

Guia

Corregulação do crédito consignado

Março/2020



SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Guia: Corregulação Crédito Consignado

Secretaria Nacional do Consumidor

Ministério da Justiça e Segurança Pública – Esplanada dos Ministérios
5º andar, sala 538
70064-900 – Brasília-DF

<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>

<http://www.defesadoconsumidor.gov.br>

Coordenação e edição:

Luciano Benetti Timm

Isabela Maiolino

Fernando Boarato Meneguim

Andrey Vilas Boas de Freitas

Colaboradoras:

Luíza Ribeiro de Menezes Souza

Maíra Risdén Alves

SUMÁRIO

	Introdução _____	1
Seção I.	1. Crédito Consignado _____	2
	1.1 Formas de contratação _____	4
Seção II.	2. A autorregulação e correção do mercado de crédito consignado _____	5
	2.1 Regras as quais se sujeitam as instituições financeiras participantes e direitos dos consumidores _____	7
	Considerações Finais _____	8
Seção III.	Anexo I _____	10
	Anexo II _____	19
	Anexo III _____	29

Introdução

De acordo com a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), a autorregulação ocorre quando um grupo de empresas de um determinado setor concorda, de forma voluntária, em agir ou atuar de acordo com normas e princípios pré-estabelecidos. É possível que esse grupo desenvolva de forma autônoma os instrumentos e normas a serem seguidos, bem como os mecanismos de monitoramento e enforcement, bem como podem atuar com entes governamentais para atuar de forma conjunta, o que se denomina como correção.

O Guia da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) sobre a correção da oferta do crédito consignado consiste em um documento que orienta a interpretação desse órgão acerca das regras de autorregulação a serem adotadas pelas instituições financeiras no que se refere ao crédito consignado trazendo previsibilidade e segurança jurídica. As práticas aqui descritas são amparadas pelo entendimento da Senacon, sendo o Guia um documento cujo objetivo consiste em registrar a memória institucional da Secretaria, bem como servir de referência para as entidades associativas do setor financeiro, para os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e, principalmente, para os consumidores.

Utiliza-se a expressão correção uma vez que essa Senacon fiscalizará, dentro de suas competências legais as regras de autorregulação estipuladas pelo setor privado como normas que especificam princípios e regras previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC) sobre práticas comerciais abusivas, como publicidade abusiva ou enganosa e demais condutas previstas nos arts. 37 e 39 do CDC. Além disso, a Senacon orientará que os órgãos do SNDC façam o mesmo.

A autorregulação do sistema de crédito consignado institui no Brasil uma nova organização às entidades associativas do setor financeiro, bem como às instituições financeiras signatárias do Termo de Adesão ao Comitê de Governança, promovendo uma série de ações de acordo com a legislação bancária e consumerista através de um novo desenho institucional mais eficiente para o fim pretendido – o bem-estar do consumidor. Já a supervisão da Senacon objetiva reforçar o compromisso com as referidas regras e com a defesa do consumidor do crédito consignado.

Nesse sentido, nenhum princípio ou regra descrito neste Guia ou documento correlato deve ser interpretado de modo a reduzir a proteção aos direitos dos consumidores, já devidamente previstos no Código de Defesa do Consumidor. Ressalta-se também que o conteúdo aqui descrito não é vinculante, ou seja, as suas diretrizes podem ser alteradas tanto pela Senacon, quanto pelos Procons (dentro de sua plena autonomia federativa), a depender das especificidades do caso em análise.

Por sua vez, sem prejuízo da fiscalização exercida pelo SNDC em forma de correção, o Sistema de Autorregulação de Operações de Crédito Consignado, no uso de suas atribuições que lhe

confere o Comitê de Governança, vincula a todos os signatários da convenção, que, em síntese, tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos que assegurem a melhoria da qualidade, transparência, segurança e eficiência nos processos de oferta, contratação e portabilidade de operações de crédito consignado realizadas por pessoas naturais.

1. Crédito Consignado

O crédito consignado é uma modalidade de empréstimo na qual o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante.

A característica chave dessa modalidade de empréstimo é a garantia do empréstimo, que provém do desconto efetuado diretamente da folha de pagamento ou benefício do tomador. Isso faz com que ocorram menos casos de inadimplência pelos tomadores de empréstimo, diminuindo, assim, os riscos para os bancos, e, conseqüentemente, gera um custo menor para a operação, que incorre em taxas menores.

Atualmente, cerca de 36 milhões de pessoas recebem algum tipo de benefício do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), sendo que estes beneficiários podem ou não ser elegíveis a operações de crédito consignado. Do total de pessoas que recebem benefício, aproximadamente 17 milhões são elegíveis a contratação de crédito consignado.

Ademais, muito embora existam outras modalidades de empréstimo, o crédito consignado é de grande relevância justamente por possuir uma taxa média praticada muito inferior aos outros créditos habilitados, sendo este um importante fator para os consumidores.

