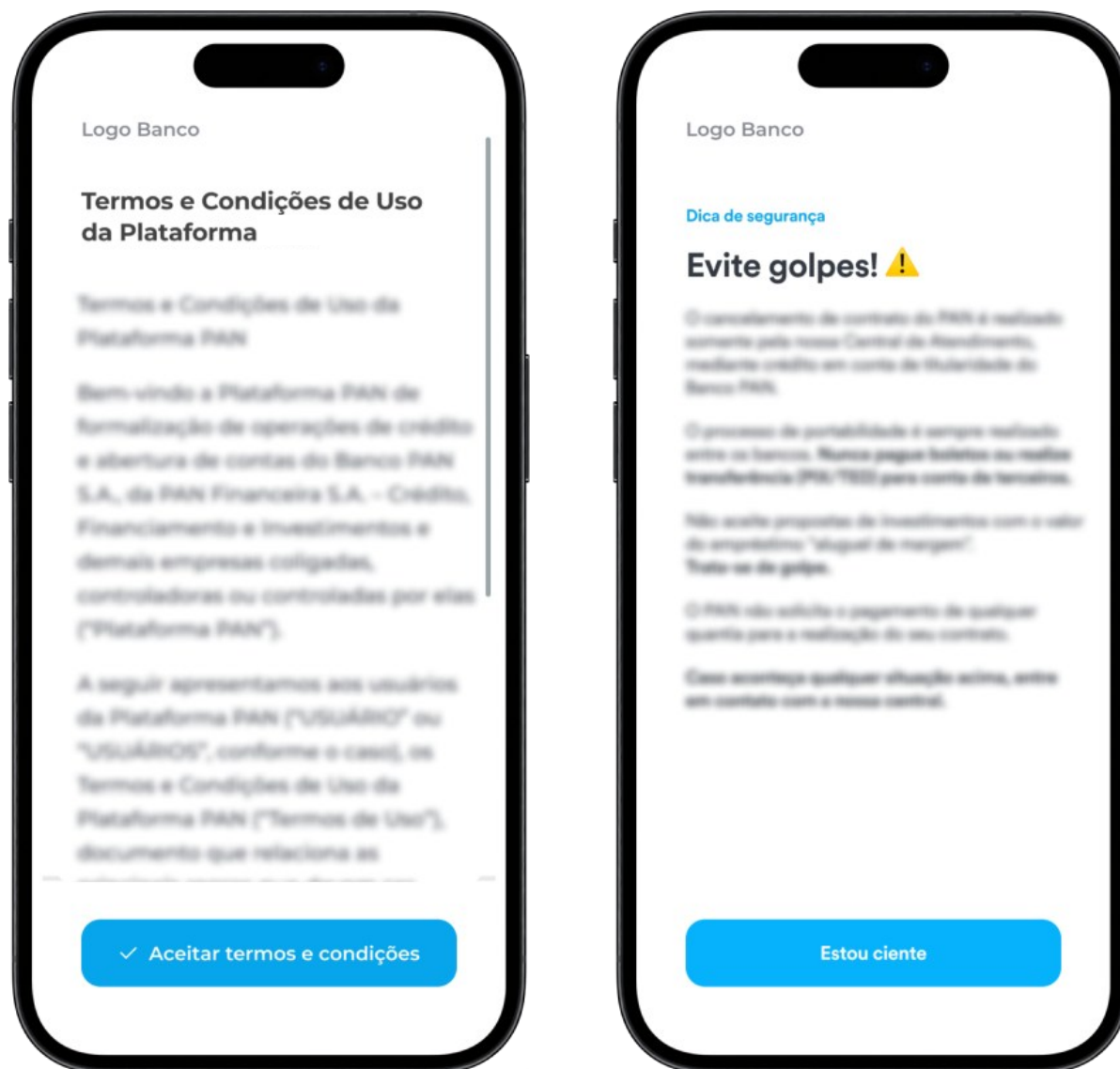
**Exemplo de jornada
de contratação por
biometria facial:
canal correspondente**



