

	CARTILHA DE PREVENÇÃO DE ASSÉDIO AO CONSUMIDOR DE OFERTAS ABUSIVAS DE PORTABILIDADE	Código: CR-08
		Versão: 01

PREVENÇÃO DE ASSÉDIO AO CONSUMIDOR DE OFERTAS ABUSIVAS DE PORTABILIDADE

1.0. OBJETIVO

O Grupo CREDFRANCO, por meio de seus Parceiros, Substabelecidos e colaboradores tem como objetivo estabelecer diretrizes claras para prevenir práticas abusivas e assediadoras no oferecimento de portabilidade de serviços aos consumidores. Visa garantir que todas as abordagens comerciais sejam conduzidas com ética, transparência e respeito, assegurando a liberdade de escolha do consumidor e o cumprimento das normas regulatórias aplicáveis.

2.0. O QUE É ASSÉDIO AO CONSUMIDOR NA OFERTAS ABUSIVAS DE PORTABILIDADE?

O assédio ao consumidor nas ofertas abusivas de portabilidade de crédito consignado ocorre quando instituições financeiras ou correspondentes bancárias pressionam excessivamente aposentados, pensionistas e servidores públicos para transferirem seus contratos de empréstimo consignado para outro banco, muitas vezes sem consentimento claro ou com informações enganosas.

Principais formas de assédio nesse contexto:

1. Ligações e mensagens excessivas – Contatos insistentes, mesmo após a recusa do consumidor, configurando assédio.
2. Falsa urgência ou pressão psicológica – Alegações como “sua taxa está muito alta” ou “se não fizer agora, perderá o benefício” para induzir a troca.
3. Portabilidade sem autorização – Quando a transferência do empréstimo ocorre sem que o consumidor tenha solicitado.
4. Propostas enganosas – A oferta promete redução na parcela, mas na realidade prolonga o prazo da dívida, aumentando o custo total.
5. Uso indevido de dados pessoais – Acessar informações financeiras sem autorização para oferecer crédito sem que o consumidor tenha demonstrado interesse.

3.0. LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO

	CARTILHA DE PREVENÇÃO DE ASSÉDIO AO CONSUMIDOR DE OFERTAS ABUSIVAS DE PORTABILIDADE	Código: CR-08
		Versão: 01

A prática de assédio ao consumidor na portabilidade de crédito é vedada pelo:

- Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Protege contra práticas comerciais abusivas e enganosas.
- Resolução do Banco Central nº 4.292/2013 – Regula a portabilidade de crédito e garante que ela deve ser solicitada exclusivamente pelo cliente.
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2018) – Protege os dados pessoais dos consumidores contra uso indevido.

4.0. DURANTE O ATENDIMENTO

É essencial seguir boas práticas comerciais para evitar o envolvimento em práticas abusivas como:

- Respeito à decisão do consumidor: O cliente deve ter total liberdade para aceitar ou recusar uma oferta sem pressão indevida.
- Transparência: Todas as informações sobre a oferta devem ser apresentadas de maneira clara, objetiva e verdadeira.
- Ética nas abordagens: O contato com o consumidor deve ser realizado de forma ética, sem insistência excessiva ou uso de práticas enganosas.
- Conformidade legal: Todas as ações devem estar em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis.
- Obter consentimento formal: Nenhuma portabilidade deve ser feita sem a autorização expressa do cliente.

5.0. É VEDADA A TODO PARCEIRO, SUBSTABELECIDO E COLABORADOR

- Ameaças ou coerção: Qualquer forma de intimidação, ameaça ou imposição para forçar a aceitação da oferta e/ou realizar múltiplas ligações, mensagens ou e-mails para um consumidor que já recusou a oferta é estritamente proibida.
- Uso indevido de dados pessoais: O tratamento de dados do consumidor deve obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sendo vedado o compartilhamento não autorizado.

	CARTILHA DE PREVENÇÃO DE ASSÉDIO AO CONSUMIDOR DE OFERTAS ABUSIVAS DE PORTABILIDADE	Código: CR-08
		Versão: 01

- iii. Informação Enganosa ou Omissão de Detalhes: Prometer benefícios inexistentes ou induzir o consumidor a erro sobre vantagens da portabilidade.
- iv. Uso de Linguagem Inapropriada ou Agressiva: Utilizar tom ríspido, desrespeitoso ou ofensivo durante as abordagens.
- v. Originar operação sem o consentimento do cliente: É estritamente vedado oferecer o serviço sem o consentimento prévio e explícito do cliente.
- vi. Desrespeito ao Cadastro "Não Perturbe": Antes de qualquer contato, é necessário verificar se o consumidor está cadastrado no serviço "Não Me Perturbe" e respeitar sua decisão de não receber ofertas.

7.0. CONCLUSÃO

A portabilidade de crédito é um direito, mas deve ser exercida com ética e respeito ao consumidor. Todos os colaboradores, parceiros e substabelecidos devem atuar com transparência, seguindo a legislação vigente para garantir um ambiente de negócios justo e seguro.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Atualização	Aprovação			
01	-	26/02/2025	Emissão do Procedimento	Thays Cristina	Governança e Compliance