



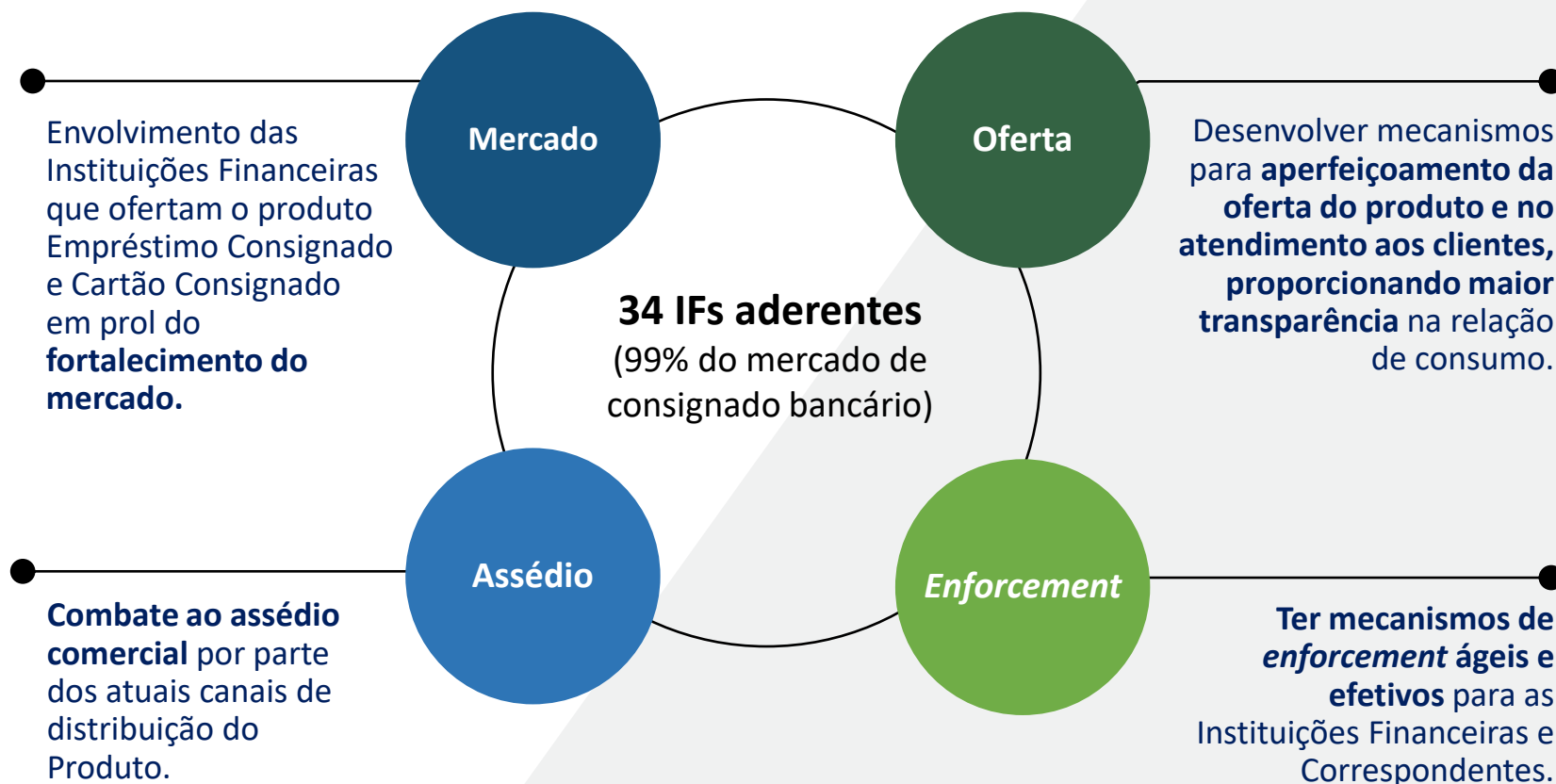
FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos



Autorregulação do Crédito e Cartão Consignado

Autorregulação do Crédito Consignado

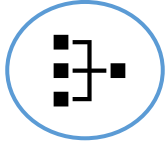


Autorregulação do Crédito Consignado		
Convenção	Documento Correlato	Anexo I
Início: 02.01.2020		

Autorregulação do Crédito Consignado - Medidas



Não me perturbe: criação e disponibilização de serviço centralizado ao consumidor para o bloqueio do recebimento de ligações para oferta de consignado.