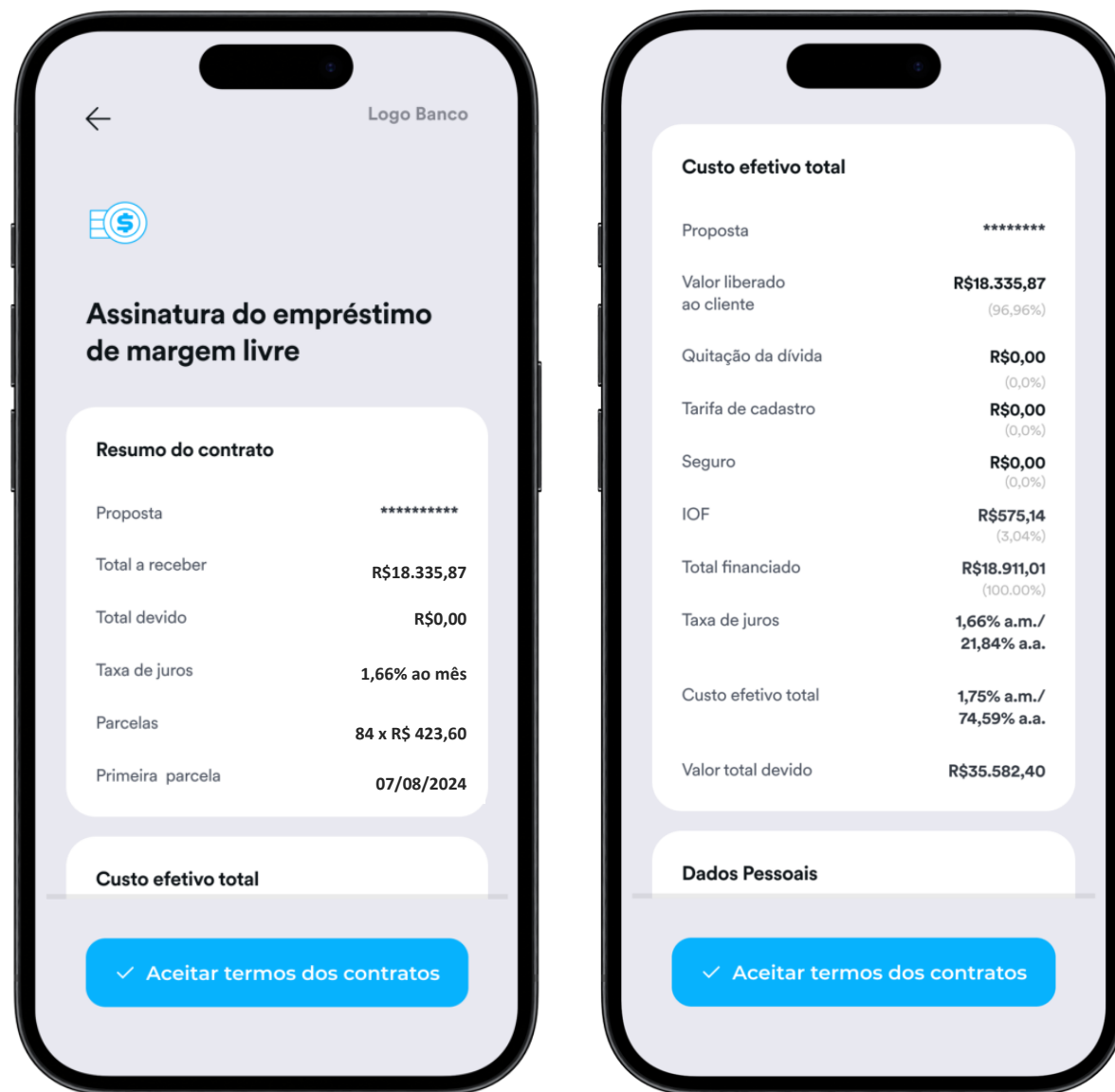
Envio do link para celular do cliente

Possibilidade de utilização de diferentes canais para o envio do link:

- WhatsApp
- SMS
- E-mail
- QR Code



- Aceite dos Termos e Condições de Uso da Plataforma.
- Tela "Evite Golpes" com dicas de segurança que ajudam a proteger o cliente.



