

Requisitos Técnicos para Integração da Solução de Biometria no Processo de Concessão de Empréstimo Consignado

SUMÁRIO

1 OBJETIVO

2 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

3 PADRÕES A SEREM OBSERVADOS PARA OPERAÇÃO DO SERVIÇO

4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Requisitos Técnicos para Integração da Solução de Biometria no Processo de Concessão de Empréstimo Consignado

1 OBJETIVO

Esta Nota Técnica se propõe a apoiar a operacionalização das Instruções Normativas 138/2022 e 143/2023 do INSS, no que tange aos requisitos técnicos mínimos a serem adotados pelas Instituições Financeiras na contratação de empréstimos consignados e envio da documentação contratual para Dataprev..

2 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

A operacionalização do empréstimo consignado consiste em um serviço de crédito oferecido pelas Instituições Financeiras aos beneficiários do INSS, com condições de juros mais competitivas em relação a outras modalidades de empréstimos, em função da segurança do desconto direto no benefício pago ao beneficiário e repasse ao credor do empréstimo. É uma relação de consumo entre o beneficiário e a Instituição Financeira. O papel da Dataprev neste processo consiste em gerenciar a oferta do serviço apenas às Instituições Financeiras autorizadas à operação pelo INSS, assim como gerir os processos de averbação (confirmação do empréstimo, diante das condições do beneficiário em relação à margem disponível, ausência de bloqueio ou outra regra que impeça a confirmação), exclusão, portabilidade, refinanciamento e renegociação. A oferta do crédito, negociação, contratação e a disponibilização do crédito após a contratação é gerida diretamente pelas Instituições Financeiras.

A contratação indevida deste tipo de serviço tem sido objeto de reclamações de diversos beneficiários, onde há a alegação de que o empréstimo não foi autorizado/contratado por eles. Esse cenário causa desgaste para o próprio beneficiário, para a imagem das Instituições Financeiras e afeta também as imagens do INSS e da Dataprev, na condição de regulamentadores e operadores dos serviços (ainda que em parte).

Diante deste cenário, a IN 138/2022 e a IN 143/2023 estabeleceram regras para evitar este tipo de ocorrência, notadamente a aplicação de tecnologias que evitem o repúdio da transação, indicando à Dataprev o papel de regulamentar essas regras e estabelecer instrumentos de monitorar a eficácia e efetividade das regras.

O mercado de oferta de créditos consignados está estruturado em diferentes canais

Requisitos Técnicos para Integração da Solução de Biometria no Processo de Concessão de Empréstimo Consignado

de operação, a saber:

- a rede física de atendimento das Instituições Financeiras e os canais digitais de atendimento dos clientes das Instituições Financeiras. Esses dois canais orientados aos clientes das Instituições e, portanto, já submetidos a processos de autenticação e acesso compatíveis com a movimentação financeira dos clientes.
- estrutura de atendimento por meio de Correspondentes Bancários ou pessoas físicas ligadas a esses correspondentes, assim como outros modelos de atendimentos para beneficiários que não são correntistas / poupançistas das Instituições. A ocorrência de repúdio em operações reportada tem se concentrado justamente neste segundo grupo, de modo que a solução ora proposta deverá ser aplicada para estes canais de atendimento direcionados aos beneficiários não correntistas / poupançistas das Instituições Financeiras.

Outra questão importante se refere ao processo de documentação dos empréstimos. Em paralelo à evolução do processo de autenticação e segurança na contratação dos serviços de consignados, tem sido objeto de evolução o modelo de gestão dos contratos de empréstimos. Antes da IN 138/2022 e da IN 143/2023, não havia previsão de envio dos contratos de forma sistemática para a Dataprev, embora já esteja em operação piloto com este modelo desde Outubro/2021. O modelo prevê o envio do contrato de modo a permitir o acesso posterior para consulta pela própria Instituição Financeira, pelo beneficiário (por meio do aplicativo Meu INSS) e pelas entidades de proteção do consumidor ou ouvidorias habilitadas pelo INSS para consulta. Este serviço também será disponibilizado de forma obrigatória a partir da vigência da IN 143/2023.

**Requisitos Técnicos para Integração da Solução de Biometria no Processo de Concessão de Empréstimo Consignado****3 PADRÕES A SEREM OBSERVADOS PARA OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A solução proposta visa estabelecer processos mínimos a serem observados para garantia da qualidade no processo de aplicação das tecnologias de biometria para atender ao disposto nas Instruções Normativas.

