

FEBRABAN

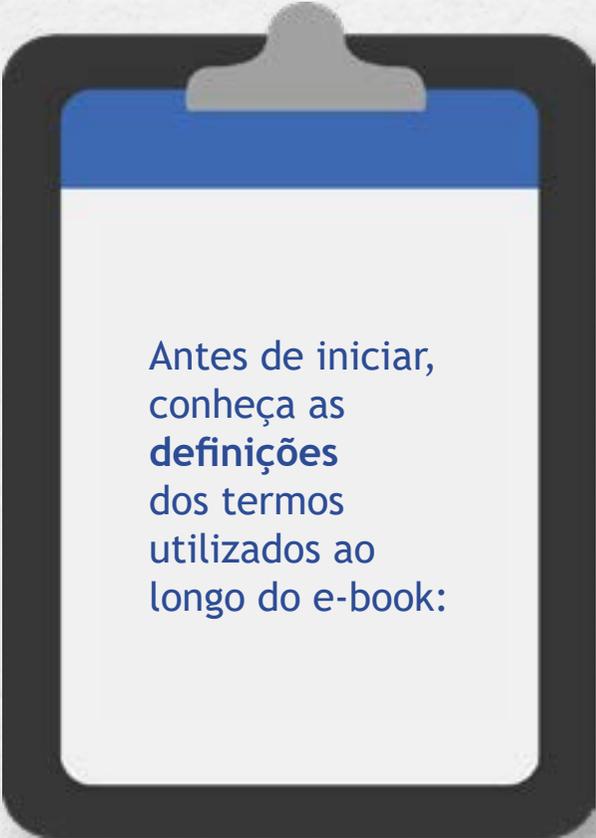


AUTORREGULAÇÃO DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO E CARTÃO CONSIGNADO

Como oferecer os serviços de crédito consignado com mais **QUALIDADE, TRANSPARÊNCIA, SEGURANÇA** e **EFICIÊNCIA** para os clientes?



Neste e-book, você encontrará **todas as informações** que precisa saber para realizar adequadamente os processos de oferta, contratação e portabilidade de operações de crédito consignado, de acordo com as regras da Autorregulação do Consignado.



Antes de iniciar,
conheça as
definições
dos termos
utilizados ao
longo do e-book:

Partes

Entidades associativas do setor financeiro (ABBC - Associação Brasileira de Bancos e FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos).

Participantes

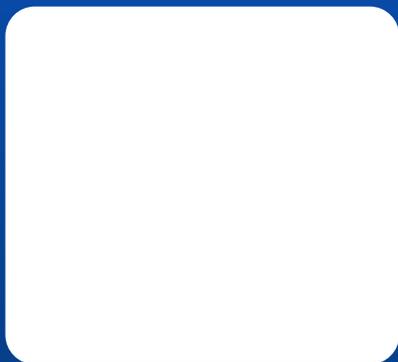
Instituições Financeiras Signatárias da Autorregulação do Crédito Consignado.

Sistema

Acordo entre Parte e Participantes para disciplinar melhores práticas em matéria de crédito e cartão consignado.

Documento Correlato

Regras as quais as partes se submetem ao aderirem à Autorregulação do Consignado.