Apresentação do resumo da proposta, CET e CCB para conferência e posterior aceite pelo cliente.

Ao aceitar as condições, são capturadas informações como:

- Data e hora do aceite
- Geolocalização
- IP (conexão da internet)
- Modelo do aparelho
- Navegador utilizado
- Sistema operacional
- Código único do aparelho



Tecnologia de detecção de vida (*liveness detection*) com mais de 120 vídeos e 60 algoritmos distintos

Permite verificar com precisão se:

- O cliente está “ao vivo”.
- Não está usando fotos de terceiros.
- Foto da foto.
- Vídeos em telas.
- Máscaras.
- Bonecos em efeitos realistas.
- Pessoas dormindo ou *deepfake*.

Entre os algoritmos utilizados temos:

- Detecção da reflexão da íris.
- Micromovimento e textura da pele.
- Checagem se a camera e software são do aparelho.



Após a captura do documento, o processo será avaliado pela IF.

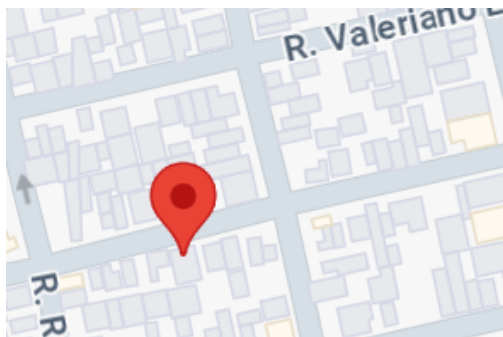
Será realizado a comparação do documento com *bureaus*, com a foto da *selfie* e procedimento de documentoscopia (por exemplo: validação dos furos, data de emissão, autoridade que assinou o documento, rasuras).

Uma vez validado, a proposta será considerada “Assinada” e poderá seguir o fluxo da esteira de cada IF.



Finalização do processo de contratação

- Resumo dos contratos assinados mostrando tipo de produto e valor a receber.
- Instruções para acompanhamento da proposta.
- Disponibilização do arquivo do contrato em PDF.
- Disponibilização do arquivo do contrato no “Meu INSS”.



St. Pausanes, Rio Verde - GO,

GPS ~100m da residência

Principais Validações

Prova de Vida: **Válida**

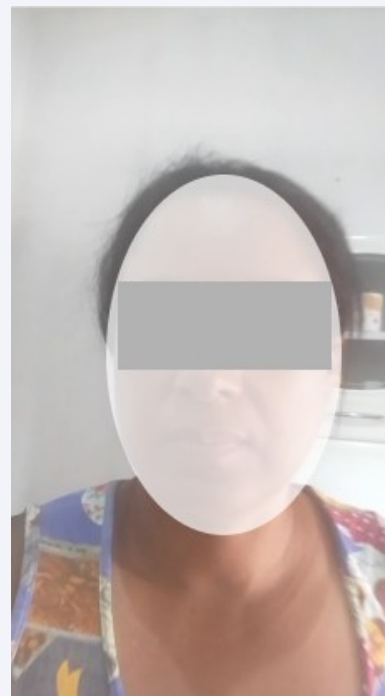
Selfie x Documento: **99,84%**

Único: **IDCheck Conclusivo - Score 95**

Data/Hora: 01/07/2024 10:42:08

Geolocalização: -17.7716762 -50.9151652

Assinatura do cliente		
Geolocalização	-17.7716762, -50.9151652	
Data e hora	01 de Julho de 2024 / 10:41:04	
Nome do cliente	[REDACTED]	
CPF	[REDACTED]	
ID da sessão usuário	75462398	



