


Consignado INSS

Aprimoramento da oferta e
contratação

20/05/2025

 **FEBRABAN** FEDERAÇÃO
BRASILEIRA
DE BANCOS

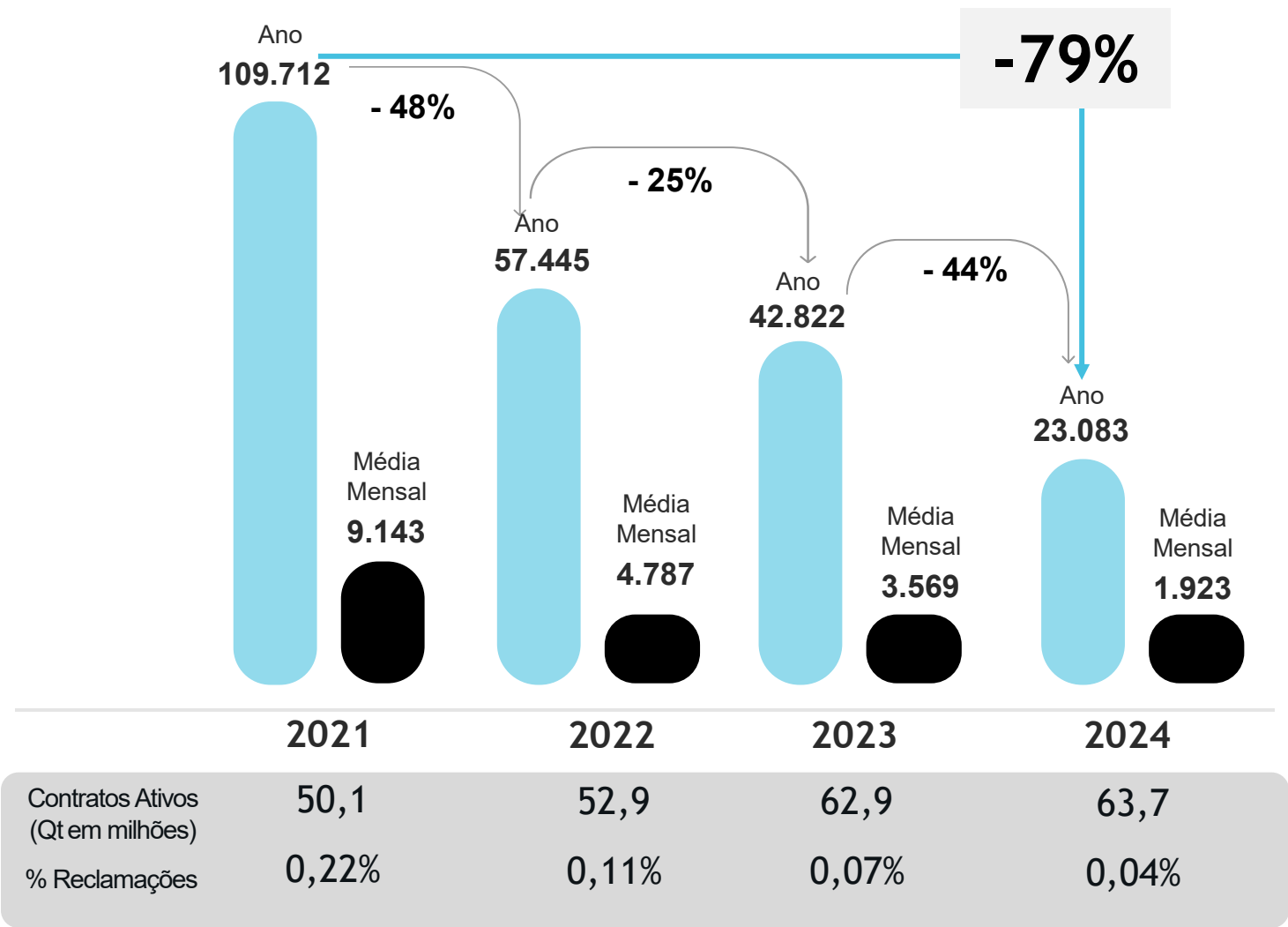
 **ABBC**



**Impacto na redução de
reclamações (medidas
adotadas desde 2020)**

Consumidor.gov - Volume nas reclamações de INSS

Total de reclamações (Todos os motivos)



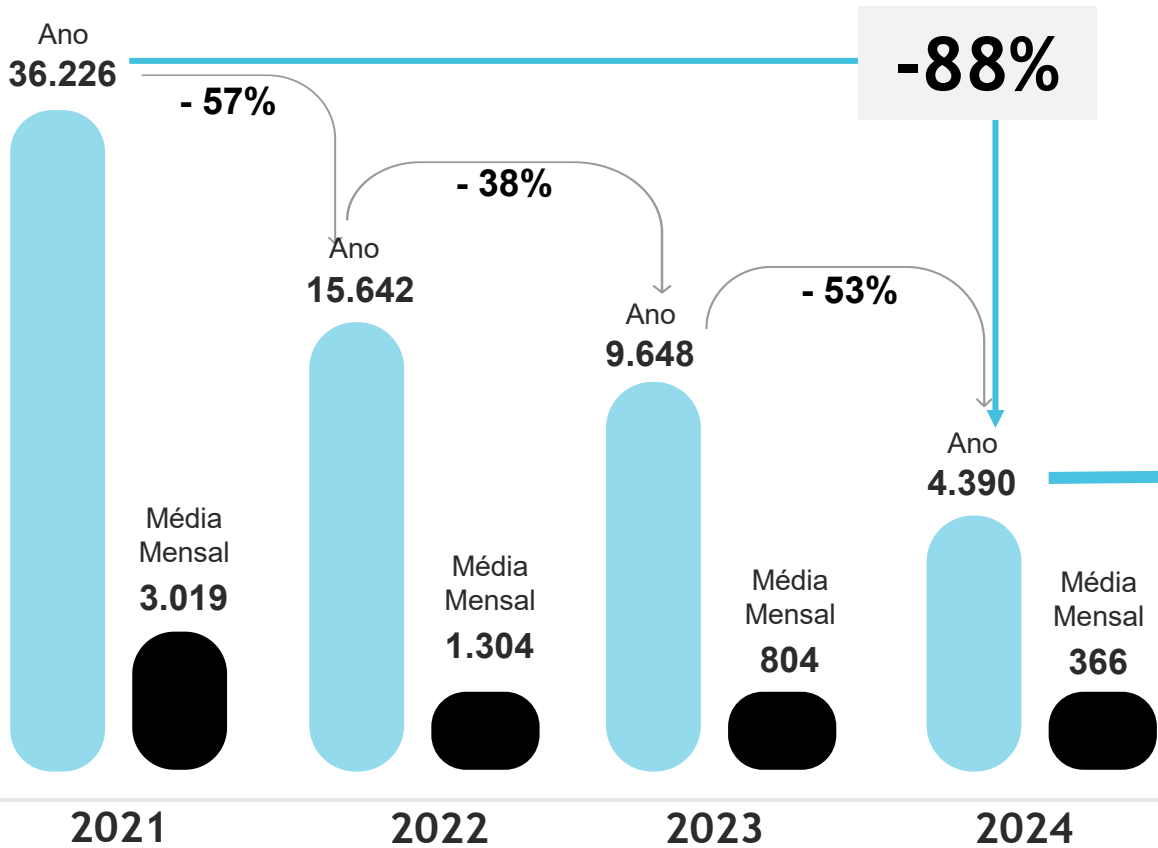
Quantidade de operações contratadas (Qt em milhões)

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)