Nesse sentido, quanto as taxas praticadas, merece destaque a demonstração abaixo:

Taxas

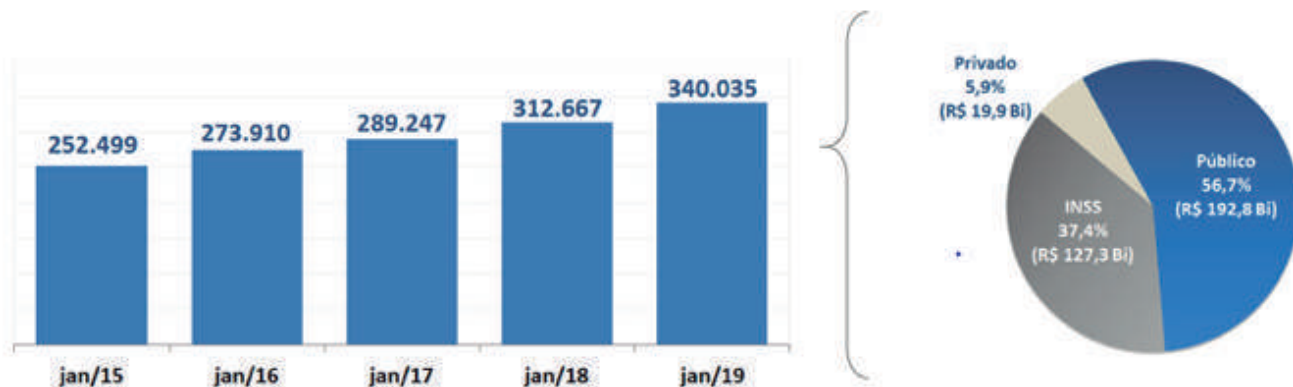
Tipo de público	Taxas de juros
Aposentados e pensionistas INSS – empréstimo consignado	2,08% a.m.
Aposentados e pensionistas INSS – cartão de crédito	3,00% a.m.
Crédito pessoal*	7,07% a.m.
Cartão de crédito parcelado*	8,66% a.m.
Crédito consignado (total)*	1,77% a.m.

→ Taxas máximas

→ Taxas médias praticadas

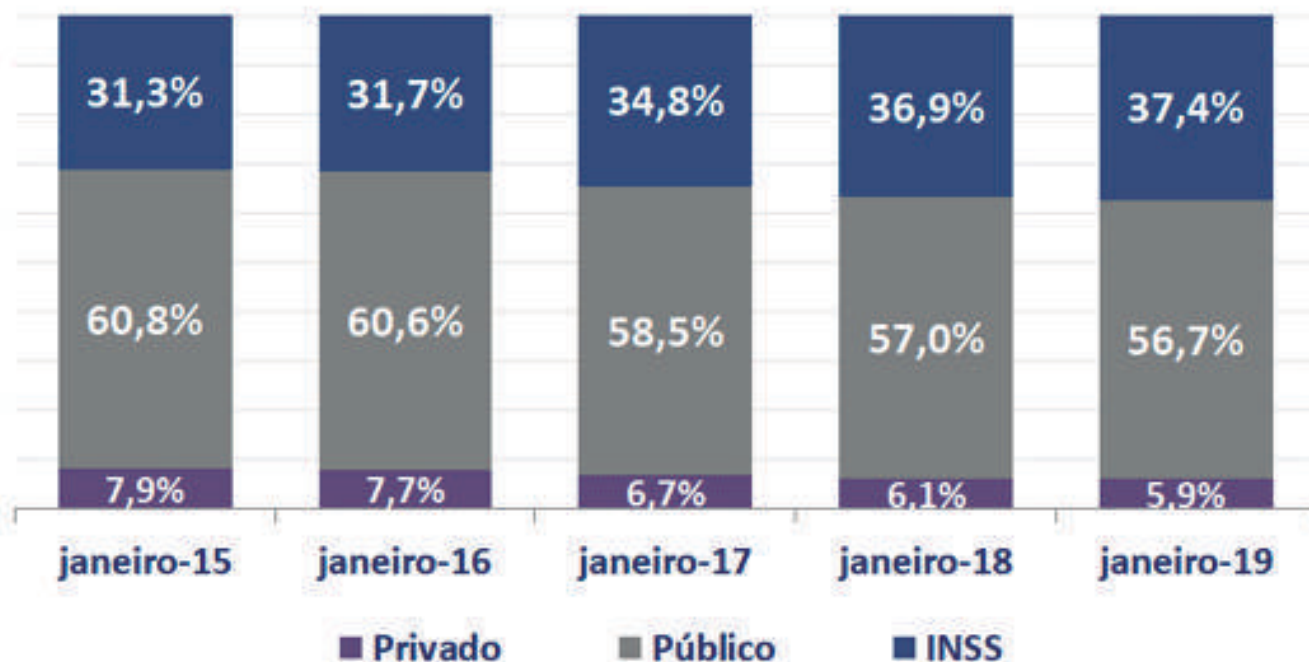
Fonte: Federação Brasileira de Bancos, 2019

Também em razão das taxas, essa modalidade aumentou a sua participação no mercado de crédito ao longo dos anos, conforme dados do Banco Central do Brasil:



Fonte: Federação Brasileira de Bancos, 2019, com dados do Banco do Brasil

Composição da carteira de consignado sobre saldo total



Elaboração: Federação Brasileira de Bancos, 2019, com dados do Banco do Brasil

Conforme os gráficos acima demonstram, os empréstimos por meio de crédito consignado representam 18,9% de todo o crédito concedido a pessoas físicas.

Pode-se elencar os seguintes aspectos positivos, em especial do ponto de vista para o consumidor:

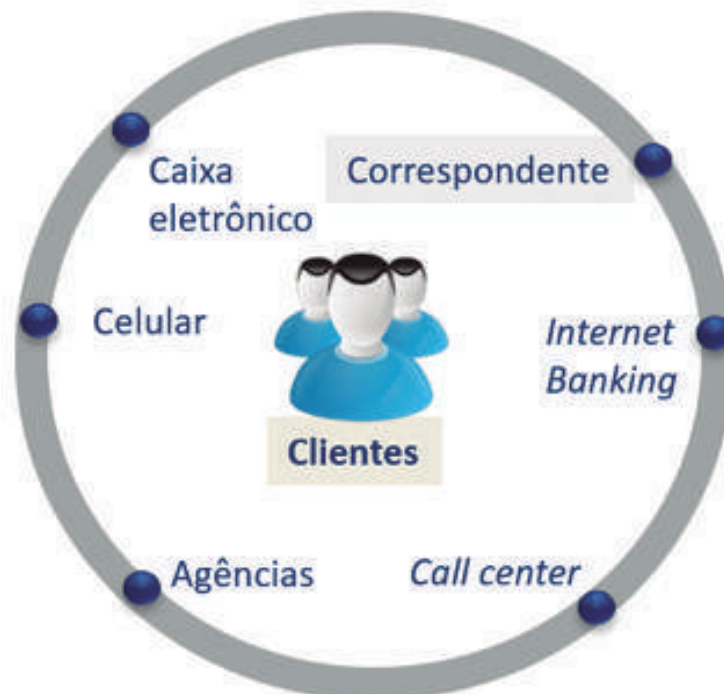
- Modalidade de empréstimo livre para pessoa física de menor custo;
- Facilidade em acesso ao crédito por consumidores não bancarizado;

- Taxa de juros fixa (sem alterações independentemente do número e valor das parcelas);
- Utilização para pagamento de outras dívidas e como instrumento para composição do orçamento doméstico (aspecto importante para o arranjo financeiro familiar);
- Fomento à economia local;

1.1. Formas de contratação

O crédito consignado pode ser contratado de diversas formas. As instituições financeiras utilizam uma abordagem multicanal, permitindo a contratação via caixa eletrônico, celular, agências, call center, internet banking e através de correspondentes bancários.

Canais de contratação



Fonte: Federação Brasileira de Bancos, 2019.

Dentre os canais de contratação listados, o correspondente representa hoje o principal canal de origem de operações de crédito consignado. Em síntese, ele é uma empresa não bancária que possui obrigações e atua sob as diretrizes da instituição financeira que o contratou, sendo que ambos possuem responsabilidades nos casos previstos por regulamentação.

Em março de 2019, o Cadastro de Correspondentes Bancários (Unicad/BC) apresentava a existência de 348.749 Correspondentes operantes em várias atividades bancárias. Deste número, 274.639 atuam com a oferta de crédito. Nesse sentido, pode-se dizer que o mercado de correspondentes é

bastante pulverizado, com diferentes portes e níveis de atuação. É possível prever que sua atuação pode colocar em risco direito dos consumidores, devendo a mesma ser fiscalizada tanto em nível de autorregulação, como da regulação estatal direta propriamente dita.

2. A autorregulação e correção do mercado de crédito consignado

A autorregulação ocorre por meio de uma troca entre entes privados e o poder público, em uma situação na qual os entes aceitam limitar a sua liberdade de ação sob a condição de não haver uma imposição regulatória unilateral, bem como o poder público lhes conferir o poder de fixar normas para si próprios. Como exemplo de autorregulação, pode-se mencionar a plataforma “não me perturbe”, que objetiva impedir que ligações indesejadas sejam feitas para os números lá cadastrados pelas empresas de telefonia criada no âmbito de atuação conjunta da Senacon e da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Tanto na autorregulação da plataforma “não me perturbe” para o mercado das empresas telefônicas, quanto na autorregulação de crédito consignado (que também funciona na plataforma “não me perturbe”), existe a possibilidade de sanção pela Senacon e por outros órgãos reguladores em caso de descumprimento do acordado, motivo pelo qual tem-se não só um caso de autorregulação, como também de correção ou autorregulação chancelada pelo poder público.

Nesse sentido, a autorregulação do crédito consignado não impede a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e outros atos normativos aplicáveis pela Senacon ou por entes integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor em caso de condutas abusivas, mas sim promove o respeito aos consumidores pelas instituições financeiras de forma voluntária e serve como referência interpretativa mínima dos princípios e regras do CDC, como já adiantado acima. Isso é, inclusive, previsto na Convenção para Adesão ao Sistema de Autorregulação de operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito mediante consignação:

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

Nenhum princípio ou regra desta Convenção ou do Documento Correlato deve ser interpretado ou resultar em menor proteção aos direitos dos consumidores, conforme previsto nas normas e regulações existentes.

Especificamente no que se refere ao sistema de autorregulação de operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito mediante consignação, o objetivo consiste na criação de um modelo regulatório abrangente, de forma a envolver todas as instituições financeiras que ofertem o produto consigna-

do, no desenvolvimento de mecanismos para aperfeiçoamento da oferta do produto, no combate ao assédio por parte de todos os canais de distribuição e na criação de mecanismos de *enforcement* ágeis e efetivos.

Esse sistema de correção foi criado na esteira de um Acordo de Cooperação Técnica (ACT) firmado entre SENACON e INSS, a partir da ciência de inúmeras reclamações recebidas pelo instituto relacionadas às operações de empréstimo consignado, cartão consignado e margem consignável das instituições financeiras. Em 2017, foram 63.404 reclamações. Em 2018, foram 75.529, e nos dois primeiros meses de 2019, já foram registradas 10.867 manifestações de aposentados e pensionistas relacionadas a este assunto. Diante desse cenário, o INSS já havia editado a Instrução Normativa nº 100, de 28 de dezembro de 2018 (IN 100), e, posteriormente, a Senacon instaurou diversos processos administrativos sancionadores para apurar eventuais violações à legislação consumerista.

Ele foi entabulado a partir da convenção que constituiu o Sistema de Autorregulação e foi assinado pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC), que prevê a constituição de um Comitê Gestor e um Comitê de Governança como instâncias de gestão e deliberação atreladas à autorregulação. A previsão é que o sistema entre em vigor a partir de janeiro de 2020.