Principais Validações

Prova de Vida: **Válida**

Selfie x Documento: **99,97%**

Único: **IDCheck Inconclusivo**

Score 10 - Recusa por documento montado

Data/Hora: **22/04/2024 08:39:53**

Geolocalização: **-0.7546683 -48.5170036**

Assinatura do cliente

Geolocalização

-0.7546683, -48.5170036

Data e hora

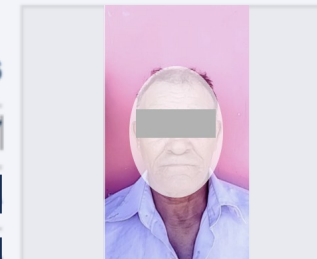
05 de Junho de 2024 / 11:10:47

Nome do cliente

CPF

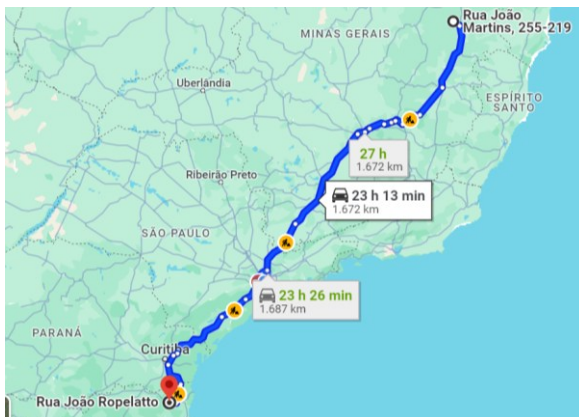
ID da sessão usuário

74414660



Exemplos da formalização por biometria facial - **reprovado**

FEBRABAN



Caraí - MG

**GPS ~1.672km da
residência**

Principais Validações

Prova de Vida: **Válida**

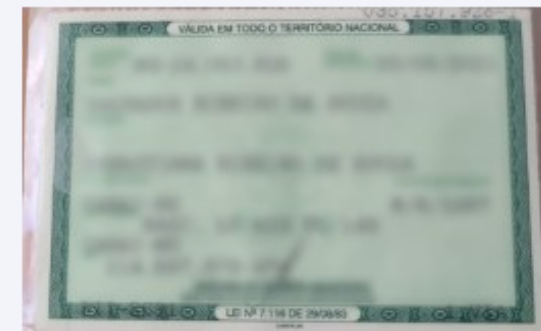
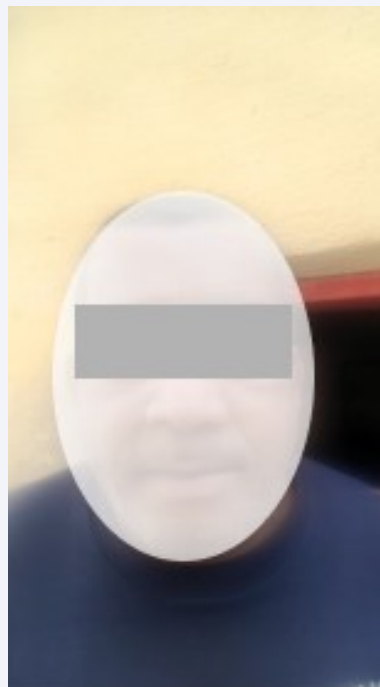
Selfie x Documento: **4,9%**

Único: **recusa por facematch**

Data/Hora: **22/04/2024 08:39:53**

Geolocalização: **-0.7546683 -48.5170036**

Assinatura do cliente		
Geolocalização	-17.1912902, -41.696201	
Data e hora	01 de Julho de 2024 / 10:36:52	
Nome do cliente	[REDACTED]	
CPF	[REDACTED]	
ID da sessão usuário	75461998	