Consumidor.gov - Volume nas reclamações de INSS

Produto não contratado (Cliente não reconhece a operação)



Contratos Ativos (Qt em milhões)	50,1	52,9	62,9	63,7
% Reclamações	0,07%	0,03%	0,02%	0,01%

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

Contestações do ano de 2024 por ano da contratação

Ano	%
Anterior a 2019	11%
2019	12%
2020	15%
2021	11%
2022	20%
2023	18%
2024	13%

~70%
Pré-obrigatoriedade da biometria (IN 138)

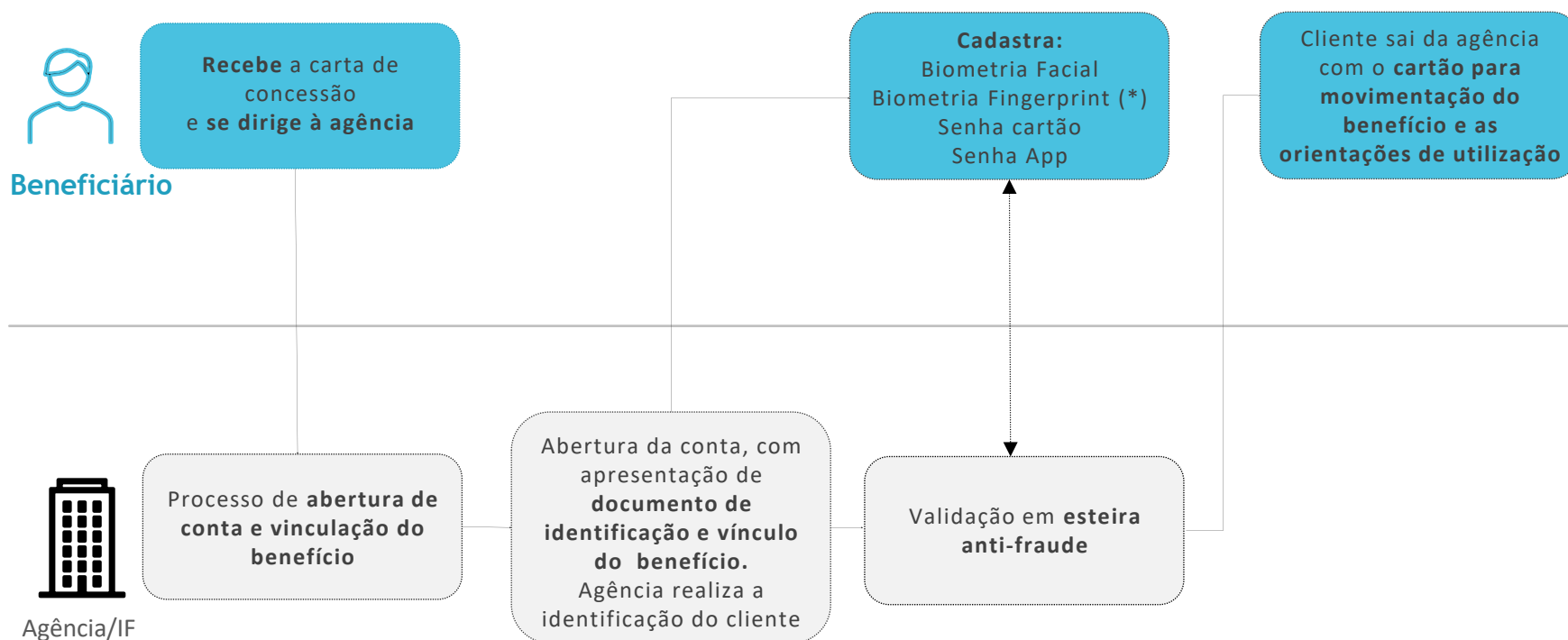
Fonte: IFs associadas à Febraban/ABBC que representam 28% da carteira de Empréstimo Consignado INSS



Fluxo de cadastramento de um novo aposentado

Ifs Pagadoras de Benefício

Processo robusto de vinculação do cliente para garantir a segurança e identificação do beneficiário

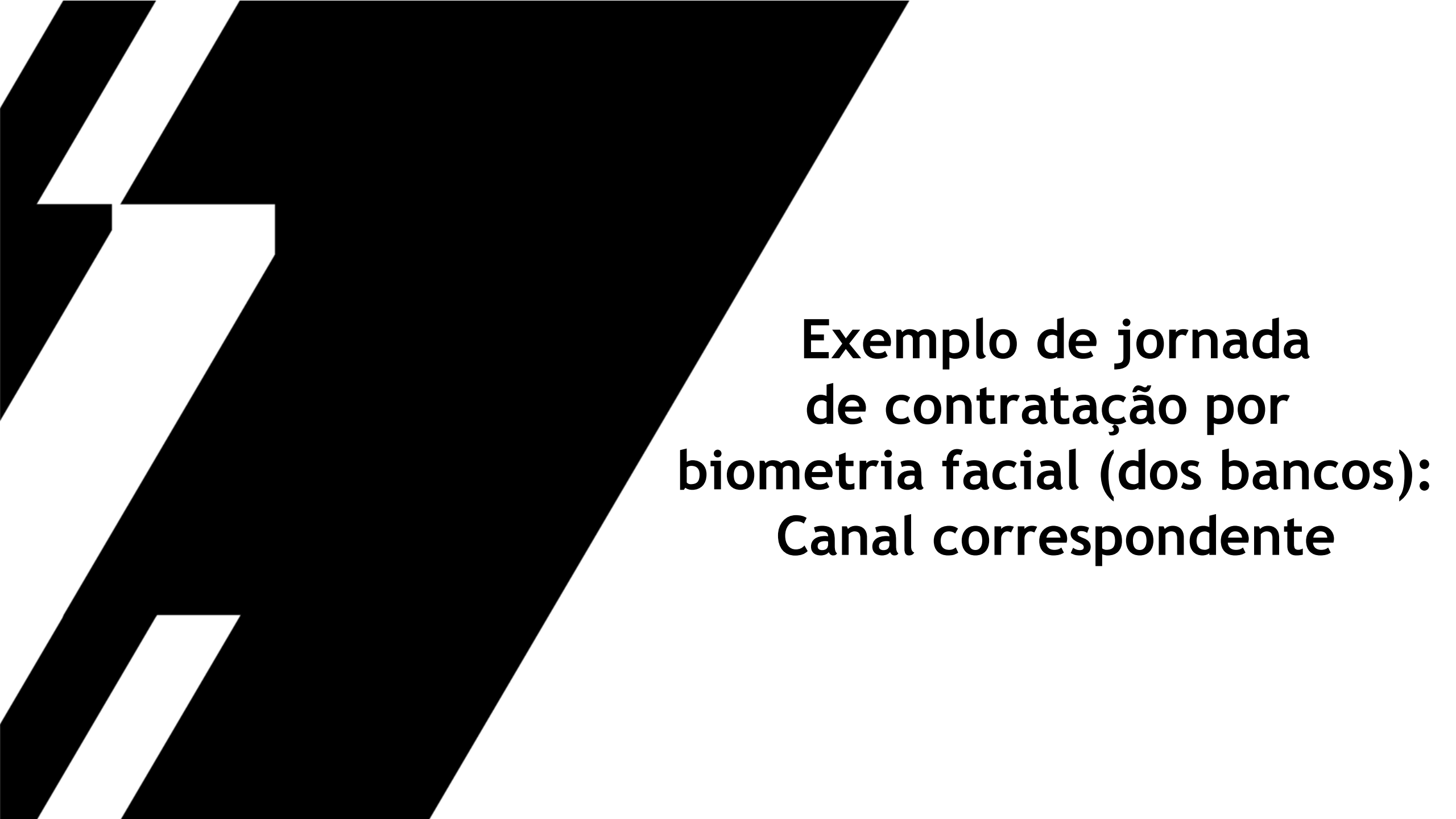


Credenciamento com **exigência de atendimento humanizado e físico**, contemplando agência a 3km do domicílio do cliente.