Até outubro de 2019, 23 instituições financeiras e conglomerados que ofertam o produto aderiram à autorregulação: Agibank, Alfa, Banco do Brasil, Banco do Nordeste, Banrisul, Barigui, Bradesco, BMG, BRB, Caixa, Cetelem, CCB, Daycoval, Estrela Mineira, Inter, Itaú, Mercantil, Pan, Paraná Banco, Safra, Santander, Sicredi e Votorantim. Juntas, as instituições que aderiram à autorregulação representam 97,88% do volume da carteira de crédito consignado de bancos em todo o país.

Em complementação a esse Sistema de Autorregulação, e sem prejuízo às punições privadas nele previstas, a Senacon e toda rede de PROCONS (dentro de sua autonomia federativa) fiscalizará sua implementação. Dentre as atividades e práticas consideradas abusivas pelo “Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação”, a Senacon entende que as práticas comerciais abusivas, como ligações excessivas e que não observem o dever de informar o consumidor, ou que não levem em consideração a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, serão acompanhadas com prioridades.

É importante verificar se os participantes da correção enviam aos consumidores que com eles contratam operações de crédito as seguintes informações mínimas relativas à referida operação em até 5 (cinco) dias contados da liberação de crédito: (i) identificação da instituição financeira contratante; (ii) data e número do contrato; (iii) canais de relacionamento da instituição financeira; (iv) valor do empréstimo contratado; e (v) quantidade e valor de parcelas. Destaca-se que há previsão de total publicidade quanto ao direito de portabilidade do crédito do consumidor, conforme arts. 11 e 12 do documento correlato.

Além disso, nos termos do art. 49 do CDC, será verificado se o consumidor terá o seu direito de desistência em até 7 (sete) dias a contar do recebimento do crédito, bem como se o bloqueio para recebimento de ofertas (“não me perturbe”) está sendo efetivo.

2.1. Regras as quais se sujeitam as instituições financeiras participantes e direitos dos consumidores

De acordo com a correção, e sem prejuízo das disposições constantes do CDC, as instituições financeiras devem observar as melhores práticas bancárias, informadas pela ética, boa-fé e transparência, assegurar informações corretas, claras e precisas aos consumidores e demais participantes, e adotar as melhores práticas em matéria de proteção e tratamento de dados pessoais.

Essas determinações se desdobram nas seguintes regras, cuja lista não é taxativa, que devem ser observadas. Em caso de descumprimento, as empresas participantes estão passíveis de punição tanto pelas regras previstas no Anexo I do documento correlato, quanto pelo SNDC com base tanto na correção, quanto no CDC:

- i) Dever de observar a eventual fraqueza e desconhecimento do consumidor;

- (ii) Apresentar ofertas (inclusive por meio de correspondentes) que sejam claras, precisas e completas. As ofertas devem conter obrigatoriamente e em destaque com fácil visualização: a – taxas de juros; b - tarifas incidentes; c – eventuais seguros; d- impostos; e – custo efetivo total;

- (iii) Observar o dever de transparência, devendo enviar aos consumidores com as quais celebram contratos as seguintes informações em até 5 dias contados da data e liberação do crédito do 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;

- (iv) Respeitar o direito de desistência de até 7 dias úteis a contar do do recebimento do crédito, e o direito a restituição do valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido de eventuais tributos incidentes

- (v) Respeitar o consumidor que desejar não receber ligações e se inscrever no sistema “Não Perturbe”;

- (vi) Proteger e adotar as melhores práticas relativas à proteção e tratamento de dados pessoais, bem

como prevenir a ocorrência de danos decorrentes do uso desses dados;

(vii) Respeitar e publicizar o direito de portabilidade de crédito, que poderá ser exercido a qualquer tempo;

(viii) Respeitar os prazos e demais obrigações previstas da IN 100 do INSS ou outra que porventura venha a lhe substituir;

Em relação aos correspondentes contratados pelas instituições financeiras participantes, é obrigatório que as empresas participantes:

(i) Mantenham em sítio eletrônico único, que deverá ser amplamente divulgado, as informações referentes aos correspondentes contratados, bem como a sua avaliação de qualidade do INSS, do Bacen e do consumidor.gov.br;

(ii) Considerem em seu plano de qualidade os critérios mínimos referentes a a) volume de reclamações procedentes dos consumidores; b) realização de oferta abusiva para consumidores inscritos na plataforma “Não me perturbe”; c) vedação ao encaminhamento de propostas de operações de crédito consignado sem a evidência da anuência do consumidor; d) atuação que vise impedir ou dificultar o exercício do direito de desistência pelo consumidor;

Considerações finais

A correção anunciada representa evolução na defesa do consumidor brasileiro, resultado de um amadurecimento de harmonização das relações de consumo com vistas ao desenvolvimento econômico e social do país, na esteira do artigo 4º, inciso III do CDC.

Sem prejuízo das sanções privadas e da educação de consumidores e fornecedores pela Escola Nacional de Consumidor, o descumprimento das regras supra enseja a pena de até R\$ 9.374.936,32 (nove milhões, trezentos e setenta e quatro mil, novecentos e trinta e seis reais e trinta e dois centavos), conforme art. 57, parágrafo único, do CDC.

A Senacon orienta, ainda, que os consumidores façam uso da plataforma consumidor.gov.br (disponível também por aplicativo) em caso de abusos e violações de natureza consumeristas que se relacionem ao objeto do presente Guia ou que busquem o PROCON mais próximo de sua casa ou então que busquem o Procon mais próximo em sua cidade para receber orientação.

A Senacon também orienta que canais de ouvidoria das instituições financeiras tomem todas as medidas para o cumprimento espontâneo da autorregulação e informando a Senacon eventuais descumprimentos das regras de autorregulação, conforme previsto no documento.