Evoluções

Entregas ao longo do tempo

- **Jan/20**: Entrada em vigor da Autorregulação do Crédito Consignado.
- **Jun/20**: Inclusão do Cartão Consignado na Autorregulação.
 - Prazo máximo para liquidação da dívida por meio de desconto em folha.
 - Proibição da venda por telefone.
 - Limitação do valor de saque no cartão em 70% do limite.
 - Obrigatoriedade de envio de material informativo simples sobre o funcionamento do produto.
- **Out/21**: Proposta Febraban e ABBC de **adoção da biometria facial** para combater fraudes e reclamações.
- **Out/21**: Piloto da **biometria facial** com **11 Instituições Financeiras**, responsáveis por ~ 80% da carteira.
- **Nov/22**: IN 138/2022 - **obrigatoriedade da biometria** nas operações de crédito consignado ou acesso autenticado, alternativamente ao reconhecimento biométrico, desde que as autorizações sejam formalizadas por beneficiários diretamente na IF ou por meio dos canais eletrônicos da IF(biometria, senha ou *token*).
- **Abr/23**: **Obrigatoriedade do envio do contrato** em formato digital para o **"MEU INSS"**.
- **Mai/23**: Padronização dos **requisitos técnicos** pela Dataprev para biometria com *liveness*.
- **2023 e 2024**: Auditorias autorregulação: supervisão IFs e portabilidade.



Autorregulação

Autorregulação do Consignado

Premissas:



Instituições Participantes representam 99% do mercado de consignado

- Todos os portes - Bancos de rede / Financeiras / Fintechs/ BAAS (Bank as a service / novos entrantes)
- Todas as modalidades (público, privado, INSS)
- Todos os produtos de crédito consignado (empréstimo, cartão e cartão de benefício)

Medidas em destaque:



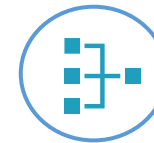
**Não me
Perturbe**

Acordo com ABR Telecom (início em 02.01.2020)

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

5.375.754

Pedidos de bloqueios no site (até 05.05.2025)



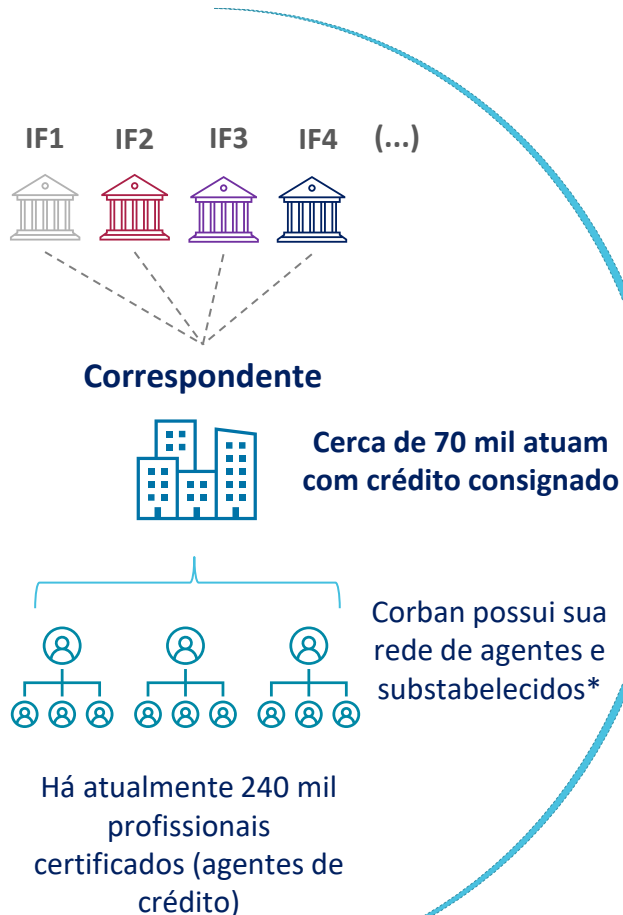
**Monitorament
o e supervisão**

Monitoramento de:

- Instituições signatárias
- Correspondentes (mensal e anual)
- Agentes de Crédito

Diretrizes para Correspondentes

Visão geral de bases atuais de regras



Resolução CMN

4.935/2021: determina os parâmetros a serem observados pelas IFs na contratação e atuação dos Correspondentes. Res. BC 2.640/99 e 3.954/11

Autorregulação do Consignado (desde 2020):

regras adicionais na oferta do produto e requisitos de qualificação dos Correspondentes.