Obrigatório a presença física com apresentação de documento de identificação para o primeiro pagamento de benefício.

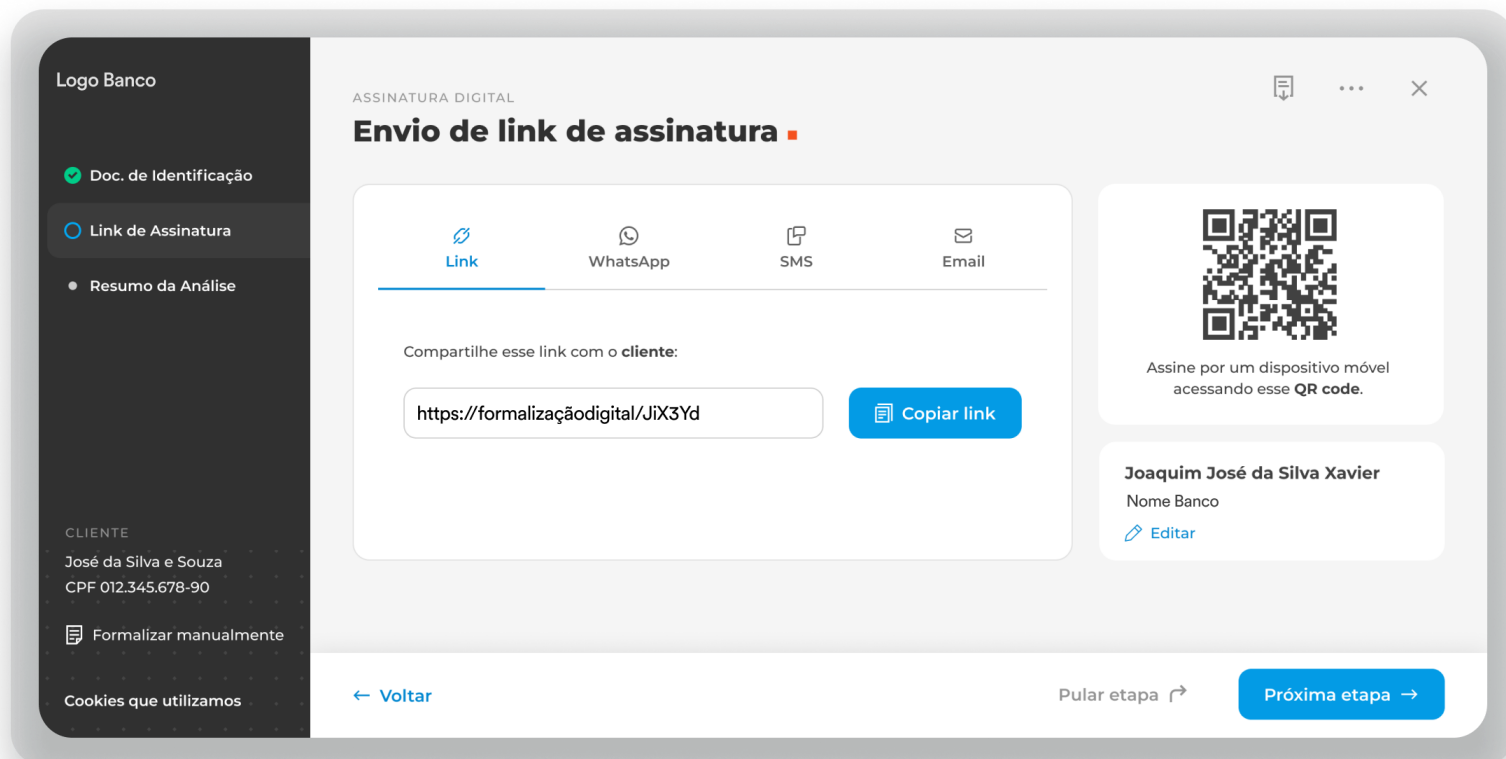
O novo beneficiário INSS tem um bloqueio para contratação de consignado de 90 dias, após esse período é necessário realizar o desbloqueio no App Meu INSS.

(*) Biometria Fingerprint é utilizada posteriormente para autenticação do clientes em atendimentos futuros.