Base consolidada de Correspondentes: IFs fornecem mensalmente informações para a apuração de indicadores de qualidade do Corban (reclamações e ações judiciais procedentes), que estão disponíveis para consulta pública na internet.



Avaliação dos Corbans por consultoria independente: intensificação do trabalho, para avaliação de aspectos de governança, tecnologia, e também sobre a gestão de dados de clientes e o nível de adequação à LGPD (Lei 13.709/18).



Aspectos de remuneração ao Correspondente: não pagamento sobre operações de portabilidade de consignado ou o refinanciamento dela decorrente em até 360 dias da data do negócio, assim como a vedação da antecipação da remuneração para essas operações.



Informações mínimas na contratação: IFs devem enviar ao cliente informações mínimas sobre a operação contratada (*nome da IF, data e número do contrato, canais de relacionamento da IF, valor do empréstimo, quantidade e valor de parcelas*).



Certificação: exigência a todos os integrantes da equipe que prestem atendimento, realizem encaminhamento ou digitem propostas de operações de consignado



Direito de desistência da operação pelo consumidor: em até 7 dias úteis a contar do recebimento do crédito, devendo ser restituído o valor total concedido que lhe foi entregue.



Regras gerais aplicáveis na oferta do cartão de crédito consignado (nova seção implementada)

Autorregulação do Crédito Consignado

Medidas administrativas - Corbans:

Progressão	CORBAN
1º	Advertência
2º	Suspensão de contratação de novas operações por 5 dias úteis.
3º	Suspensão de contratação de novas operações por 10 dias úteis.
4º	Suspensão de contratação de novas operações por 20 dias úteis.
5º	Suspensão de contratação de novas operações por 30 dias úteis.
6º	Suspensão definitiva de contratação de novas operações.

Sanções às IFs: levará em consideração a gravidade e o porte da Instituição:

Progressão	SANÇÃO IF
1º	Advertência
2º	Multa
3º	Exclusão do sistema de autorregulação

Valores definidos conforme o porte da IF e a gravidade da infração

Autorregulação do Cartão Consignado

- Jan/2020 Lançamento da Autorregulação para o Crédito Consignado
- Fev/2020 Diálogo SENACON/SNDC sobre o produto “cartão consignado” – demandas recebidas pelas Defensorias e PROCONS sobre assédio na oferta, falhas de transparência e informação
- Abr/2020 Nota Técnica SENACON – aponta desafios na oferta e contratação do produto:
 - confusão entre empréstimo e cartão consignado;
 - não recebimento de fatura/cartão;
 - possibilidade de realização do saque mesmo sem o envio do cartão e sem o seu desbloqueio;
 - oferta abusiva por telefone;
 - ausência de informações adequadas e claras na oferta e na contratação de telesaques;
 - recomendação de autorregulação pelo setor.

Propostas:



Medidas de Autorregulação: aperfeiçoamento da oferta, transparência e informação.



Medidas junto ao INSS: informações mais claras no Demonstrativo de Crédito em Benefício e Histórico de Consignação do INSS (identificação do produto, banco e respectivo SAC).



Campanha de orientação: voltada a consumidores e stakeholders, esclarecendo o funcionamento e características do produto.

Autorregulação do Cartão Consignado - Medidas

- Envio obrigatório do plástico do cartão
- Envio obrigatório de fatura, com informações essenciais mínimas em destaque
- Utilização do Termo de Consentimento Esclarecido (moldes INSS) em todas as contratações
- Envio, no ato da contratação do cartão, de material informativo para melhor compreensão do produto
- Limitação do prazo previsto para liquidação do saldo conforme praticado no Empréstimo Consignado
- Amortização mensal constante e de mesmo valor (não havendo nova utilização de compra ou saque)
- Inclusão de exemplificação gráfica do Cartão em todos os formulários do produto
- Telesaque: vedada a contratação por telefone (admite-se apenas oferta acompanhada de informações mínimas - valor do saque, juros, encargos e CET)
- Saques no cartão: até 70% do limite disponível

**Monitoramento de
reclamações e novas
medidas de aperfeiçoamento**

Monitoramento de reclamações Senacon/SNDC

Monitoramento de reclamações Senacon/SNDC

“Entre janeiro e julho deste ano, foram registradas na plataforma do governo 40.663 reclamações relacionadas ao consignado. O número é 127% maior do que o registrado em todo o ano de 2019, segundo levantamento da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), ligada ao Ministério da Justiça. Se considerada apenas a faixa etária acima dos 60 anos, a alta é ainda mais expressiva, de 157%, no mesmo intervalo de comparação”.