ANEXO I

CONVENÇÃO PARA ADESÃO AO SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO DE OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO PESSOAL E CARTÃO DE CRÉDITO COM PAGAMENTO MEDIANTE CONSIGNAÇÃO

Pelo presente instrumento particular:

- (i) **ABBC – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 52.636.016/0001-99, com sede na Avenida Paulista, 1.842, 15º andar, Cerqueira César, São Paulo, SP;
- e
- (ii) **FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 00.068.353/0001-23, com sede na Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº. 1.485, 15º andar, Torre Norte, Bairro Pinheiros, São Paulo/SP;

Doravante denominadas, em conjunto, “**Associações**” e, para fins desta **Convenção**, “**Partes**” e, individualmente, “**Parte**”.

Considerando:

- (a) O importante papel das entidades associativas do setor financeiro no aprimoramento das práticas de mercado;
- (b) A relevante atuação das Instituições Financeiras na liderança de processos indutores de um ambiente concorrencial saudável e equilibrado que contribua para a prevenção de conflitos, melhoria da qualidade, segurança e harmonia nas relações de consumo cuja forma de pagamento seja a consignação diretamente em folha de pagamento;
- (c) A necessária atenção às normas estatais vigentes com pertinência temática a essa Convenção;

Resolvem as **Associações** celebrar a presente **Convenção para Adesão ao Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento mediante Consignação**, aqui denominada “**Convenção**”, comprometendo-se, por si e por seus sucessores, a cumprir rigorosa e integralmente todas as cláusulas e as condições a seguir pactuadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

Para o perfeito entendimento e interpretação desta **Convenção**, são adotadas as definições previstas nos Documentos Correlatos e no Termo de Adesão:

Sistema – assim compreendido como o acordo estabelecido entre **Partes e Participantes** cujo objeto sejam as operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito com pagamento mediante consignação.

Documento Correlato – conjunto de regras às quais se submetem os Participantes dessa Convenção sobre operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito com pagamento mediante consignação.

Partes – entidades associativas do setor financeiro Signatárias dessa Convenção. Participantes – Instituições Financeiras signatárias do Termo de Adesão.

Participantes – Instituições Financeiras signatárias do Termo de Adesão.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

A presente **Convenção** tem por objeto estabelecer a governança e o regramento mínimo para o funcionamento do **Sistema**, em consonância com as regras estatais vigentes, editadas pelo regulador ou pelas autoridades competentes.

Nenhum princípio ou regra desta **Convenção** ou do **Documento Correlato** deve ser interpretado ou resultar em menor proteção aos direitos dos consumidores, conforme previsto nas normas e regulamentação existentes.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO INGRESSO DOS PARTICIPANTES

Poderá ingressar como **Participante** toda e qualquer Instituição Financeira ou equiparada estabelecida no território nacional, que seja autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, após a assinatura do Termo de Adesão.

Os **Participantes** poderão revogar sua adesão a qualquer tempo e sem nenhum ônus, mediante simples aviso escrito a todas as entidades **Parte** dessa **Convenção** da qual sejam associados, devendo protocolizar o pedido em suas respectivas sedes com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

CLÁUSULA QUARTA - DA ABRANGÊNCIA

Esta **Convenção** e o **Documento Correlato** alcançam as operações de empréstimo pessoal e cartão de crédito com pagamento mediante consignação celebrados em todo o território nacional com quaisquer das partes Signatárias do **Termo de Adesão** a partir de sua assinatura.

CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTICIPANTES

A adesão da Instituição Financeira como **Participante do Sistema** implicará na sua automática e irrestrita aceitação quanto aos deveres e às obrigações previstas na legislação, nesta **Convenção** e no **Documento Correlato**.

Sem prejuízo das obrigações e responsabilidades previstas nesta **Convenção** e no **Documento Correlato**, os **Participantes** assumem, de forma irrevogável e irretratável, total responsabilidade, civil e criminal perante clientes e terceiros:

- a) pela regularidade nos processos de contratação, refinanciamento e portabilidade; e
- b) pelos atos ou omissões de seus empregados, funcionários, contratados, prepostos e assemelhados que venham a causar danos a outrem.

CLÁUSULA SEXTA – DA GESTÃO DO SISTEMA

O **Comitê de Governança**, órgão máximo do **Sistema**, será constituído por 6 (seis) membros, não remunerados, diretores estatutários de instituições financeiras, aderentes a esta **Convenção**, sendo **3 (três) membros indicados pela FEBRABAN e 3 (três) indicados pela ABBC**, admitida a suplência.

Das atribuições do Comitê de Governança:

- (a) Decidir com isenção a partir das normas, da equidade e transparência, para que seus entendimentos orientem o **Sistema** no sentido da busca das melhores práticas;
- (b) Avaliar as proposições e requerimentos das **Associações** não solucionadas ou fora do Âmbito de atribuições do **Comitê Gestor**;
- (c) Deliberar sobre assuntos relacionados à governança, gestão e administração do **Sistema**, não expressamente atribuídos ao Comitê de Governança;
- (d) Informar as Associações **Participantes** acerca das atividades do Sistema;
- (e) Conhecer e julgar recursos interpostos pelos **Participantes** contra decisões do **Comitê Gestor**;
- (f) Modificar esta Convenção;
- (g) Deliberar sobre a exclusão de **Participante**;
- (h) Deliberar sobre situações não expressamente previstas nessa convenção ou no **Documento Correlato**.

O mandato dos membros do **Comitê de Governança** será de 2 (dois) anos, admitida a recondução.

A presidência do **Comitê de Governança** será exercida por um membro indicado pela FEBRABAN e a vice-presidência por um representante indicado pelas demais Associações.

Os Membros do Comitê de Governança possuem autonomia decisória, devendo emitir suas decisões com base em sua livre convicção.