Atendimento a leis e regras complementares de governança na oferta de crédito

– Exemplos:

- LGPD (Lei 13.709/18)
- Normas de PLDFT
- CDC (proteção do consumidor)
- Determinações infralegais (Senacon, Anatel)
- **Instruções (em destaque: IN 138 do INSS)**

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

Exemplos de medidas já praticadas sobre Correspondentes na Autorregulação:

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

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

Avaliação anual por consultoria:

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

Monitoramento dos agentes de crédito (CPF’s) avaliação de desempenho com possibilidade de aplicação de medida administrativa (suspensão temporária/definitiva)

Correspondente **não é remunerado** hoje por:

- portabilidades de consignado com menos de 360 dias da data de origem,
- novas operações que utilizem margem liberada por portabilidade com redução de parcela (e menos de 360 dias da origem);
- novas operações feitas com menos de 90 dias de uma liquidação antecipada de consignado.
- Em caso do CPF do consumidor estar no **Não me perturbe** ou dentro do período de 180 dias após descadastramento.

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

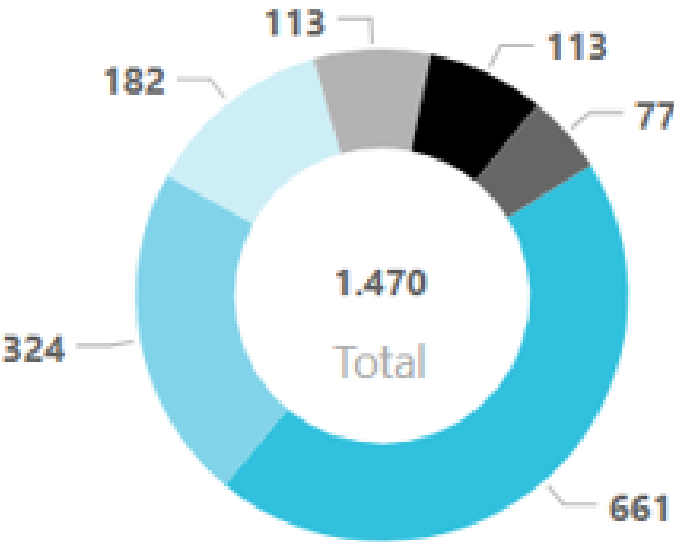
Cursos gratuitos de EAD para corbans e workshops. Capacitação e divulgação das regras da autorregulação e boas práticas de mercado.