Sistema Souweb (INSS):

- Descontinuado em nov. 2019
- Média mensal de demandas 5.107/mês (jan. a out. / 2019)
- Migração de demandas para o **Consumidor.gov.br**

Evolução da Quantidade de Reclamações - Crédito Consignado - Consumidor.gov e Souweb (Empréstimo descontado em folha de pagamento) 2019 e 2020:

Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)										
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Total	SouWeb Jan-Jul	Total
2019	1.754	2.162	2.456	3.177	2.880	2.601	2.861	17.891	35.224	53.115
2020	4.325	4.917	5.460	6.091	6.097	6.532	7.241	40.663	649	41.312
								+127%		-22 %

Autorregulação do Consignado - novas medidas de aperfeiçoamento



Qualidade das contratações

Análise e validação dos contratos e demais instrumentos de formalização das operações de crédito consignado, independente análise feita pelo correspondente (novembro de 2020).



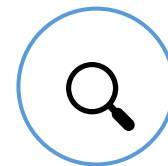
Restrição de remuneração

Proibição de remuneração de novas operações de crédito consignado em prazo inferior a 90 (noventa) dias contados da liquidação antecipada (dezembro de 2020).



Divulgação dos correspondentes excluídos

Divulgação dos correspondentes definitivamente suspensos (jan. 2021).



Maior rigor na apuração da conformidade

Alteração do índice de reclamações procedentes de 0,08% para 0,06% da carteira ativa (válido a partir de janeiro de 2021).



Workshop com correspondentes para orientação e engajamento - dez./20.

Responsabilização dos correspondentes pessoas físicas *em estudo (medidas administrativas; certificação).

Monitoramento, Supervisão e Transparência

Plano de Monitoramento

Reuniões mensais do Comitê Gestor

- Registro de reclamação
- Volumetria de procedência

Avaliação dos relatórios periódicos da ABRT.

- WS não perturbe dia 29.09.

Site “não perturbe”



- LGPD
- Certificação do correspondente

Consultoria anual

- concluída as fases I e II
- Fase III - set/20
- Resultados em Dez/20

Relatório EY



- Solicitação de portabilidade por correspondentes suspensos

Indicadores de Portabilidade de Crédito

Monitoramento das IFs

Monitoramento Portabilidade



- Questionário próprio (10 perguntas)

Auto declaração com envio de evidências (Compliance)

- Acompanhamento dos planos de ação

Mapeamento



- Dashboard MCB
- Acompanhamento de notificações pelas Ifs

Acompanhamento das medidas administrativas

Medidas administrativas



- Dashboard Reclamações Externas

Acompanhamento de reclamações externas

Indicadores Voz do Cliente



NORTE

40.644

3,37%

NORDESTE

168.593

13,94%

CENTRO-OESTE

137.924

11,00%

SUDESTE

712.269

56,27%

SUL

217.683

15,43%

ESTADO	Qtde	%
Sao Paulo	392.549	30,88%
Rio de Janeiro	151.458	12,49%
Minas Gerais	146.722	11,18%
Parana	84.006	5,62%
Rio Grande do Sul	74.864	5,60%
Santa Catarina	58.813	4,20%
Distrito Federal	56.095	4,74%
Bahia	49.477	4,01%
Goias	47.837	3,65%
Pernambuco	41.800	3,18%
Ceara	22.920	1,93%
Espirito Santo	21.540	1,72%
Mato Grosso	18.670	1,46%
Mato Grosso do Sul	15.322	1,15%
Para	14.261	1,23%
Paraiba	11.005	0,90%
Sergipe	9.335	0,83%
Rio Grande do Norte	9.097	0,78%
Amazonas	8.973	0,74%
Maranhao	8.758	0,86%
Alagoas	8.611	0,71%
Piaui	7.590	0,75%
Rondonia	6.182	0,48%
Tocantins	5.392	0,46%
Acre	2.360	0,17%
Amapa	1.915	0,16%
Roraima	1.561	0,12%
Total	1.277.113	100,00%

