

ASPECTOS GERAIS DA AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

À Colaboradores, Parceiros e Agentes envolvidos nas atividades da CREDFRANCO

Versão 02

2023



O que é Autorregulação Bancária?



- Desde o dia 02/01/2020, todas as entidades que atuam com crédito consignado, tiveram que aderir ao sistema de Autorregulação elaborado pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC).
- Conforme definido pela FEBRABAN, a Autorregulação é um Sistema criado pelas próprias Instituições Financeiras que estabelece diversos compromissos de conduta que, em conjunto com diversas outras formas aplicáveis as suas atividades, contribuem para que o mercado **funcione de forma ainda mais eficaz, clara e transparente**, sempre em **benefício do consumidor e sociedade**, primando para um **sistema financeiro saudável, ético e eficiente**.

Quais os objetivos da Autorregulação?

- Aumentar a proteção dos consumidores e aperfeiçoar a oferta de crédito consignado no país, uma importante modalidade de crédito e ferramenta de inclusão financeira, com custos mais reduzidos em relação a outras linhas de crédito. O sistema também tem medidas voltadas à transparência, combate ao assédio comercial e qualificação de correspondentes.
- As normas da Autorregulação abrangem todos os produtos e serviços ofertados ou disponibilizados pelas Signatárias a qualquer pessoa física, cliente ou não cliente e ainda, quando expressamente previstas, à pessoa jurídica
- A **Autorregulação de Crédito Consignado** é regida pela Autorregulação Bancária e tem como objetivo regulamentar o processo de oferta e comercialização do crédito consignado no que tange regras para uma oferta adequada e de boa qualidade para o cliente e coibir práticas danosas.

Aspectos vigentes da Autorregulação

- **“Não Perturbe”:** uma vez realizado o cadastramento do telefone fixo ou móvel pelo consumidor, os bancos e os correspondentes por eles contratados **não** poderão realizar qualquer oferta de operação de crédito consignado;
- **Base consolidada de dados dos Correspondentes:** as informações - inclusive reclamações e ações judiciais - dos correspondentes aptos a ofertar propostas em nome das instituições financeiras serão fornecidas e atualizadas mensalmente, permitindo a consulta por CNPJ, razão social ou nome fantasia;
- **Envio de informações:** será obrigatório que as instituições financeiras enviem por meios digitais ou físicos, informações mínimas relativas à operação (nome da instituição; data e número do contrato; canais de relacionamento; quantidade e valor das parcelas), em até cinco dias a partir da liberação do crédito ao cliente;
- **Desistência:** poderá o consumidor, em até sete dias úteis, desistir da contratação daquele crédito consignado.

Aspectos vigentes da Autorregulação

- **Canais de atendimento dos Bancos:** será obrigatório que o correspondente informe ao cliente os canais de autoatendimento das Instituições Financeiras.
- **Pagamento da portabilidade ou refinanciamento do crédito:** se o consumidor realizar a portabilidade ou refinanciamento da dívida em até 360 dias, o correspondente que intermediou a operação **não** poderá mais receber a remuneração;
- **Antecipação da remuneração:** toda vez que houver a portabilidade do contrato não será mais possível antecipar a comissão do correspondente;
- **Avaliação no monitoramento:** os bancos assumem o compromisso de avaliar o monitoramento na gestão do banco de dados de clientes, visando a melhor proteção destes;

Aspectos vigentes da Autorregulação

- **Certificação profissional:** para garantir a profissionalização do agente de crédito, haverá exigência de certificação profissional de todos os integrantes da equipe do correspondente;
- **Cliente Idoso ou Potencialmente Vulnerável:** O Parceiro ou Substabelecido deverá aprofundar, com Clientes identificáveis em vulnerabilidade técnica ou informacional, quanto à finalidade, vantagens e uso consciente do crédito consignado, valendo-se de linguagem clara e coloquial, garantindo um entendimento simplificado de todo o processo. Além, deverá ser sugerido ao Cliente que este indique pessoa não vulnerável e/ou idosa, de sua confiança, que possa acompanhar a negociação e garantir o real entendimento e necessidade da contratação do crédito.

Boas Práticas a serem adotadas

- **Atendimento:** O Parceiro e/ou Substabelecido deve ter em mãos todas as informações necessárias para a realização do contato e falar de forma confiante, seguindo impreterivelmente o Script específico para o tipo de atendimento que será efetuado. Antes de transmitir quaisquer informações pessoais na ligação, proceder com a verificação da identidade no interlocutor, solicitando que este confirme os três primeiros dígitos do seu CPF. Apenas após a validação este prosseguirá com o atendimento.
- **Dúvidas do Cliente:** O Operador, Parceiro e/ou Substabelecido deve esclarecer todas as dúvidas do Cliente e certificar-se de que este compreendeu todas as condições do produto contratado. Falar pausadamente, de modo que este entenda o que está sendo transmitido.
- **Dados de Contato:** O Parceiro e/ou Substabelecido sempre deverá fornecer ao Cliente todos os Canais de Atendimento (telefone, e-mail, site) assim como os dados do Banco Parceiro do produto contratado, para futuras consultas ou quaisquer esclarecimentos necessários. Além, deve informar ao Cliente que efetuará o acompanhamento de sua proposta e o manterá informado sobre o andamento, atualizações e possíveis alterações até o encerramento desta.

Boas Práticas a serem adotadas

- **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** Não informar nenhum dado pessoal (nome completo, CPF, telefone, endereço, etc.) do possível Cliente antes da confirmação de identidade deste. Agir sempre em conformidade à LGPD.
- **Resumo Contratual:** Sempre informar o resumo contratual contendo: (i) valor do empréstimo; (ii) valor a ser recebido; (iii) tarifas; (iv) tributos incidentes; (v) seguro, caso aplicável; (vi) CET; (vii) encargos de atraso, (viii) canais de atendimento, (ix) possibilidade de cancelamento em até 07 dias úteis e (x) exercício de liquidação antecipada e portabilidade.
- **Não me Perturbe:** Consultar, previamente, o telefone do Cliente na base “Não me Perturbe” e, este estando na base de dados, não deverá ser realizado contato.

Autorregulação na Prática



Punições da autorregulação do crédito consignado dispararam em 137%, segundo Febraban

Número de empresas impedidas de atuar em nome de bancos subiu de nove, em 2020, para 26, em 2021

Por Cindy Damasceno, Valor — Fortaleza

15/02/2022 12h44 - Atualizado há 2 meses

Autorregulação suspende 9 correspondentes bancários por irregularidades no crédito consignado

Febraban e ABBC Informam que, desde a criação da autorregulação, foram aplicadas 247 sanções



Penalidades

Correspondentes e Substabelecidos

As punições poderão variar de **advertência**, **suspensão temporária** ou **definitiva**, a depender do número de ocorrências e da gravidade.



IMPORTANTE: como o **correspondente** pode ser contratado por mais de um banco, se este cometer alguma infração passível de suspensão temporária, todos os bancos terão que aplicar a mesma punição. Ou seja, o correspondente **não** poderá ser punido por um banco e continuar ofertando em nome de outro.

Dúvidas



Bárbara Fideles
Analista de Compliance
compliance@credifranco.com.br