**Exemplo de jornada
de contratação por
biometria facial (dos bancos):
Canal correspondente**

Plataforma de formalização do contrato

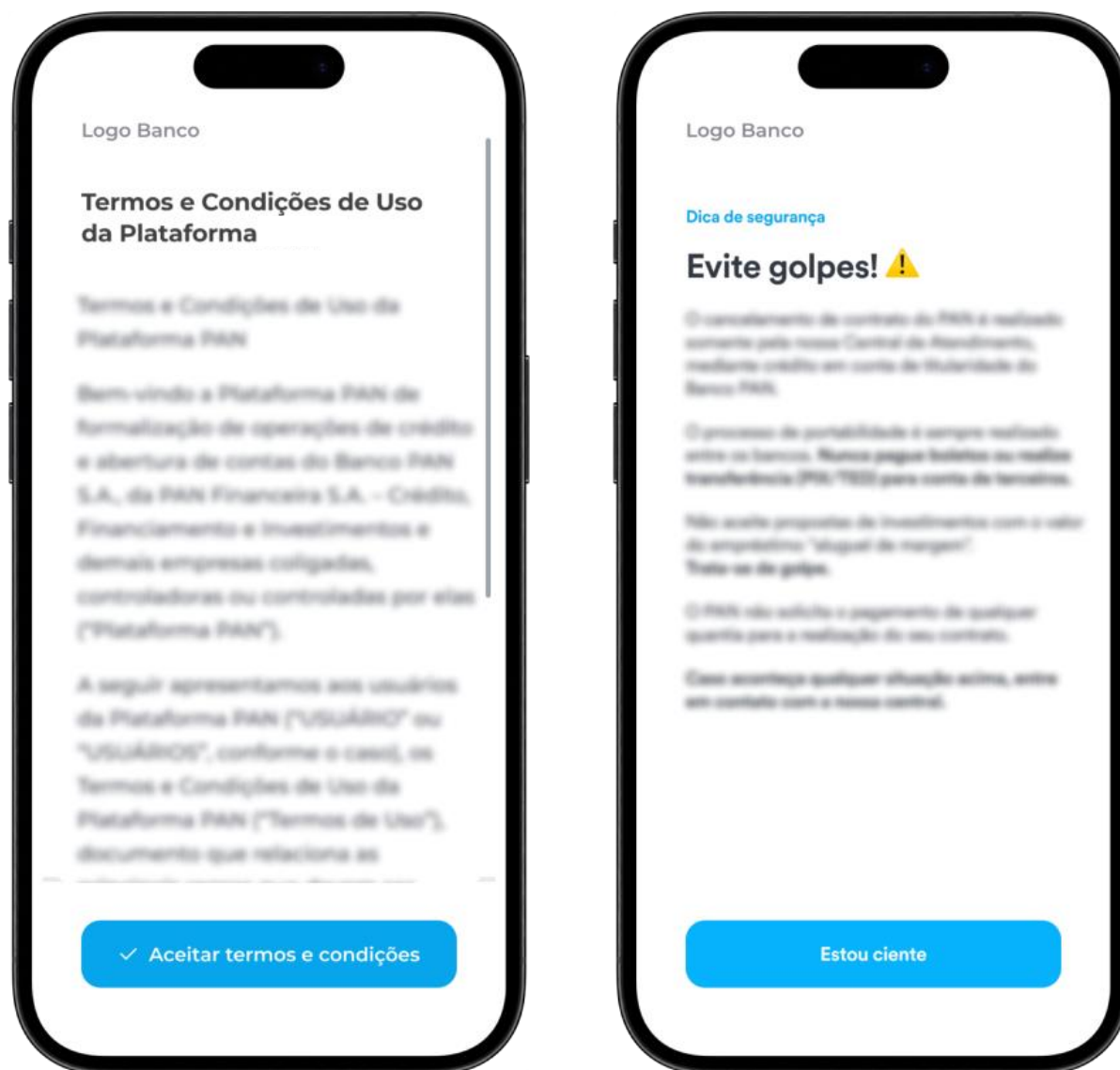


Envio do link para celular do cliente

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

- WhatsApp
- SMS
- E-mail
- QR Code

Termos e usos de condições da plataforma



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

Resumo e condições contratuais

Logo Banco

Assinatura do empréstimo de margem livre

Resumo do contrato

Proposta	*****
Total a receber	R\$18.335,87
Total devido	R\$0,00
Taxa de juros	1,66% ao mês
Parcelas	84 x R\$ 423,60
Primeira parcela	07/08/2024

Custo efetivo total

✓ Aceitar termos dos contratos

Custo efetivo total

Proposta	*****
Valor liberado ao cliente	R\$18.335,87 (96,96%)
Quitação da dívida	R\$0,00 (0,0%)
Tarifa de cadastro	R\$0,00 (0,0%)
Seguro	R\$0,00 (0,0%)
IOF	R\$575,14 (3,04%)
Total financiado	R\$18.911,01 (100,00%)
Taxa de juros	1,66% a.m./ 21,84% a.a.
Custo efetivo total	1,75% a.m./ 74,59% a.a.
Valor total devido	R\$35.582,40

Dados Pessoais

✓ Aceitar termos dos contratos

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



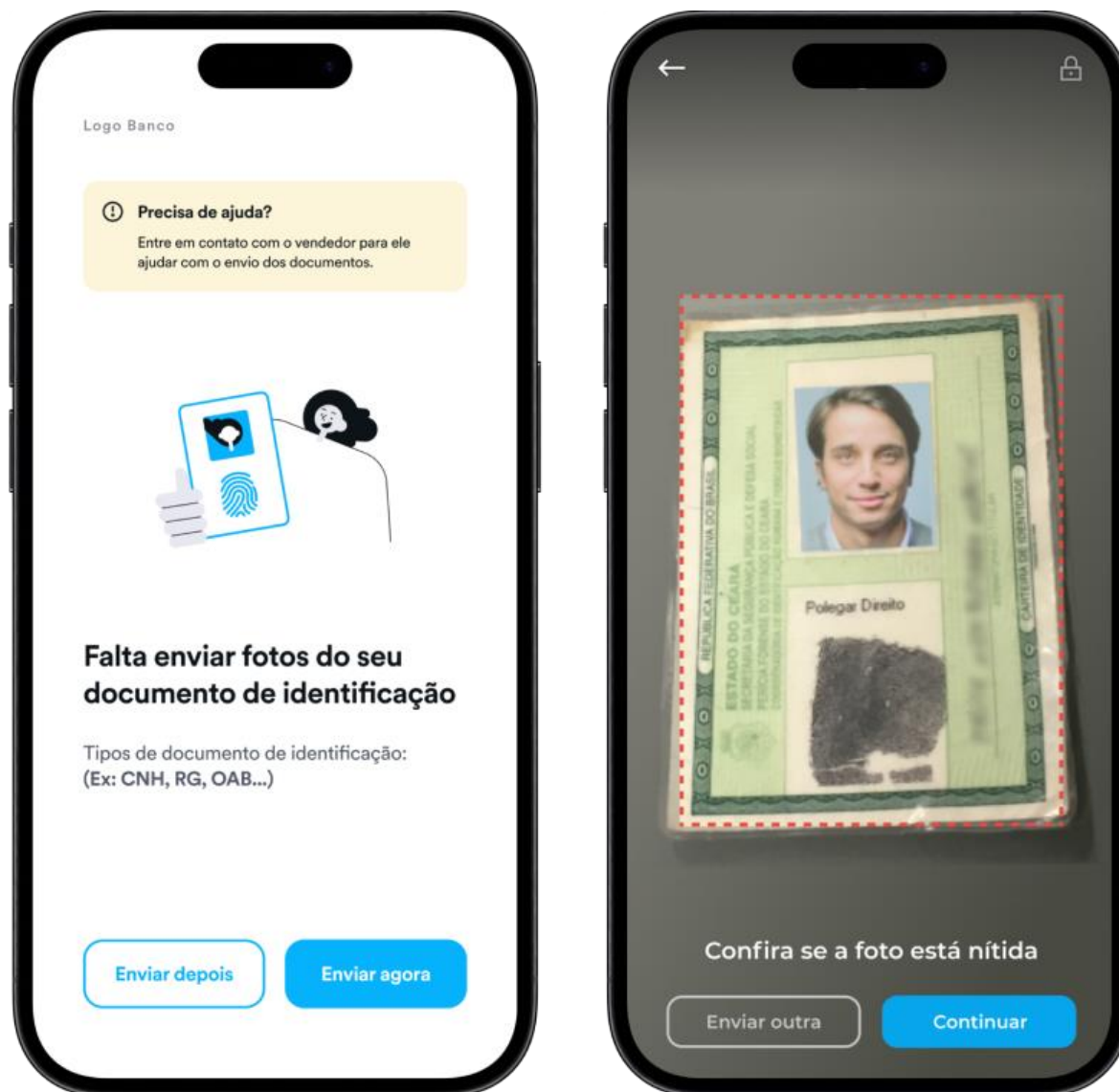
Tecnologia de detecção de vida (liveness detection) com mais de 120 vídeos e 60 algoritmos distintos