1.277.113

Total de Bloqueio Não Me Perturbe

1.111.185

Telefone Móvel

165.928

Telefone Fixo

(aproximadamente em torno de 75 mil bloqueios nos últimos 30 dias)



989.046

Bloqueio Seleccionando "Todos" Bancos

851.687

Telefone Móvel

137.359

Telefone Fixo

77,4% dos bloqueios foram feitos com a marcação para "todas as IFs"

Monitoramento dos Correspondentes

Publicação das informações | página FEBRABAN

Os índices apurados por Correspondente estão disponíveis para consulta pública no site da Autorregulação Bancária (www.autorregulacaobancaria.com.br) – Seção “Autorregulação Consignado > Indicadores”.

AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA FEBRABAN ▼ IDIOMA BUSCAR

▼ AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN ▼ AUTORREGULAÇÃO CONSIGNADO ▼ AUTORREGULAÇÃO PORTABILIDADE DE CRÉDITO SNDC - SIR NOTÍCIAS

Crédito Consignado – indicadores de qualidade

Com o objetivo de proporcionar transparência, liberdade de escolha e fortalecer as boas práticas de mercado, a Autorregulação do Consignado consolida e divulga informações relativas a demandas apresentadas por clientes e usuários atendidos por correspondentes, nos termos da Res. CMN 3954.

As informações aqui disponíveis são fornecidas e atualizadas mensalmente pelas Instituições Financeiras participantes da Autorregulação do Consignado e as consultas podem ser feitas por CNPJ, nome fantasia ou razão social dos Correspondentes.

Base de dados dos Correspondentes de Crédito Consignado Mês base: Abril/2020

Consulta por Correspondente

(DIGITE O NOME FANTASIA, RAZÃO SOCIAL OU O NÚMERO DO CNPJ DO CORRESPONDENTE)

Abril/2020 ▼
Por UF(selecione) ▼
Por município(selecione) ▼

PESQUISAR

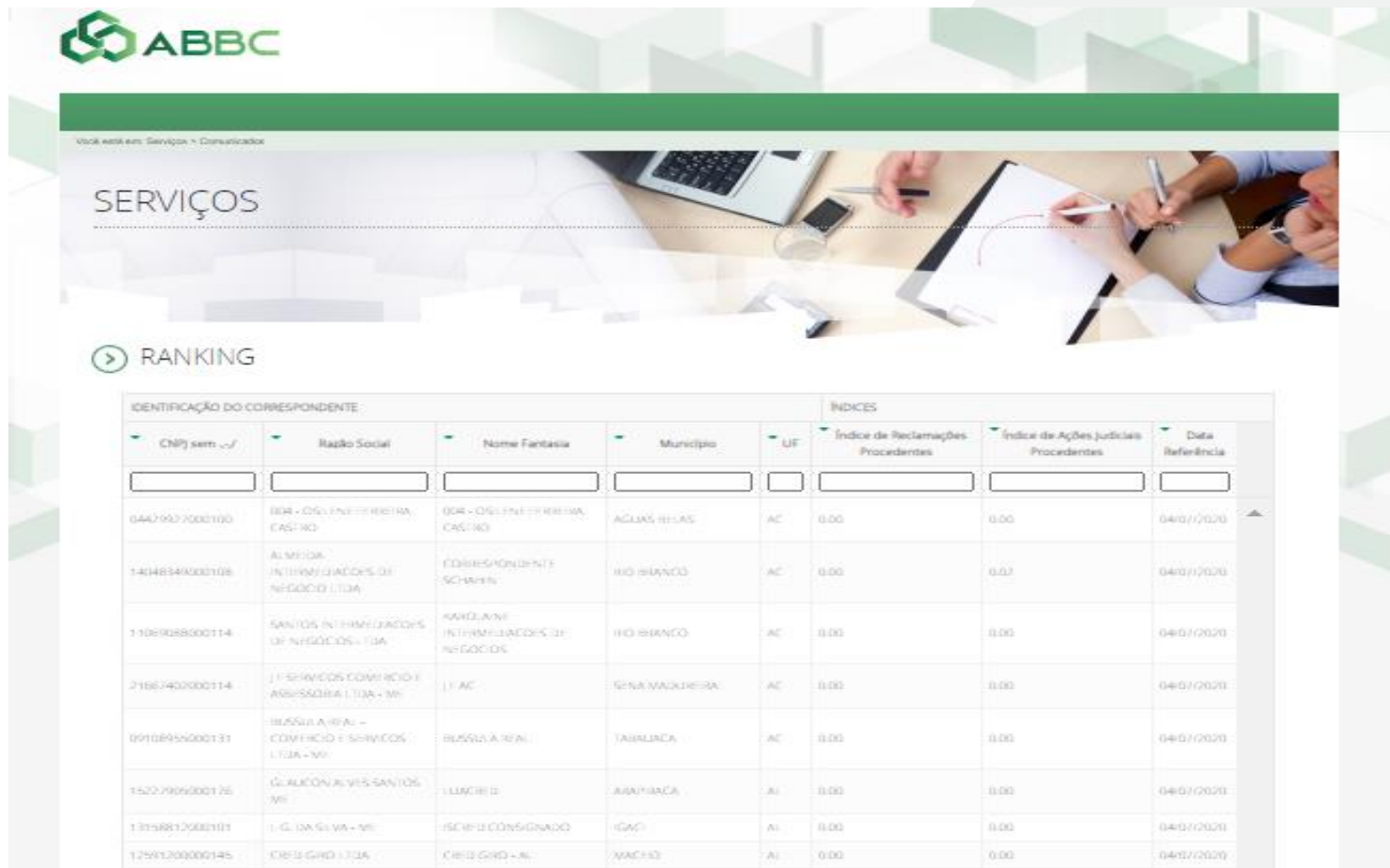
(¹) **Índice de reclamações procedentes:** Demandas provenientes dos canais internos das Instituições Financeiras, Banco Central do Brasil, Consumidor.gov.br, SINDEC e canal Não me Perturbe (www.naomeperturbe.com.br). O índice corresponde ao total de reclamações procedentes registradas por consumidores e encerradas no mês base (relacionadas a condutas praticadas por correspondentes), dividido pela quantidade total de contratos ativos de operações de consignado na carteira do Correspondente (no mês base).