Compete ao Presidente do **Comitê de Governança**:

Convocar e dirigir as reuniões, coordenar seus trabalhos, resolver questões de ordem e apurar as votações;

- (a) Elaborar a pauta da reunião e divulgá-la aos membros do Comitê de Governança;
- (b) Votar e proferir voto de qualidade nos procedimentos sancionatórios em caso de empate;
- (c) Assinar as atas das reuniões;
- (d) Manter o registro dos assuntos tratados pelo Comitê de Governança e das atas das reuniões.

O **Comitê de Governança** reunir-se-á ordinariamente a cada três meses ou extraordinariamente sempre que necessário.

As reuniões ordinárias serão convocadas, acompanhadas da pauta, pelo Presidente e serão realizadas em data, hora e local compatível com o calendário aprovado pelo Comitê de Governança.

Serão realizadas reuniões extraordinárias sempre que convocadas pelo Presidente ou por 2/3 dos membros do **Comitê de Governança**.

A convocação para a reunião ordinária será feita sempre por e-mail enviado pelo Presidente, aos demais membros, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, indicando o dia, o horário e o local da reunião ordinária.

A convocação para a reunião extraordinária seguirá, sempre que possível, o mesmo tratamento dado à reunião ordinária, sendo possível, porém, que a convocação seja feita em prazo menor ou por telefone, nos casos de maior urgência.

Dispensam-se as formalidades de convocação na hipótese em que haja a presença da totalidade dos membros do **Comitê de Governança**.

A cessação do vínculo de um membro do **Comitê de Governança** com a FEBRABAN, com a ABBC ou com a Instituição Financeira a que pertencia no momento da indicação, implicará em exclusão imediata e automática, hipótese em que a entidade ou Instituição Financeira indicará novo membro para exercer o mandato do membro substituído por período residual.

O quórum para a instalação das reuniões do **Comitê de Governança** é de quatro (4) membros.

Os membros poderão participar das reuniões por meio de conferência telefônica, videoconferência ou por qualquer outro meio seguro de comunicação eletrônica que permita ao membro ouvir e ser ouvido pelos demais membros de forma simultânea na reunião, computando-se, para todos os fins, a presença e os votos proferidos pelos membros que se utilizarem desse expediente.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO COMITÊ GESTOR

Comitê Gestor subordina-se ao Comitê de Governança e será apoiado por grupos de trabalho específicos para sua implantação e funcionamento.

O Comitê Gestor será composto de 4 (quatro) participantes indicados pela **FEBRABAN** e 4 (quatro) participantes indicados pela **ABBC**, admitida a suplência, e terá como principais atribuições:

- (a) Fazer cumprir as orientações e deliberações do **Comitê de Governança**;
- (b) Acompanhar o desenvolvimento e o funcionamento do **Sistema**;
- (c) Receber, analisar e opinar sobre as propostas e sugestões dos grupos de trabalho, encaminhadas ao **Comitê de Governança**;
- (d) Aplicar as penalidades previstas nesta Convenção e no Documento Correlato.

O mandato dos membros do Comitê Gestor será de 2 (dois) anos, admitida a recondução.

A coordenação do Comitê Gestor compete a um representante indicado pela **FEBRABAN** e a vice coordenação será exercida por um representante indicado pela **ABBC**.

Compete ao coordenador do Comitê Gestor:

- (a) Convocar e dirigir as reuniões, coordenar seus trabalhos, resolver questões de ordem e apurar as votações;
- (b) Elaborar a pauta da reunião e divulgá-la aos membros do Comitê Gestor;
- (c) Votar e proferir voto de qualidade, caso haja empate;
- (d) Assinar as atas das reuniões;
- (e) Manter o registro dos assuntos tratados pelo Comitê Gestor e das atas das reuniões.

O vice coordenador substituirá o coordenador na sua ausência.

O **Comitê Gestor** reunir-se-á mensalmente de forma ordinária, ou extraordinariamente sempre que necessário.

As reuniões ordinárias, sempre acompanhadas de pauta pré-definida, serão convocadas pelo

coordenador e serão realizadas em data, hora e local compatível com o calendário aprovado pelo **Comitê Gestor**.

Serão realizadas reuniões extraordinárias sempre que convocadas pelo coordenador ou por, no mínimo, 5 (Cinco) de seus membros.

A convocação para a reunião ordinária será feita sempre por e-mail enviado pelo coordenador aos demais membros, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, indicando a data, horário e local.

A convocação para a reunião extraordinária será precedida, sempre que possível, das formalidades previstas para a reunião ordinária.

Dispensam-se as formalidades de convocação na hipótese em que haja a presença da totalidade dos membros do **Comitê Gestor**.

Os membros poderão participar das reuniões por meio de conferência telefônica, videoconferência ou por qualquer outro meio seguro de comunicação eletrônica que permita ao membro ouvir e ser ouvido pelos demais membros de forma simultânea na reunião, computando-se, para todos os fins, a presença e os votos proferidos pelos membros que se utilizarem desse expediente.

A cessação do vínculo de um membro do **Comitê Gestor** com a **FEBRABAN**, com a **ABBC** ou com a Instituição Financeira a que pertencia no momento da indicação, implicará em exclusão imediata e automática, hipótese em que a respectiva entidade indicará novo representante para exercer o mandato do membro substituído por período residual.

O quórum mínimo para a instalação das reuniões do **Comitê Gestor** é de 5 (cinco) membros.

As decisões serão tomadas por maioria de voto dos presentes.

As atas das reuniões deverão ser conservadas e mantidas em arquivo pelo prazo de 10 (dez) anos, podendo ser digitalizadas para tanto.