CONVENÇÃO PARA ADESÃO À AUTORREGULAÇÃO

OBJETIVO E ABRANGÊNCIA



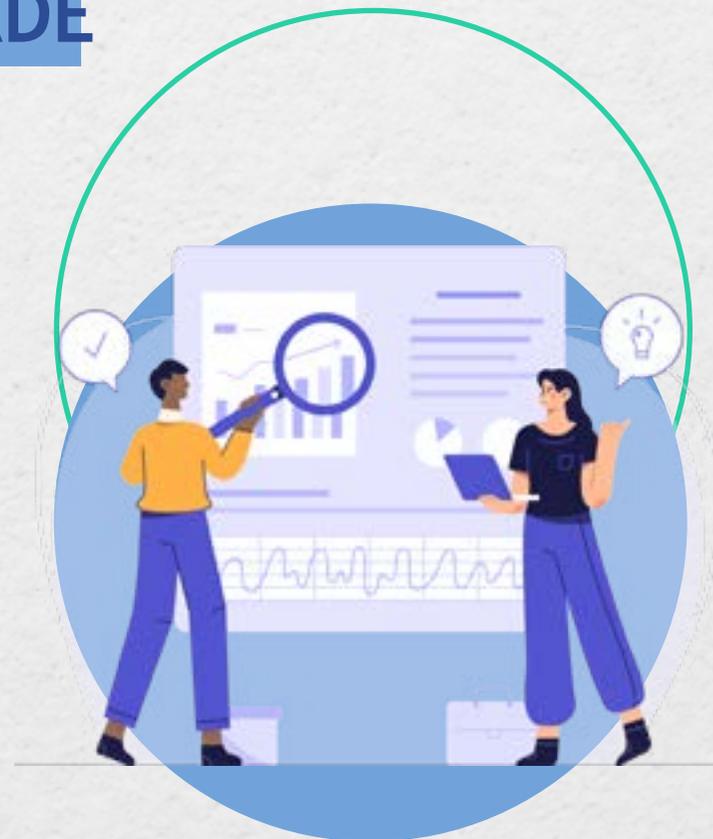
A Convenção é o documento que estabelece a gestão e determina as regras de funcionamento da Autorregulação.

Assim sendo, toda Instituição Financeira que adere ao Sistema como Participante, deve estar de acordo com as regras e ciente de suas responsabilidades estabelecidas não só na Convenção, como na Legislação e no Documento Correlato também.

Tanto a Convenção quanto o Documento Correlato são válidos para empréstimo pessoal mediante consignação e cartão de crédito consignado em todo território nacional, por tempo indeterminado.

OBRIGAÇÕES E CONFIDENCIALIDADE

Os Participantes devem tratar-se com respeito, igualdade e imparcialidade. Além disso, devem respeitar o dever de sigilo sobre informações confidenciais a que tiverem acesso.



Ainda sobre o sigilo, as Partes
e os Participantes:



São responsáveis pelos atos praticados por seus sócios, acionistas, diretores, empregados, funcionários, contratados, prepostos e assemelhados, caso utilizem as informações confidenciais indevidamente.



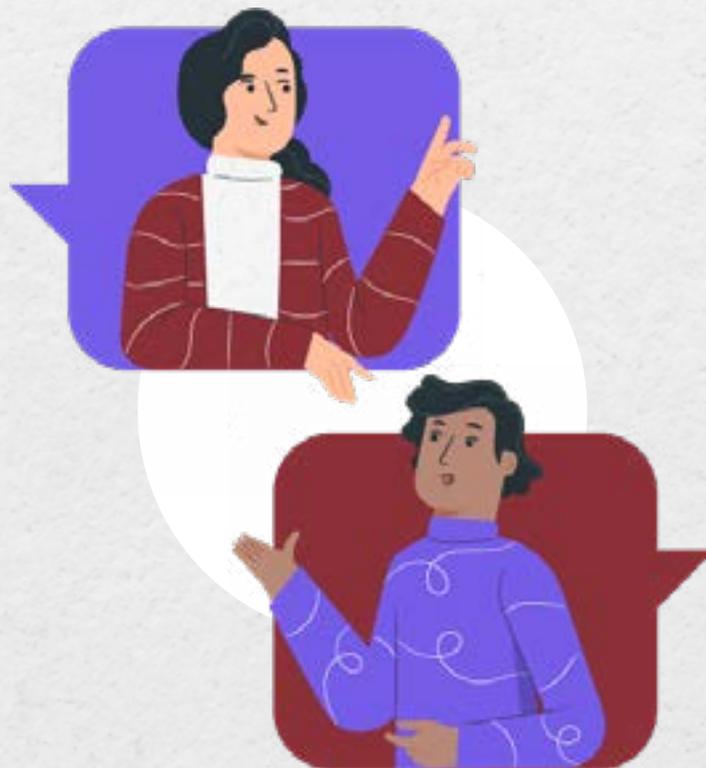
A confidencialidade das informações deve ser mantida por tempo indeterminado, mesmo que o Participante saia do Sistema.