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

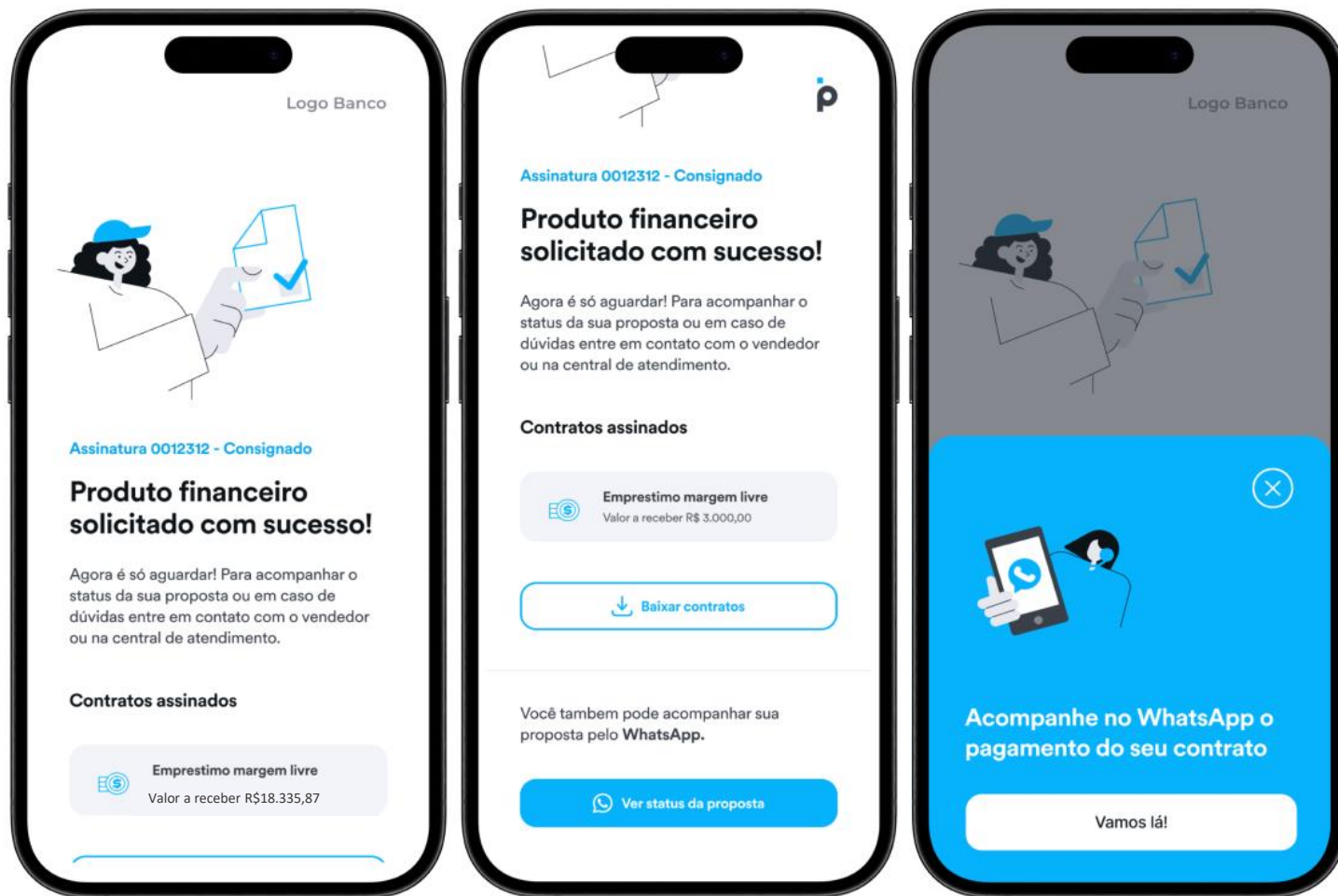


Após a captura do documento, o processo será avaliado pela IF.

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.

Conclusão da formalização



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”

Exemplos da formalização por biometria facial

Caso Reprovado

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

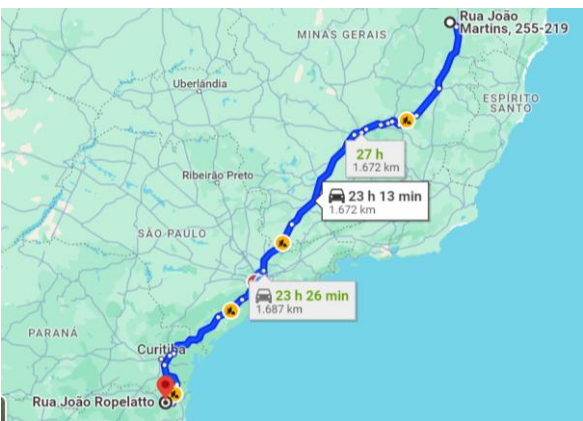
ID da sessão usuário

74414660



Exemplos da formalização por biometria facial

Caso Reprovado



Caraí - MG

GPS ~1.672km da residência

Principais Validações

Prova de Vida: **Válida**

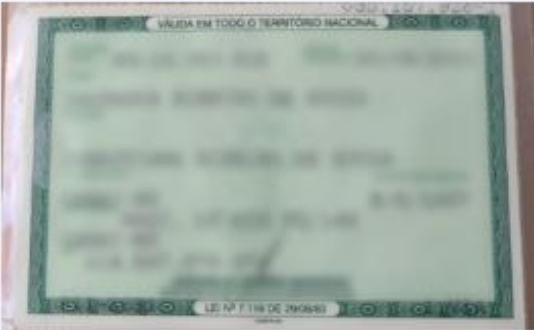
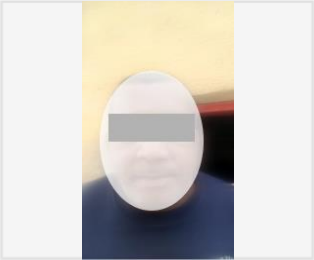
Selfie x Documento: **4,9%**

Único: **Recusa por facematch**

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

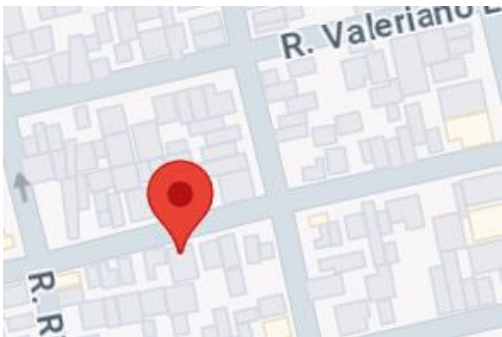
Geolocalização: **-0.7546683 -48.5170036**

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



Exemplos da formalização por biometria facial

Caso Aprovado



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	





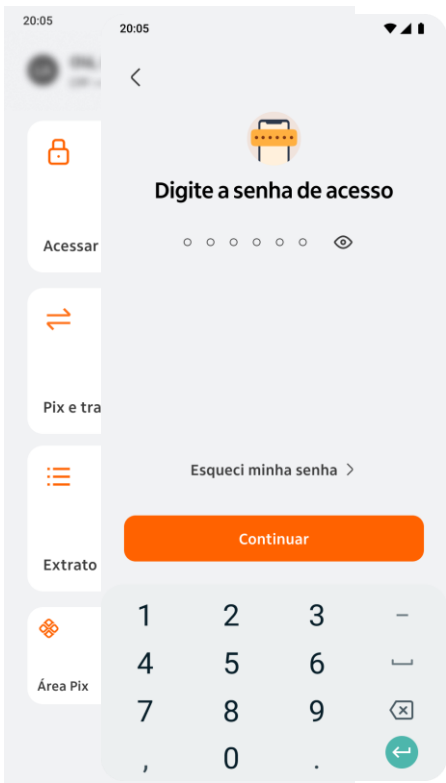
**Exemplo de jornada
de contratação:
APP**

Jornada de contratação e formalização na IF [Venda Digital]

Oferta no auto serviço de forma fluída e intuitiva, permitindo uma contratação segura e transparente

01

Autentificação App



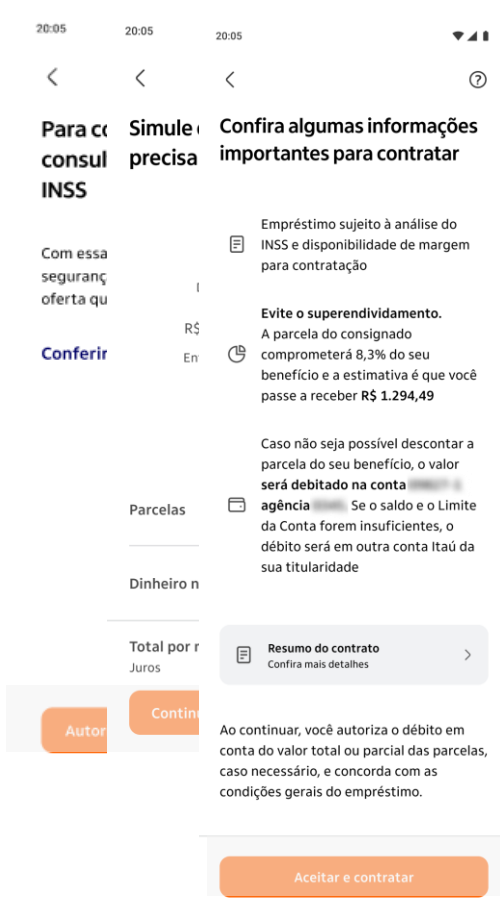
02

Menu de Crédito



03

Consentimento IN100, simulação, revisão dados das condições e da contratação



01. Venda ocorre apenas para cliente correntista.

Formalização na abertura de conta através da validação da biometria facial ou documentação comprobatória.