CLÁUSULA OITAVA - DAS INFRAÇÕES E DAS PENALIDADES

As infrações aos dispositivos desta **Convenção** ou ao **Documento Correlato**, sujeitarão os **Participantes** às penalidades previstas no **Documento Correlato**.

Poderão ser comunicadas ao **BACEN** as penalidades aplicadas aos **Participantes**, bem como aquelas cujo prazo de defesa ou recurso tenha transcorrido sem manifestação do interessado.

CLÁUSULA NONA - DA AMPLA DEFESA E DO DEVIDO PROCESSO

Nos procedimentos decorrentes da violação dessa **Convenção** ou do **Documento Correlato**, serão

observados a isonomia entre os **Participantes** e o devido processo legal, especialmente quanto ao contraditório e à ampla defesa.

Fica assegurado aos **Participantes** o direito de emitir manifestação, de oferecer provas e acompanhar sua produção, de obter vista e pedir a revisão de decisões.

Somente poderão ser recusados, mediante decisão fundamentada, os argumentos e as provas propostas pelas Signatárias quando ilícitas, impertinentes ou protelatórias.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA VALIDADE DA CONVENÇÃO

A presente **Convenção** vigorará por prazo indeterminado, com início a partir do dia 2 de janeiro de 2020.

A saída de qualquer das **Associações** não acarretará a dissolução desta **Convenção**, salvo se as demais Partes decidirem expressamente pela sua descontinuidade.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES E DA CONFIDENCIALIDADE

Os **Participantes** se empenharão em tratar de maneira respeitosa, igualitária e imparcial os demais **Participantes** do Sistema.

As **Partes** e os **Participantes** reconhecem e concordam que, no cumprimento das obrigações objeto desta **Convenção**, poderão revelar **Informações Confidenciais** uns aos outros desde que indispensáveis à consecução dos objetivos do **Sistema**, sendo vedado o compartilhamento de informações estratégicas ou de segredo industrial ou comercial.

As **Partes** e os **Participantes** concordam que:

- (a) é expressamente vedada a revelação a terceiro ou a outro **Participante**, sem prévio consentimento, por escrito do titular da informação, de toda e qualquer **Informação Confidencial** a que tiveram ou vierem a ter acesso em função da consecução do objeto da presente **Convenção**, excetuados os casos de necessidade de revelação a autoridades judiciais, administrativas, competentes ou fiscalizadoras, acionistas, diretores, empregados, contratados ou prepostos, os quais também estarão obrigados às disposições da presente cláusula;
 - (b) deverão envidar seus melhores esforços para evitar que as **Informações Confidenciais** sejam utilizadas, publicadas ou distribuídas sem a prévia e expressa autorização por escrito dos **Participantes**;
- e

(c) não poderão fazer uso das **Informações Confidenciais** para quaisquer outros fins que não os estabelecidos na presente **Convenção**, no **Documento Correlato** e no **Termo de Adesão**.

Os deveres de confidencialidade aqui previstos não se aplicarão nas seguintes hipóteses:

(a) caso as informações sejam conhecidas das **Partes** ou **Participantes** através de pessoas não obrigadas ao dever de sigilo; (ii) informações de conhecimento público ou publicamente disponíveis; ou (iv) sejam requisitadas por determinação judicial ou pelo **BACEN** e demais órgãos reguladores do **SFN**.

(b) O dever de confidencialidade aplica-se aos sócios, acionistas, diretores, empregados, funcionários, contratados, prepostos e assemelhados das **Partes e Participantes**.

(c) As partes e participantes deverão dar conhecimento do dever de sigilo a todos aqueles que forem indicados ainda que ad hoc para atuar em qualquer função no **Sistema**.

(d) As **Partes e/ou Participante são responsáveis** pelos atos praticados por seus sócios, acionistas, diretores, empregados, funcionários, contratados, prepostos e assemelhados no tocante ao dever de sigilo.

(e) A obrigação de confidencialidade prevista nesta cláusula subsistirá por prazo indeterminado, mesmo após eventual extinção ou rescisão da presente **Convenção** ou ainda no caso de suspensão, exclusão ou saída do Participante.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA SUSPENSÃO E EXCLUSÃO DE PARTICIPANTE

O **Participante** será suspenso ou excluído do **Sistema** nas hipóteses e condições previstas no **Documento Correlato**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES FINAIS

Nenhuma das **Partes** poderá transferir, no todo ou em parte, direitos e obrigações desta **Convenção e Documento Correlato**, sem a anuência prévia e por escrito das demais **Partes**.

O **Documento Correlato** poderá ser alterado a qualquer tempo mediante proposta do Comitê Gestor, aprovada pelo Comitê de Governança.

Os termos e as condições previstos nesta **Convenção** somente poderão ser alterados por meio de aditamento aprovado pelas **Associações**.

O Termo de Adesão padronizado será elaborado pelo **Comitê Gestor** e disponibilizado aos participan-

Eventual declaração de nulidade de quaisquer cláusulas dessa **Convenção** não invalida as demais.

Esta **Convenção** ou o seu respectivo **Documento Correlato**, não cria entre os **Participantes** ou Associações, qualquer vínculo societário, de associação, formação de consórcio, tampouco induz responsabilidade solidária ou subsidiária.

O **Documentos Correlato** integra esta **Convenção** para todos os fins e efeitos de direito.

As **Associações** não respondem pelas obrigações previstas nesta Convenção e nos Documentos Correlatos, bem como por quaisquer atos praticados pelos **Participantes**.

Fica eleito como competente para dirimir quaisquer questões originadas desta **Convenção** o Foro da Capital do Estado de São Paulo.

E, por estarem assim justas e contratadas, as **Partes** firmam a presente **Convenção** em 07 (sete) vias de igual teor e forma.

São Paulo, 5 de setembro de 2019.