É possível consultar os dados dos Correspondentes por filtros (pesquisando pelo CNPJ, razão social ou nome fantasia, por mês, UF ou município).

Monitoramento dos Correspondentes

Publicação das informações | página ABBC

Os índices apurados por Correspondente também estão disponíveis para consulta pública no site da ABBC (www.abbc.org.br) - Seção “Serviços > Comunicados”.



ABBC

Você está em: Serviços > Comunicados

SERVIÇOS

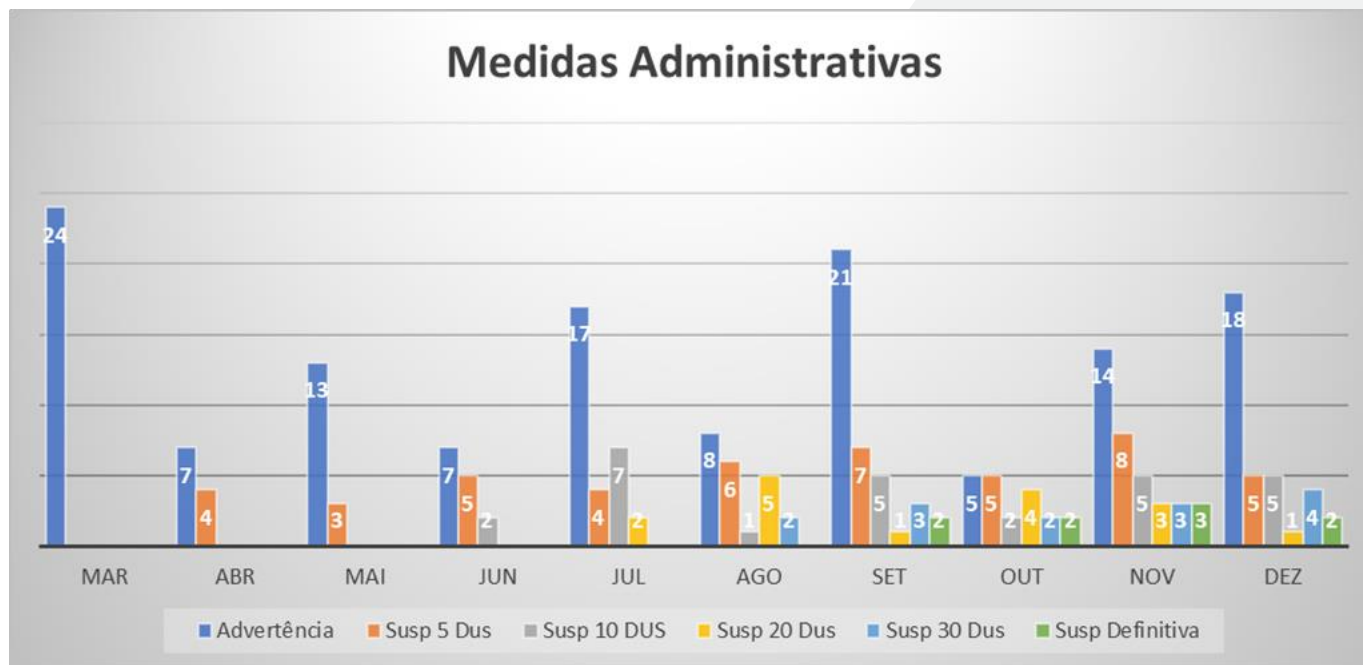
> RANKING

IDENTIFICAÇÃO DO CORRESPONDENTE					ÍNDICES		
CNPJ sem -/	Razão Social	Nome Fantasia	Município	UF	Índice de Reclamações Procedentes	Índice de Ações Judiciais Procedentes	Data Referência
04401937000100	DBB - OS LINE DE RETIRA, CASTRO	DBB - OS LINE DE RETIRA, CASTRO	AGUAS BRAS	AC	0.00	0.00	04/07/2020
14048349000108	ALMORA - INTERMEDIADORES DE NEGOCIOS LTDA	EDRESON DE S. SANTOS	RIO BRANCO	AC	0.00	0.00	04/07/2020
11089088000114	SANTOS INTERMEDIADORES DE NEGOCIOS LTDA	KAROLANE - INTERMEDIADORES DE NEGOCIOS	RIO BRANCO	AC	0.00	0.00	04/07/2020
21687402000114	J.F. SERVICOS COMERCIO E ASSessorIA LTDA - ME	J.F. AC	SENNA MADRUGA	AC	0.00	0.00	04/07/2020
09108956000131	BUSSA A REA - COMERCIO E SERVICOS LTDA - ME	BUSSA A REA	TABUADA	AC	0.00	0.00	04/07/2020
15227906500076	CLAUDION ALVES SANTOS ME	LUMERIS	JARAUACA	AI	0.00	0.00	04/07/2020
13158812000101	L. G. DA SILVA - ME	ISCRIP CONSIGNADO	IGACI	AI	0.00	0.00	04/07/2020