Para login é realizado a validação da senha de acesso.

02. Disponibilização da prateleira de produtos.

03. Autorização para consulta da IN100, cliente escolhe o valor e em qual prazo deseja. E por fim disponibilização do contrato prévio ao cliente com clareza dos valores durante a jornada.

Jornada de contratação e formalização na IF [Venda Digital]

Oferta no auto serviço de forma fluída e intuitiva, permitindo uma contratação segura e transparente

04

Autenticação App

20:05

Digite a senha de transação
É usada para autorizar operações no app

Esqueci minha senha >

Continuar

1

2

3

-

4

5

6

⌵

7

8

9

✕

,

0

.

↩



05

Efetivação

20:05

Tudo certo! Seu empréstimo já está em análise
Enviamos o contrato por e-mail e avisaremos sobre as novidades por SMS.

Simulação e contratação
Concluído em 04 jun 2024

Análise do empréstimo pelo INSS
Em andamento

Dinheiro na conta
Previsto até 06 jun 2024

Avalie a experiência
O quanto foi fácil fazer essa transação?

1

2

3

4

5

Muito difícil

Difícil

Neutro

Fácil

Muito fácil

Quer fazer um comentário? (opcional)

140 caracteres restantes

Enviar avaliação

Ir para crédito

Contrato

04. Ambiente logado com duplo fator de autenticação

-
- 1º fator: Senha transacional
- Validação com a senha pré-cadastrada pelo cliente
-
- 2º fator: Token ativo
- Para garantir o token ativo é necessário que o cliente tenha realizado a validação da biometria facial ou finger print.
- Durante a contratação do produto, ao capturar o token, ocorre a validação antifraude pelo motor de risco, etapa que é analisado geolocalização, valor, dispositivo, etc.

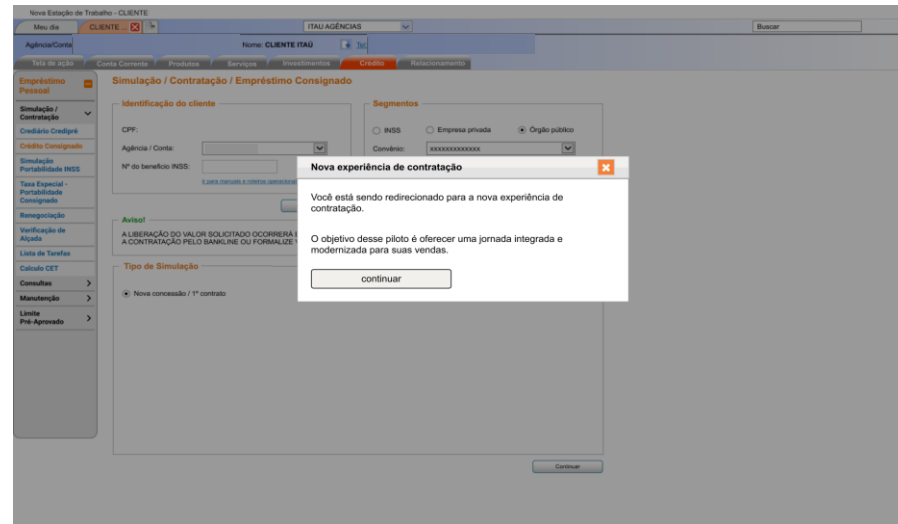
05. Efetivação

-
- Envio de SMS para confirmar a contratação
-
- Envio de contrato por e-mail para 100% dos clientes



Exemplo de jornada de contratação: Agência

01 Login Consulta do cliente Redirecionamento

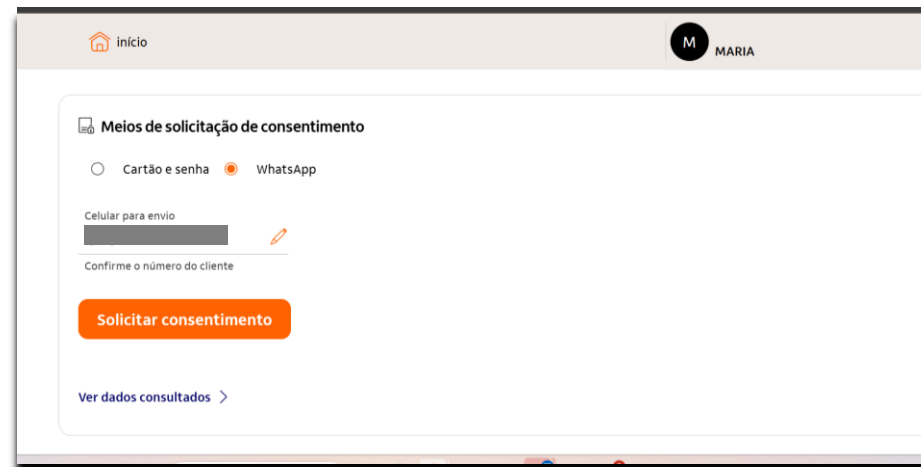


01. Necessário autenticação do funcionário do banco com governança e hierarquia de acessos.

02. Só é possível gerar uma proposta de Consignado com o consentimento do cliente e validação do celular do cliente

Consentimento pode ser dado através de cartão e senha ou whatsapp autenticado do cliente.

02 Consentimento



03 Oferta Contratação

A interface mostra o caminho de navegação: Início > crédito consignado > contratação. O título principal é 'Contratação'. Abaixo, há uma seção 'Tipo de simulação' com duas opções: 'Valor da parcela' (selecionada com um botão laranja) e 'Valor solicitado' (com um botão cinza). Abaixo disso, o valor da parcela é exibido como 'R\$ 1.235,00' com uma faixa de preço 'De R\$ 10,00 a R\$ 1.235,00'. Um botão 'Listar ofertas' está à direita. Na base da tela, há uma barra com 'Ofertas disponíveis' e um link 'Alterar visualização'.




04 Formalização Documentos do cliente

A interface mostra o caminho de navegação: Início > crédito consignado > contratação. O título principal é 'iD'. Abaixo, há uma seção 'Proposta cadastrada e enviada para análise' com o texto: 'Falta pouco para finalizar o contrato! Confira o andamento através do acompanhamento de propostas. Use o número da operação: #2649875099'. Um botão 'Acompanhar proposta' está presente. Abaixo, há uma seção 'formalização concluída' e 'solicitação concluída'. À direita, há uma seção 'Cópia do contrato' com o texto: 'Lembre-se de sempre entregar uma cópia do contrato para o cliente.' Um botão 'imprimir cópia do contrato' está presente. Na base da tela, há uma barra com 'Um SMS com as informações da operação será encaminhado ao cliente no número (*)' e um ícone de fechar.