Autorregulação do Consignado

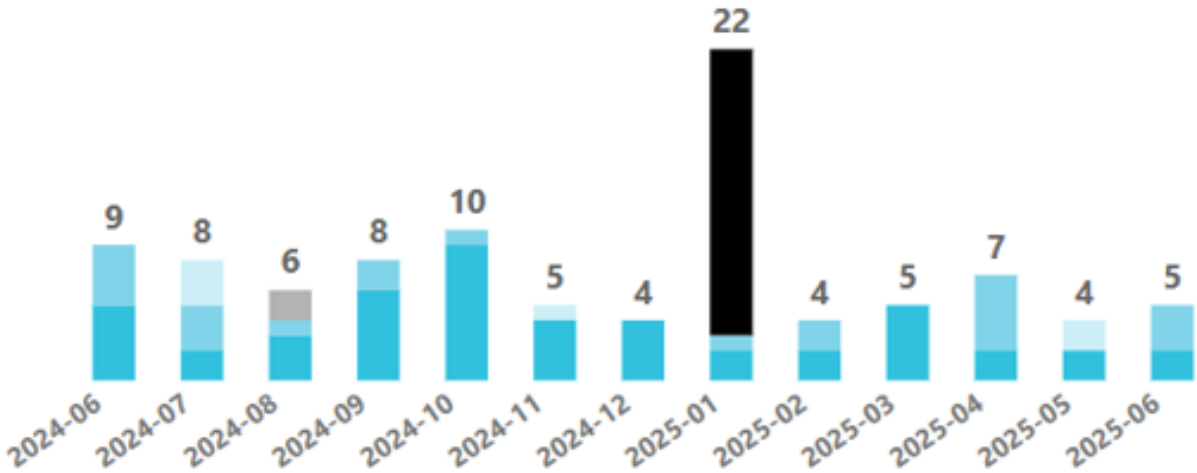
Monitoramento Mensal de Correspondentes

Medidas Administrativas - mai/20 - jun/25

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



Medidas Administrativas - MCB

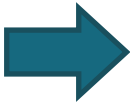


Medidas administrativas adotadas simultaneamente pelas Instituições Financeiras da Autorregulação do Consignado com base em reclamações e ações judiciais

Avaliação Anual de Correspondentes

Amostra e etapas:

150
CORBANS

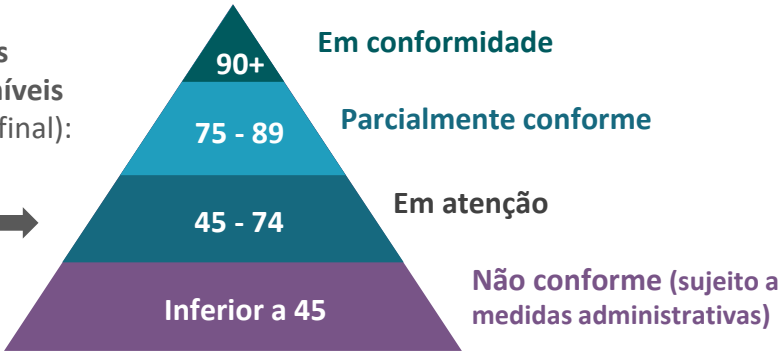


Avaliação indireta
(fontes externas) e
Avaliação direta
(questionário)

Pilares avaliados

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

Classificação dos
resultados por níveis
(conforme nota final):



Em 2020

- 103 não conformes (advertidos)

Em 2021

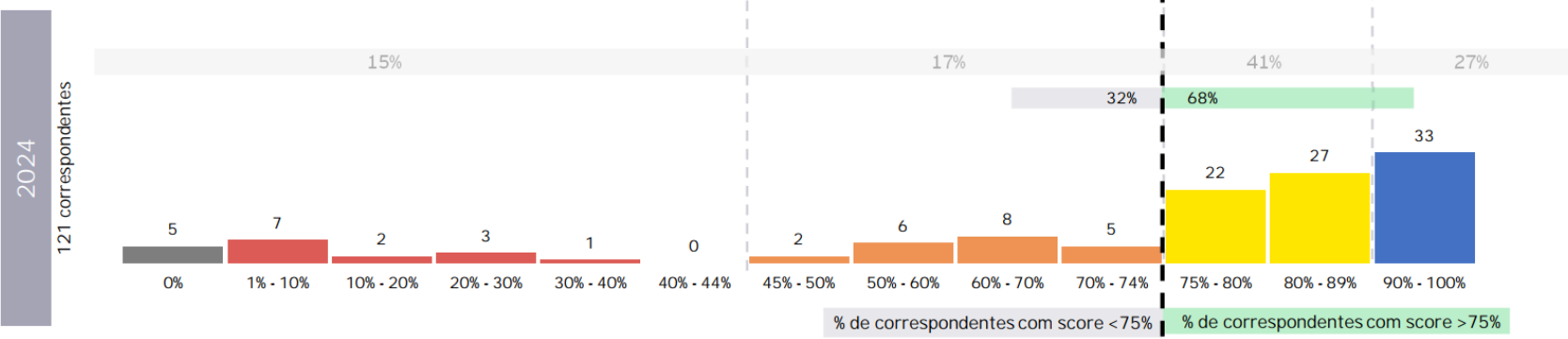
- 52 não conformes sendo 47 reincidentes (e que foram suspensos por 10 dias úteis)

