



Boas Práticas de Operação de  
Crédito Consignado

# Introdução

O Sistema de Autorregulação de Operações de Crédito Consignado da FEBRABAN, estabelece regras e procedimentos a serem adotados nos processos da “operação de crédito consignado”, ou seja, a oferta, contratação e portabilidade de operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito, ambos com pagamento mediante consignação em salário, benefício ou aposentadoria, celebrados com pessoas naturais.

A Autorregulação deve ser cumprida, pois tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos que assegurem a melhoria da qualidade, transparência, segurança e eficiência nos processos, contribuindo para a prevenção de conflitos nas relações de consumo relacionadas a essas operações, com a observância das normas editadas pelo Banco Central



# Oferta de operações de crédito consignado

- ❑ É vedado atuar de forma a prevalecer-se da fraqueza ou da ignorância do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social na oferta de operações de crédito consignado.
  
- ❑ A oferta da operação de crédito consignado deve ser objetiva, clara, precisa e completa, abordando as características do produto, considerando minimamente:
  - I. taxas de juros;
  - II. tarifas incidentes;
  - III. eventuais seguros; IV- impostos; e
  - V. custo efetivo total (“CET”).



# Oferta de operações de crédito consignado

- ❑ Com o objetivo de conferir maior transparência e clareza ao processo de oferta e contratação das operações de crédito consignado, deve-se enviar aos consumidores, com os quais celebraram essas operações, as seguintes informações mínimas relativas à operação, quando não é digital, pois nesse caso, a IF informa diretamente ao cliente.
  - I - Identificação da Instituição Financeira contratante;
  - II - Data e número do contrato;
  - III - Canais de relacionamento da Instituição Financeira;
  - IV - Valor do empréstimo contratado pelo consumidor; e
  - V - Quantidade e valor de parcelas.
- ❑ Essas informações devem ser enviadas em até 05 (cinco) dias contados da data de liberação do crédito ao cliente.
- ❑ As informações IV e V não se aplicam às operações de cartão de crédito consignado, com exceção da operação de saque com cartão de crédito consignado.

# Do Direito de desistência

- ❑ O Cliente deve ser devidamente informado, no momento da contratação, que ele poderá desistir do contrato, no prazo de até 7 (sete) dias úteis a contar do recebimento do crédito, devendo restituir o valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes sobre a operação.





# Do Bloqueio para recebimento de ofertas

- ❑ Se o Cliente realizou o cadastramento do telefone fixo ou móvel no “**Não Me Perturbe**”, não deve realizar qualquer oferta de operações de crédito consignado, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da referida solicitação. O não cumprimento dessa diretriz implicará na aplicação de medidas administrativas.

**Observação:** Essa diretriz não se aplica a ligações que forem realizadas com o objetivo de confirmar dados do Cliente, para a prevenção à fraude, realização de cobranças e para efetuar a retenção de solicitações de portabilidade, com ou sem oferta de refinanciamento.

 **NãoMePerturbe**

# Da Proteção de Dados Pessoais

- ❑ Deve-se adotar as melhores práticas relativas à proteção e tratamento de dados pessoais, segurança, origem e qualidade dos dados, além da prevenção da ocorrência de danos decorrentes do tratamento desses dados.
- ❑ A avaliação da qualidade dos serviços prestados deverá levar em consideração aspectos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), aplicáveis à sua atividade, em especial em relação à origem das informações utilizadas, sendo considerada falta grave qualquer forma de captação ou tratamento inadequado ou ilícito dos dados das pessoas naturais, estando sujeito à aplicação de medidas administrativas em caso de descumprimento.

**→ Leia a nossa Cartilha de Privacidade de Dados, para mais informações! Ela está disponível em nosso site, na Área do Parceiro!**



# Da Portabilidade de operações

- ❑ Deve-se dar total publicidade ao Cliente sobre seu direito de portabilidade de crédito, que poderá ser exercido a qualquer tempo, observadas as disposições legais e regulamentares vigentes.
- ❑ Como disposto na IN 100/2018 e visando coibir o assédio por meio de ofertas abusivas ao consumidor, que podem não resultar, necessariamente, em condições mais vantajosas a ele, as IFs se obrigam a não remunerar seus correspondentes pelo encaminhamento da portabilidade da operação de crédito consignado, ou pelo refinanciamento dela decorrente, antes de 360 (trezentos e sessenta) dias, contados da data da operação de crédito consignado.



# Da Avaliação de Qualidade

- As IFs efetuam a avaliação de qualidade dos correspondentes, considerando reclamações procedentes, em que seja constatada sua responsabilidade pela conduta indevida, registradas por consumidores diretamente no SAC da IF, no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), na plataforma de solução de conflitos “consumidor.gov.br”, no Sistema de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC e no Banco Central do Brasil, bem como pelas ações judiciais procedentes, em que, também, seja constatada, pelas IFs, a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida.

**→ Leia o nosso Guia de Atendimento a Clientes! Ele está disponível em nosso site, na Área do Parceiro!**

# Da Certificação dos Correspondentes

- ❑ O contrato de prestação de serviços celebrado entre as IFs e os Correspondentes (e, conseqüentemente, o celebrado entre o Correspondente e seus Parceiros), devem atender ao disposto nos arts. 11 e 12 da Resolução nº 3.954/2011, estabelecendo, inclusive, que todos os integrantes da equipe do correspondente no País, que prestem atendimento, realizem encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito consignado, pessoalmente ou à distância, sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. O não cumprimento dessa diretriz acarreta sanções administrativas.



# Do Plano de Qualidade

- Com o intuito de atender ao disposto no art. 14 da Resolução nº 3.954/2011, cada IF deverá considerar em seu plano de qualidade, em relação à atuação de seus correspondentes (e Parceiros), os critérios mínimos descritos abaixo:
  - I. Volume de reclamações procedentes de consumidores, nos termos do art.13, II, em que seja constatada pelas IFs a responsabilidade do correspondente (e Parceiros) pela conduta indevida, contemplando, especialmente, os seguintes aspectos:
    - a) Realização de oferta abusiva para consumidores que solicitaram a inclusão de seus números de telefones fixos ou móveis no sistema “Não Perturbe”;
    - b) Irregularidades constatadas pelas IFs na formalização ou encaminhamento das propostas de operações de crédito consignado;

# Do Plano de Qualidade

- c) Encaminhamento de propostas de operações de crédito consignado sem a evidência da anuência do consumidor;
- d) Atuação que visa a dificultar ou a impedir o exercício do direito de desistência pelo consumidor;

II. Volume de entrada de ações judiciais procedentes, em que os Participantes constatem a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida que também contemplarão, especialmente, os aspectos destacados no inciso I, acima; e

III. Resultado de eventuais avaliações realizadas por auditorias externas.

**→ Leia o nosso Guia de Atendimento a Clientes e vamos, juntos, ter a qualidade dos nossos serviços bem avaliados!**



**Ponto Amigo**  
Promotora de **Crédito**

Nossos Parceiros e  
clientes são muito  
importantes para  
nós!

O Ponto Amigo está sempre ao  
seu lado, apoiando as  
negociações.

Conte sempre com a gente!