BOAS PRÁTICAS NAS OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO PESSOAL E CARTÃO DE CRÉDITO COM PAGAMENTO MEDIANTE CONSIGNAÇÃO

As boas práticas nada mais são do que regras e procedimentos adotados em comum acordo entre os Participantes. Seu objetivo é assegurar melhoria da qualidade, transparência, segurança e eficiência nos processos de oferta, contratação e portabilidade de operações de crédito consignado, além de contribuir para a prevenção de conflitos nas relações de consumo.

OFERTA DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO



A oferta do crédito consignado deve ser objetiva, clara, precisa e completa.

No momento da oferta, o consumidor deve ter acesso a todas as características do produto, inclusive as taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos e o custo efetivo total - CET. Nenhuma informação deve ser omitida.

Além disso, é proibido prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor na oferta de operações de crédito consignado.

CONTRATAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO

Buscando transmitir segurança e transparência na oferta e na contratação, uma vez formalizada a operação, devem ser enviadas aos consumidores as seguintes informações:

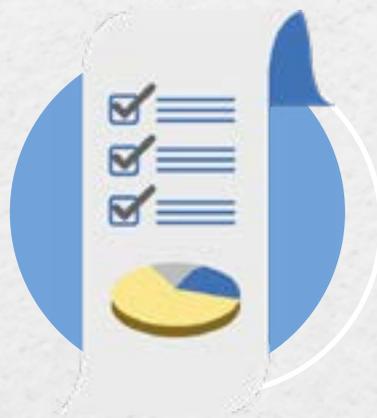
- Identificação da Instituição Financeira contratante.
- Data e número do contrato.
- Canais de relacionamento da Instituição Financeira.
- Valor do empréstimo contratado pelo consumidor.
- Quantidade e valor de parcelas.



Todas essas informações são enviadas em até **cinco dias**, contados da data da liberação do crédito.

Cartão de crédito com
pagamento consignação

CARTÃO DE CRÉDITO COM PAGAMENTO MEDIANTE CONSIGNAÇÃO



Quando a operação for de cartão de crédito com pagamento mediante consignação, antes da contratação, o consumidor deve ser informado se haverá cobrança pela sua emissão e, nesse caso, o valor da tarifa.

Em até **5 dias úteis** da confirmação da reserva de margem consignável, o cartão será enviado ao endereço de cadastro do cliente.



FATURA MENSAL

É obrigatória a disponibilização ou envio da fatura, na forma física ou eletrônica. A fatura deve conter todas as informações exigidas pela [Resolução CMN 3.919](#) e em destaque as informações essenciais:



**Valor total para
o pagamento
da fatura**



**Data de
vencimento**



**Limites para
uso no cartão
de crédito**

Qualquer que seja o convênio celebrado, o contrato de crédito consignado deve ser acompanhado do Termo de Consentimento Esclarecido (TCE), nos termos da Instrução Normativa - INSS nº 100.

DIREITO DE DESISTÊNCIA



O consumidor pode desistir do contrato em até 7 dias úteis, desde que a contratação tenha sido realizada por telefone, dispositivos móveis de comunicação (mobile), caixas eletrônicos (ATM), internet ou por correspondentes.

O direito de desistência deve ser informado ao consumidor no ato da contratação. Ele também deve estar ciente que caso desista deverá devolver o crédito recebido, além dos impostos.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

É dever dos participantes adotar as melhores práticas de coleta e tratamento de dados pessoais, de forma a prevenir a ocorrência de danos.