A IN 138/2022 dispõe como papel da Dataprev o estabelecimento das rotinas para garantir operação do Reconhecimento Biométrico, observando-se o regramento estabelecido, em especial nesses trechos da norma:

"Art 4º

VIII - reconhecimento biométrico: rotina que permite confirmar a operação realizada pelo beneficiário junto às instituições consignatárias acordantes, garantindo a integridade e não repúdio das informações, a autenticidade, e a titularidade a partir de ferramentas tecnológicas de captura biométrica, cujos requisitos técnicos serão definidos pela Dataprev;"

"Art 31

III - disponibilizar na Central de Serviços Meu INSS os contratos de operações de crédito consignado, ativos ou suspensos, iniciados a partir de 1º de outubro de 2021, encaminhados na forma da alínea "b" do inciso VI do art. 34."

"Art 34

VI - encaminhar:

b) a documentação contratual nato digital ou digitalizada à Dataprev, via interface de programação - API, em até 7 (sete) dias úteis da contratação do crédito consignado, para as operações de averbação, de refinanciamento e de portabilidade, observado o disposto no art. 38;"

A IN 143/2023 estabelece:

Art. 1º A Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro 2022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 4º

XXX - acesso autenticado para autorização por meio eletrônico: rotina que permite autorização por meio eletrônico, confirmação da identidade do cliente e contratação da operação diretamente junto às instituições financeiras, por meio de acesso autenticado, em seus canais físicos ou eletrônicos, a partir da utilização de ferramentas tecnológicas, inclusive biometria, já utilizadas por essas instituições." (NR)

Requisitos Técnicos para Integração da Solução de Biometria no Processo de Concessão de Empréstimo Consignado

"Art. 5º

§ 11. Nas hipóteses previstas nos incisos II e III do caput, também será admitido o acesso autenticado, alternativamente ao reconhecimento biométrico, desde que as contratações sejam formalizadas por beneficiários diretamente na instituição financeira ou por meio dos canais eletrônicos da instituição financeira." (NR)

"Art. 2º Ficam prorrogados por 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Instrução Normativa, sob pena de rescisão, os prazos previstos no caput e nos §§ 1º e 5º do art. 38 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 2022, para a adaptação a todos os seus termos, bem como para a realização das adequações necessárias nos sistemas, às instituições que possuem ACT com o INSS e contrato com a Dataprev."

3.1 Sobre o processo de contratação:

3.1.1 Contratos efetivados por meio da rede de atendimento das Instituições Financeiras

Os contratos efetivados por meio da rede de atendimento das Instituições Financeiras que já apliquem as rotinas de identificação dos clientes, correntistas/poupançistas, poderão utilizar os padrões próprios de identificação. Nesses casos, o contrato firmado deverá ser enviado à Dataprev contendo, além do corpo do instrumento contratual estabelecido, a indicação do tipo de autenticação adotado e o Número Sequencial Único - NSU que permita a rastreabilidade da operação em caso de questionamento da operação pelo beneficiário.

3.1.2 – Demais contratos deverão ser assinados com os seguintes modelos de assinatura eletrônica nos termos estabelecidos no Art. 4 da Lei 14.063/2020:

II - assinatura eletrônica avançada: a que utiliza certificados não emitidos pela ICP-Brasil ou outro meio de comprovação da autoria e da integridade de documentos em forma eletrônica, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento, com as seguintes características:

a) está associada ao signatário de maneira unívoca;

b) utiliza dados para a criação de assinatura eletrônica cujo signatário pode, com elevado nível de confiança, operar sob o seu controle exclusivo;

Requisitos Técnicos para Integração da Solução de Biometria no Processo de Concessão de Empréstimo Consignado

- c) está relacionada aos dados a ela associados de tal modo que qualquer modificação posterior é detectável;
- III - assinatura eletrônica qualificada: a que utiliza certificado digital, nos termos do § 1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

Os contratos com assinatura eletrônica avançada deverão considerar as seguintes características mínimas:

- I – Mecanismo que possibilite detectar se o documento foi alterado depois de assinado;
- II - Captura biométrica com garantia de vivacidade (liveness). A solução de *liveness* deverá implementar o nível iBeta2 e dentro dos padrões definido no IEEE Std 2790-2020 – Standard for Biometric Liveness Detection, além da ISO/IEC 30.107-3, referente aos testes para detecção de possíveis ataques;
- III - A captura de biometria facial deve ser capaz de capturar a imagem facial com qualidade mínima de acordo com a ISO/IEC 29.794-5, levando em consideração aspectos como taxa de compressão, nitidez e luminosidade mínima, entre outros;
- IV - Será adotado como padrão a validação biométrica facial como fator único e obrigatório de identificação. A adoção de outras tecnologias biométricas será objeto de futura avaliação e, caso aprovada, será incluída pela Dataprev nas rotinas ora estabelecidas.
- V - Vinculação da biometria capturada ao documento utilizado;
- VI - Validação da biometria capturada com bases biométricas de Governo, incluindo a indicação de qual base foi utilizada para comparação e o resultado alcançado na comparação (score) na avaliação de convergência por similaridade. Deverá contemplar ainda a validação de dados biográficos dessas bases. Serão consideradas as validações prévias, ou seja, consultas feitas em base de governo em até 24 meses.
- VII - Caso a imagem do beneficiário não esteja disponível nas bases de governo para a validação biométrica, a assinatura poderá ser realizada com base em documento oficial com foto e o resultado da validação da biometria capturada com a foto com convergência por similaridade, incluindo a validação dos atributos biográficos capturados no documento.
- VIII - O processo de assinatura deverá incluir a localização da operação e o controle de data e hora da assinatura (timestamp);
- IX - O registro biométrico utilizado deverá ser disponibilizado junto ao instrumento contratual que aplicou a biometria para apoiar a assinatura no padrão 2D. Quando a validação se der a partir de um documento com foto, o documento scaneado deverá ser igualmente disponibilizado. A qualidade dos documentos e registros biométricos

Requisitos Técnicos para Integração da Solução de Biometria no Processo de Concessão de Empréstimo Consignado

devem ser suficientes para permitir futura auditoria do processo e batimento entre o rosto utilizado na identificação no momento da autenticação biométrica e aqueles presentes em bases biométricas e/ou documentais onde ocorrerá a conferência da solução;

X - A biometria capturada na operação de assinatura deverá ser utilizada exclusivamente para este processo;

XI - Durante o processo de captura biométrica, as Instituições Financeiras deverão informar a finalidade dela ao beneficiário, incluindo a indicação de que o registro poderá ser utilizado pelo INSS/Dataprev para fins de auditoria e apurações relativas à identificação do titular do registro;

3.2 Sobre o processo de envio da documentação contratual:

I – O processo de envio da documentação se dará de forma assíncrona em relação ao processo de averbação das operações de contratação e utilizará os serviços de integração (API) disponibilizados pela Dataprev;

II – A Dataprev deverá aplicar as tecnologias para validar a qualidade e completude da documentação. Caso seja verificada inconsistência, a operação de averbação poderá ser cancelada;

III – A disponibilização da documentação ao beneficiário se dará por meio exclusivo do aplicativo Meu INSS, com acesso autenticado disponibilizado pela plataforma;

IV – A disponibilização da documentação para a instituição financeira parte da contratação se dará por meio do Portal de Operações disponibilizado pela Dataprev à mesma;

V – A disponibilização da documentação a outros Entes, tais como os de defesa do consumidor, ouvidorias, Justiça ou Ministério Público, por exemplo, se darão por meio de plataforma de serviços disponibilizada pela Dataprev ao INSS, a partir da qual o INSS habilita os acessos. Haverá controle de acesso e registro das consultas (log) de modo a permitir o devido monitoramento deste tipo de operação.

VI – Os custos da recepção, guarda, gestão e acesso dos documentos enviados já estão contemplados no item Armazenamento de Contratos, constante dos contratos entre a Dataprev e as Instituições Financeiras.

Requisitos Técnicos para Integração da Solução de Biometria no Processo de Concessão de Empréstimo Consignado

4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A presente Nota Técnica visa estabelecer os parâmetros mínimos para garantia da qualidade da identificação dos beneficiários signatários de contratos de empréstimos consignados. Desta forma, esta nota deverá ser divulgada para as Instituições que operam este serviço, de modo a permitir que essas se adequem aos procedimentos necessários no tempo estabelecido pelas Instruções Normativas 138/2022 e 143/2023 do INSS.

As equipes de negócio da Dataprev deverão atuar para divulgar e apoiar a adoção dos procedimentos por parte dessas Instituições.

Por se tratar de uma sistemática que utiliza diversas tecnologias e estas estão sujeitas a evoluções constantes e/ou atualizações regulatórias, as orientações ora estabelecidas poderão ser revistas e ajustadas posteriormente, visando contemplar as soluções disponíveis no mercado que permitam o alcance dos objetivos de negócio estabelecidos pelo INSS.