12591200000145	CREDIGRD LTDA	CREDIGRD - ME	MACHO	AI	0.00	0.00	04/07/2020

É possível consultar os dados dos Correspondentes por filtros (pesquisando pelo CNPJ, razão social ou nome fantasia, por mês, UF ou município).

Monitoramento dos Correspondentes

Medidas administrativas aplicadas aos correspondentes desde a criação da Autorregulação do Consignado <https://portal.febraban.org.br/noticia/3593/pt-br/>



	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Advertência	24	7	13	7	17	8	21	5	14	18	134
Susp 5 DUS		4	3	5	4	6	7	5	8	5	47
Susp 10 DUS				2	7	1	5	2	5	5	27
Susp 20 DUS					2	5	1	4	3	1	16
Susp 30 DUS						2	3	2	3	4	14
Susp Definitiva							2	2	3	2	9
Total	24	11	16	14	30	22	39	20	36	35	247

Fonte: Dados CIP

Campanha de orientação ao consumidor

- Ary Fontoura - “o rei da internet” como influenciador e tira dúvidas
- Plano de mídia em TV aberta, rádio, mídias digitais, whatsapp e cartilha digital - 90 dias



Facebook: destaque para os anúncios com objetivo de criar tráfego para o site (171% de cliques além do esperado). Anúncios em vídeo atingiram mais de 1 milhão de visualizações (o dobro do estimado).

Youtube: taxa de visualização completa do vídeo da ordem de 47%. Mais de 8 mil cliques.

Chatbot: média de 111 usuários engajados ao dia durante a campanha.

WhatsApp: em 03.12 o primeiro disparo atingiu 100mil pessoas. A taxa de visualização foi de 90%.

Obrigado!

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