Os correspondentes serão avaliados com base nas exigências da Lei Geral de Proteção de Dados aplicáveis à sua atividade, com especial atenção à origem dos dados utilizados. A captação ou o tratamento ilícito de dados serão considerados falta grave.



BLOQUEIO PARA RECEBIMENTO DE OFERTAS



Os participantes devem manter à disposição dos consumidores o serviço centralizado de bloqueio do recebimento de ligações para a oferta de operações de crédito consignado denominado “Não me perturbe”.



O “Não me Perturbe” deve ser respeitado por bancos e correspondentes, sob pena de aplicação de punições a quem descumprir esse compromisso da Autorregulação.



Uma vez realizada a solicitação de bloqueio, bancos e correspondentes terão até 30 dias para abster-se de realizar oferta de crédito consignado ao consumidor.



Ligações de cobrança, prevenção à fraude, confirmação de dados, retenção de solicitação de portabilidade não configuram violação ao “Não me Perturbe”.

PORTABILIDADE DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO

O consumidor tem por direito fazer a portabilidade do seu crédito a qualquer momento, obedecendo as disposições legais e regulamentares vigentes. No entanto, para evitar o assédio por meio de ofertas abusivas, os Participantes não remunerarão os seus correspondentes em casos de encaminhamento de:

1
Portabilidade de operações de crédito consignado ou refinanciamento de portabilidade com **menos de 360** (trezentos e sessenta) dias de contratação.

2
Novas operações de crédito consignado resultantes da margem consignável liberada devido à portabilidade ou refinanciamento, com redução do valor de parcela, com **menos de 360** (trezentos e sessenta) dias de contratação.

3
Novas operações de crédito consignado feitas a menos de 90 dias contados da liquidação antecipada, via TED, DOC ou qualquer outro meio.

CORRESPONDENTES NO PAÍS

RELAÇÃO DE TRANSPARÊNCIA DOS CORRESPONDENTES CONTRATADOS PELOS PARTICIPANTES

Para que os consumidores tenham liberdade de escolha, a FEBRABAN e a ABBC divulgarão as seguintes informações:



Todos os correspondentes contratados para ofertar propostas de operações de crédito consignado em nome dos Participantes.



Relação dos correspondentes definitivamente suspensos, ou seja, impedidos de prestar de serviços às instituições financeiras Participantes da Autorregulação.



Avaliação de qualidade dos correspondentes composta, entre outras coisas por reclamações (SAC, BACEN, Consumidor.gov.br, SINDEC) e ações judiciais procedentes, onde se verifique a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida.



CERTIFICAÇÃO DOS CORRESPONDENTES

Todos os membros da equipe do correspondente que prestam atendimento ao consumidor, que realizam encaminhamento ou digitação de propostas devem ser considerados aptos em exame de certificação.

O descumprimento das regras implica, tanto aos Participantes quanto aos correspondentes, a execução das medidas administrativas e sanções que veremos adiante em gestão de consequências.



REMUNERAÇÃO DO CORRESPONDENTE NO PAÍS

A fim de não incentivar comportamentos que elevem a exposição a risco, a política de remuneração deve ser compatível com a gestão de risco de cada Participante.

As remunerações ‘pro rata’ decorrentes de portabilidade de crédito consignado, refinanciamento dela decorrente, ou de novas operações com liberação de margem consignável não poderão ser antecipadas ou adiantadas e o crédito não poderá ser cedido ou dado em garantia.

PLANO DE QUALIDADE

O Plano de Qualidade é um instrumento de monitoramento e controle das atividades dos correspondentes. Ele é de implementação obrigatória por determinação do Regulador e, para fins da autorregulação deve contemplar:

- I. Quantidade de reclamações ou ações judiciais em que o Participante constata a responsabilidade do Correspondente pela conduta indevida, especialmente sobre:



- | | |
|---|---|
| A. Oferecimento de ofertas abusivas para consumidores que solicitaram a inclusão de seus telefones (fixos ou móveis) no sistema “Não perturbe”. | C. Propostas de operações de crédito consignado encaminhadas sem a evidência da anuência do consumidor. |
| B. Irregularidades constatadas pelos Participantes na formalização ou encaminhamento das propostas de operações de crédito consignado. | D. Comportamento que dificulte ou impeça o consumidor a exercer o seu direito de desistência da operação. |

Avaliando os aspectos mencionados, os correspondentes serão classificados como:



Em conformidade
Percentual inferior a 0,04%



Parcialmente conforme
Percentual entre 0,04% e 0,06%



Não conforme
Percentual acima de 0,06%

Como os percentuais são medidos?