03. Condições personalizadas conforme margem disponível do cliente


- Conferência das condições do Consignado e validação das condições do pagamento na conta cadastrada no INSS

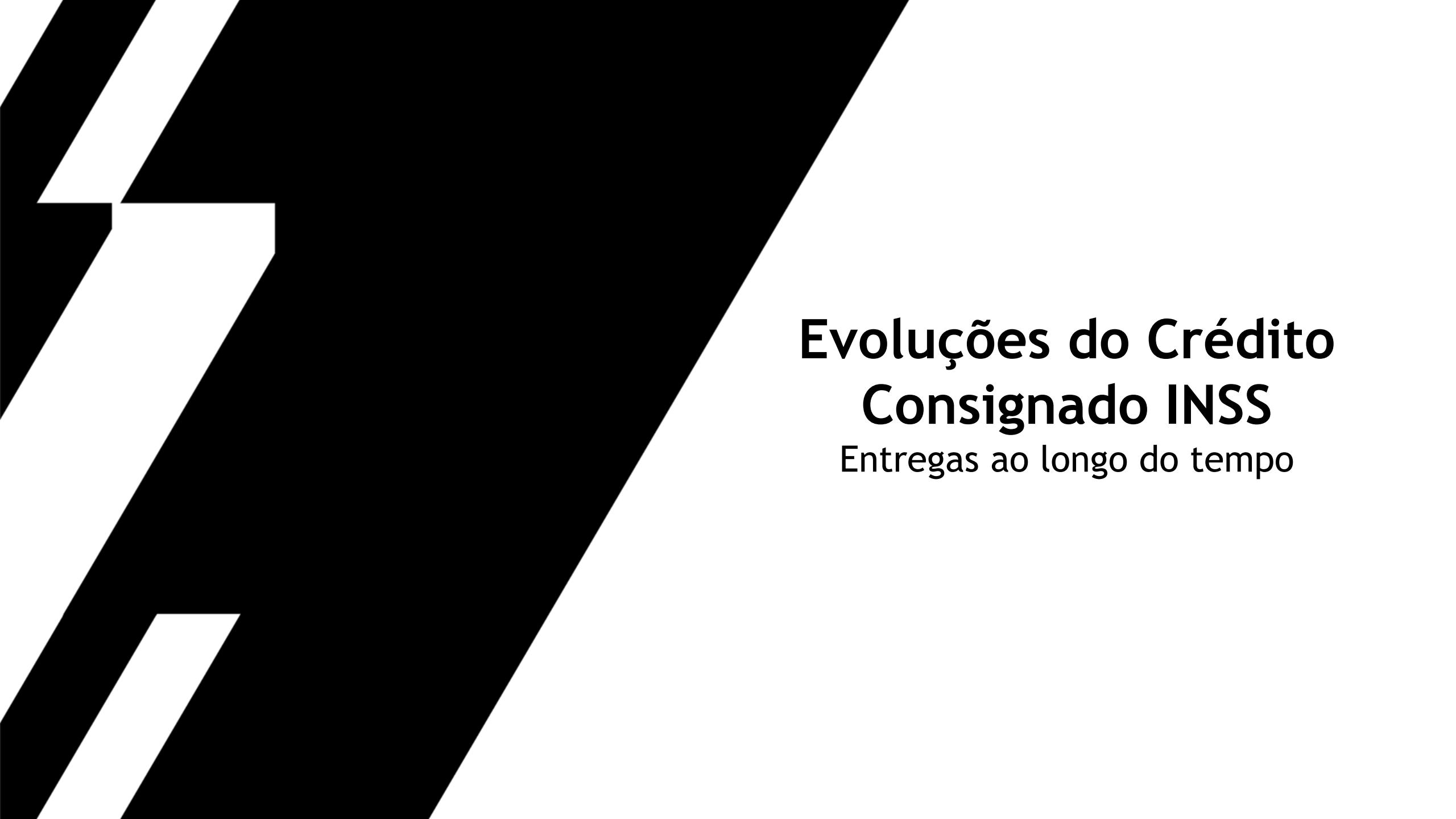
04. Cliente pode escolher entre 3 opções:

-  Cartão e senha (presencial)
-  Biometria e senha (presencial)
-  App com token + senha (remoto)

 Impressão de contrato

 Envio de SMS para confirmar a contratação

 Envio de contrato por e-mail para 100% dos clientes



Evoluções do Crédito Consignado INSS

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 (dos bancos)** 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
- **Jun/23**: Controle da taxa de juros pela Dataprev (relatório CGU 1205005/2023)
- **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:



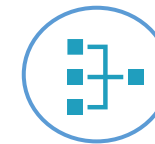
Não me Perturbe

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)





Monitoramento e supervisão

Monitoramento de:

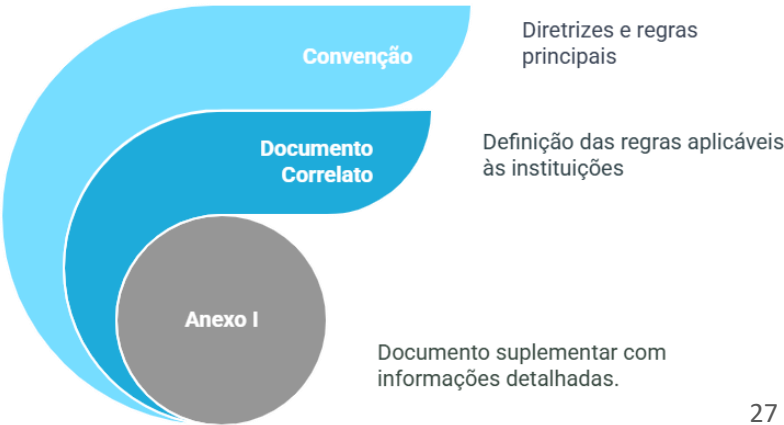
- Instituições signatárias
- Correspondentes (mensal e anual)
- Agentes de Crédito

Autorregulação do Consignado

Governança da Autorregulação

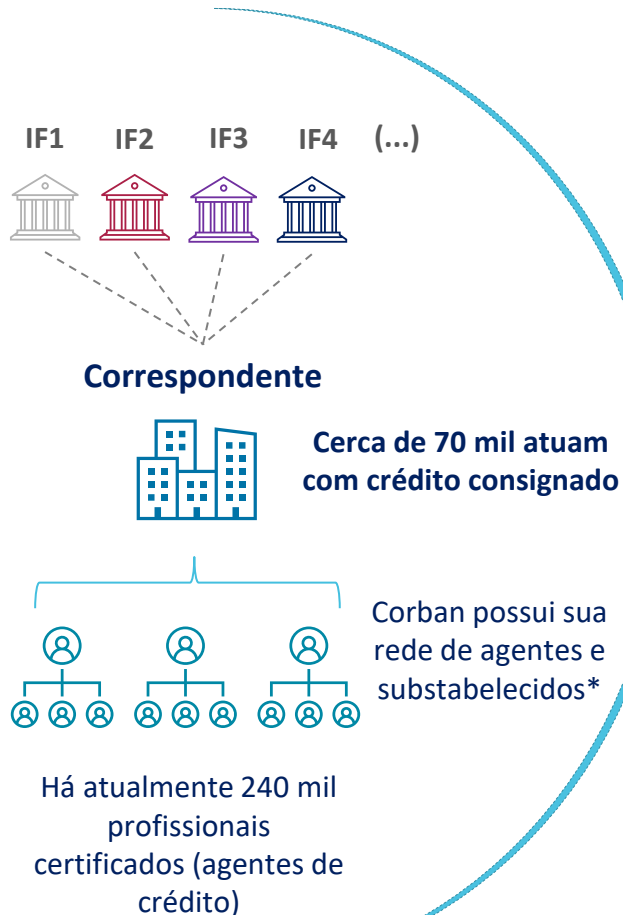
	 Comitê Gestor	 Comitê de Governança	 Conselho de Autorregulação
Atribuições	Definir e aprovar alterações normativas, fazer cumprir diretrizes, monitorar sistema, aplicar penalidades	Decidir com isenção, julgar recursos, modificar convenção e aprovar alterações normativas	Última instância administrativa e julgar recursos específicos
Composição	13 instituições financeiras 6 indicados Febraban 6 indicados ABBC 1 indicado ABCD	8 instituições financeiras: 4 indicados Febraban 4 indicados ABBC	16 conselheiros 8 setoriais (instituição financeira) 8 conselheiros independentes (Direito do consumidor, ex-integrantes do Banco Central, especialistas de sustentabilidade e PLD)
Subordinação	Subordinado ao Comitê de Governança	N/A	Instância recursal

ESTRUTURA NORMATIVA



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.