Em 2022

- 20 não conformes sendo 13 suspensos definitivamente uma vez que 11 mantiveram a classificação “Não Conforme” em seu terceiro ciclo de avaliação e 2 não responderam o questionário

Em 2023

- 39 não conformes sendo 18 suspensos definitivamente uma vez que 15 mantiveram a classificação “Não Conforme” em seu terceiro ciclo de avaliação e 3 não responderam o questionário



Legenda: ■ Não respondeu o questionário ■ Não conforme ■ Em atenção ■ Parcialmente conforme ■ Em conformidade

Em 2024 (47 não conformes)

Destaques:

- maior engajamento dos correspondentes

Evolução ao longo dos anos:

- em 2020: 5% desempenharam acima de 75%
- em 2023 57% desempenharam acima de 75%
- em 2024 68% desempenharam acima de 75%

Monitoramento das instituições

Oferta de Crédito Consignado

Crédito Consignado:

- Informações mínimas na oferta
- Envio do resumo da oferta dentro do prazo após contratação
- Monitoramento da qualidade da oferta pela IF

Cartão consignado:

- Destaque de informações essenciais na fatura
- Termo de consentimento esclarecido / Envio de material informativo
- Representação gráfica do cartão nos materiais (propostas, contratos e outros documentos relativos a cartão)
- Informações mínimas no caso de saque

Gestão de correspondente

- Políticas
- Contratação
- Plano de qualidade
- Remuneração
- Aplicação de medida administrativa

Não me Perturbe

- Monitoramento e disponibilização da base
- Gestão de reclamações do NMP

Agente de crédito

- Divulgação da pontuação
- Tratamento de reclamações/ações judiciais
- Documentação de fraude
- Bloqueio de agentes suspensos



EAD autorregulação do crédito consignado, um curso interativo totalmente gratuito direcionado ao correspondente e ao agente de crédito.

www.normativoconsignado.com.br

Portal Meu Bolso em Dia

Plataforma já consolidada, com vídeos, ferramentas, dicas e informações voltadas para educação financeira, com conteúdo específico para aposentados e pensionistas



www.meubolsoemdia.com.br



Certificação Profissional: os Correspondentes de crédito devem obrigatoriamente ter profissionais certificados, para o encaminhamento das propostas de crédito às IFs (conforme Resolução CMN 4.935). A FEBRABAN Educação atua como entidade certificadora.

<https://febrabaneducacao.com.br/certificacoes/correspondentes>



Campanhas para prevenção a fraudes:

Campanha “#podesergolpe” (com informações, dicas e vídeos orientativos)

<https://antifraudes.febraban.org.br/>



Conclusões

- a. Os volumes de contestações de crédito consignado vêm sofrendo significativa **redução desde a implementação obrigatória da biometria dos bancos para 100% das contratações do canal externo**, a partir de 2020
- b. A qualidade do atendimento também vem acompanhada de melhora significativa, com o **menor índice de reclamações em 2024: 0,04%** de todas as reclamações sobre o estoque de 63 milhões de contratos ativos
- c. Todos os processos de concessão de benefícios e de contratação de crédito consignado estão documentados, apresentam diversas camadas de segurança e são robustos
- d. Ainda assim, o setor financeiro apoia e sugere a criação de uma frente de trabalho, com participantes de todos os órgãos envolvidos, para analisar e implementar eventuais sugestões de melhoria dos processos, bem como revisar as recomendações dos relatórios do TCU e CGU.



Obrigado!