Os percentuais são medidos utilizando a seguinte fórmula:

Reclamações feitas
no mês base

X

Quantidade de
carteira do mês base

Esses percentuais aplicam-se aos correspondentes com mais de 3.000 operações de crédito ou 3 reclamações no mês base.



Na hipótese de não conformidade, o Correspondente fica sujeito à aplicação de sanções que variam de advertência, passando por suspensões de 5 a 30 dias úteis, até suspensão definitiva de contratação de novas operações. As penalidades são aplicadas por **todos** os Participantes de forma simultânea.

II. Outro critério que deve estar contido no Plano de Qualidade é o resultado de avaliações realizadas por auditorias externas, que contemplam os pilares Relacionamento com Clientes; Políticas de Governança; Treinamento e Aprendizagem; Tecnologia da Informação e adequação à LGPD. Essas avaliações serão realizadas anualmente podendo ter como resultado:



Em conformidade
Percentual a partir de 90%



Parcialmente conforme
Percentual entre 75% e 89%



Em atenção
Percentual entre 45% e 74%



Não conforme
Percentual inferior a 45%

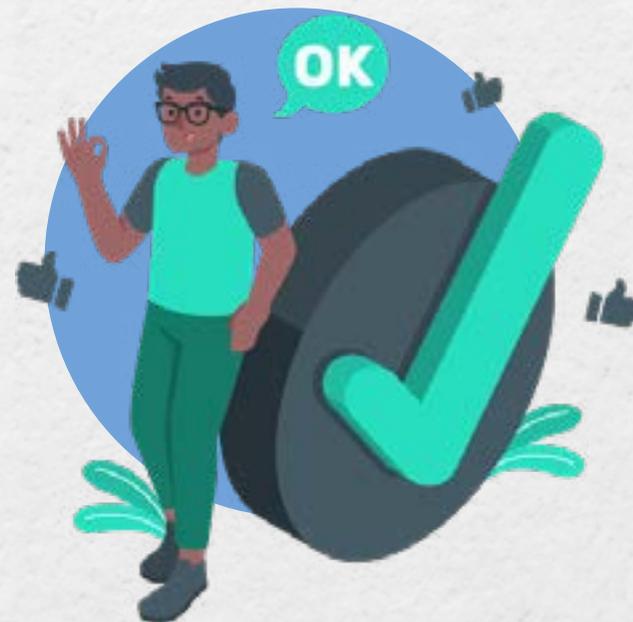
Quando os resultados das avaliações forem “**Não Conforme**” ou “**Em atenção**”, o Correspondente sofrerá gradualmente a aplicação das medidas administrativas:

- advertência;
- suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de dez dias úteis;
- suspensão definitiva de contratação de novas operações.

DEVERES DOS PARTICIPANTES

Cabe aos participantes agir com boa-fé, contribuir com o bom funcionamento da autorregulação e aplicar o Plano de Qualidade.

Além disso, é dever dos Participantes analisar e validar os contratos e demais instrumentos de formalização das operações de crédito consignado, previamente à solicitação de averbação dessas operações, ainda que a verificação dos documentos já tenham sido realizadas pelos correspondentes.



Este e-book tem como base a Convenção para adesão ao sistema de autorregulação de operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito com pagamento mediante consignação, o Documento correlato de boas práticas de operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito com pagamento mediante consignação, e seu “Anexo I”.



FEBRABAN