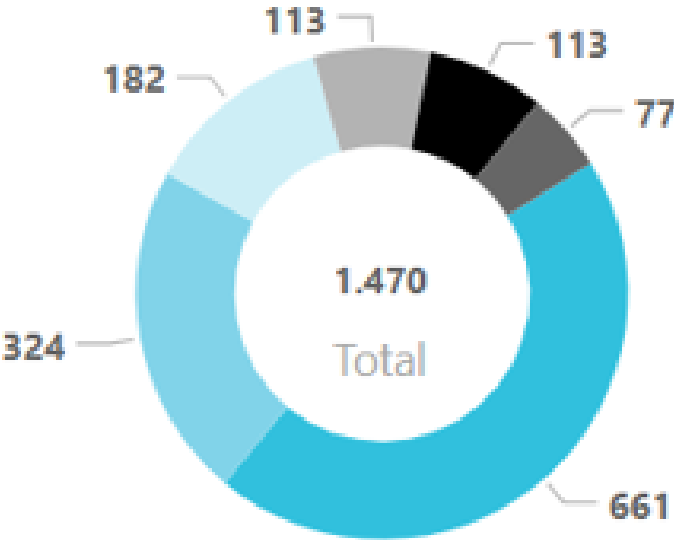
Cursos gratuitos de EAD para corbans e workshops. Capacitação e divulgação das regras da autorregulação e boas práticas de mercado.

Autorregulação do Consignado

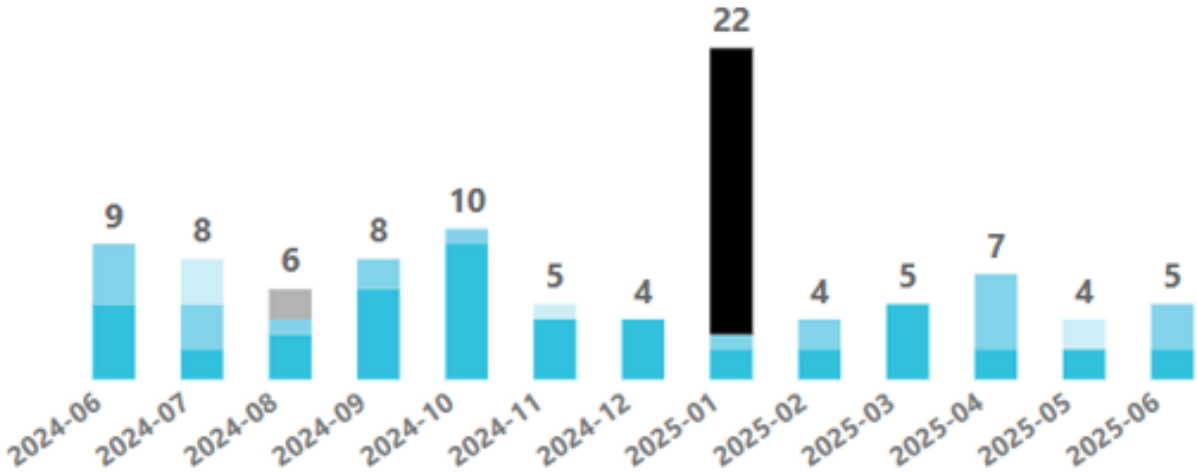
Monitoramento Mensal de Correspondentes

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

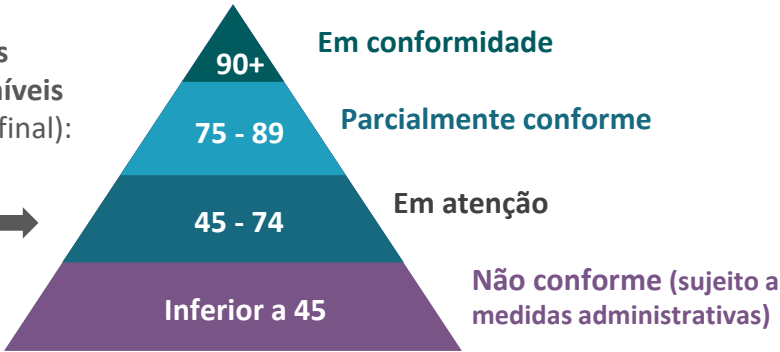
Avaliação Anual de Correspondentes

Amostra e etapas:

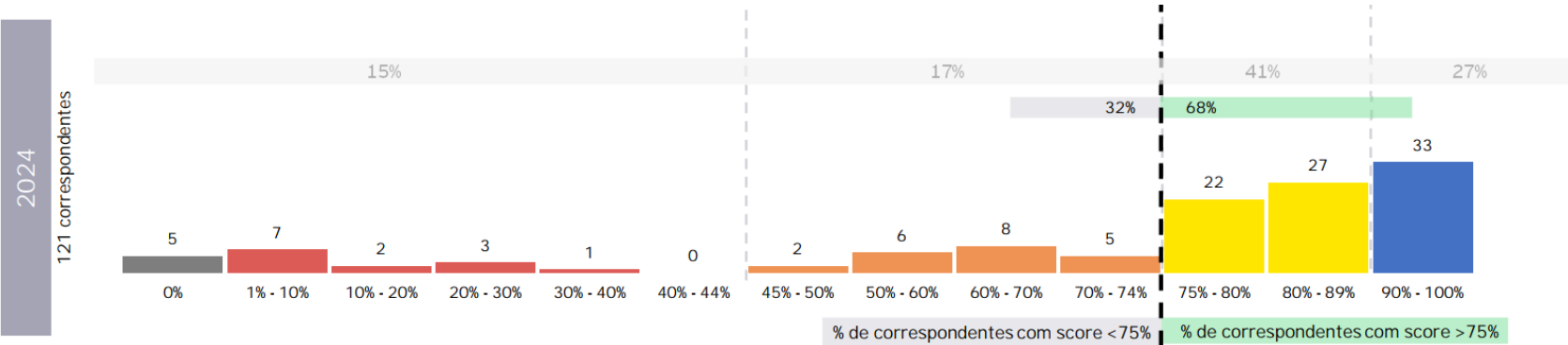


- Pilares avaliados**
- 1 – Relacionamento com Cliente
 - 2 - Governança
 - 3 – Aprendizado/Treinamentos
 - 4 – Tecnologia da Informação
 - 5 – Adequação à LGPD

Classificação dos resultados por níveis (conforme nota final):



- | Em 2020 | Em 2021 | Em 2022 | Em 2023 |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">103 não conformes (advertidos) | <ul style="list-style-type: none">52 não conformes sendo 47 reincidentes (e que foram suspensos por 10 dias úteis) | <ul style="list-style-type: none">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 | <ul style="list-style-type: none">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



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 o aprofundamento do diálogo com participantes de todos os órgãos envolvidos, para analisar e implementar eventuais sugestões de melhoria dos processos.



Obrigado!