ANEXO II

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

O **Sistema de Autorregulação de Operações de Crédito Consignado**, no uso das atribuições que lhe confere o **Comitê de Governança**, institui o **Documento Correlato**, que estabelece regras e procedimentos a serem adotados pelos **Participantes** nos processos de 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, denominados neste documento como “operação de crédito consignado”.

I. DOS OBJETIVOS DESTE DOCUMENTO CORRELATO

Art.1º. Este **Documento Correlato** tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos mínimos que assegurem a melhoria da qualidade, transparência, segurança e eficiência nos processos de oferta, contratação e portabilidade de operações de crédito consignado, inclusive por meio de Correspondente no País (“correspondente ou correspondentes, no plural”), visando contribuir para a prevenção de conflitos nas relações de consumo relacionadas a essas operações, com a observância das normas editadas pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. Nenhum princípio, diretriz ou procedimento deste **Documento Correlato** deve ser interpretado ou resultar em menor proteção aos direitos dos consumidores, do que aqueles já estabelecidos em normas e regulamentos existentes.

II. DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO DO DOCUMENTO CORRELATO

Art. 2º. Este **Documento Correlato** vincula a todos os **Participantes** aderentes à **Convenção para Autorregulação de Operações de Crédito Consignado** realizadas por pessoas naturais.

Parágrafo único. Os **Participantes** atuarão em estrita consonância com a lei e regulamentos em vigor, em especial a Resolução CMN nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011 (“Resolução nº 3.954/2011”), e deverão: (i) observar as melhores práticas bancárias, informadas pela ética, boa-fé e transparência; (ii) assegurar informações corretas, claras e precisas aos consumidores e demais **Participantes**; e (iii) adotar as melhores práticas em matéria de proteção e tratamento de dados pessoais.

III. DA OFERTA DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO

Art. 3º. É vedado aos **Participantes** e aos seus respectivos correspondentes 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.

Art. 4º. A oferta da operação de crédito consignado, inclusive por meio de correspondente, 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”).

Art. 5º. Com o objetivo de conferir maior transparência e clareza ao processo de oferta e contratação das operações de crédito consignado, os **Participantes** deverão enviar aos consumidores com os quais celebraram essas operações, as seguintes informações mínimas relativas à operação:

- 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.

§ 1º. As informações a que se refere o caput serão enviadas em até 05 (cinco) dias contados da data de liberação do crédito ao cliente.

§ 2º. As informações contidas nos incisos IV e V não se aplicam às operações de cartão de crédito consignado, com exceção da operação de saque com cartão de crédito consignado, a qual permite o envio do dado mencionado no inciso IV.

Art. 6º. Os **Participantes** deverão estabelecer procedimento para monitoramento, a partir de bases amostrais representativas, das ofertas de operações de crédito consignado realizadas pelos correspondentes a fim de que seja verificada a qualidade na oferta, na forma do art. 4º supra.

IV. DO DIREITO DE DESISTÊNCIA

Art. 7º. Nas contratações de operações de crédito consignado realizadas por telefone, dispositivos móveis de comunicação (mobile), caixas eletrônicos (ATM), internet ou por correspondentes, o cliente 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.

Parágrafo único. O procedimento para desistência previsto neste artigo será devidamente informado aos consumidores no momento da contratação.

V. DO BLOQUEIO PARA RECEBIMENTO DE OFERTAS

Art. 8º. Os **Participantes** manterão à disposição dos consumidores serviço centralizado de bloqueio do recebimento de ligações de oferta de operações de crédito consignado denominado “Não Perturbe”.

§ 1º. Uma vez realizado o cadastramento do telefone fixo ou móvel no “Não Perturbe” pelo consumidor, tanto os **Participantes** quanto os correspondentes por eles contratados deverão abster-se de realizar qualquer oferta de operações de crédito consignado previstas neste **Documento Correlato**, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da referida solicitação.

§ 2º. Os **Participantes** deverão incluir nos contratos celebrados com os seus correspondentes, cláusula que contenha a vedação contida no § 1º, bem como a previsão de medidas administrativas em caso de descumprimento.

§ 3º. A previsão estabelecida no § 1º, supra, não contempla as ligações que forem realizadas pelos **Participantes** ou seus correspondentes com o objetivo de confirmar dados do consumidor, para a prevenção à fraude, realização de cobranças e para efetuar a retenção de solicitações de portabilidade, com ou sem oferta de refinanciamento.

VI. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Art. 9. Os Participantes comprometem-se a 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.

§ 1º. A avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos correspondentes 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 por eles utilizadas, sendo considerada falta grave qualquer forma de captação ou tratamento inadequado ou ilícito dos dados das pessoas naturais.

§ 2º. Os **Participantes** deverão incluir, nos contratos de prestação de serviços celebrados com os seus correspondentes, cláusula que contenha a previsão mencionada no §1º supra, bem como a previsão de aplicação de medidas administrativas em caso de descumprimento.

Art. 10. Os **Participantes**, diretamente ou através de suas entidades de classe, promoverão medidas educativas efetivas aos correspondentes no tocante aos aspectos relevantes da proteção de dados.

Parágrafo único. O **Comitê Gestor** supervisionará as medidas educativas aqui previstas, visando apurar a sua efetividade e alcance.

VII. DA PORTABILIDADE DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO

Art. 11. Os **Participantes** darão total publicidade ao consumidor sobre seu direito de portabilidade de crédito que poderá ser exercido a qualquer tempo, observadas as disposições legais e regulamentares vigentes.

Art. 12. Em linha com o 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, os **Participantes** obrigam-se 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.

VIII. DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

Seção I. Da relação de correspondentes contratados pelos Participantes

Art. 13. Nos termos do art. 15 da Resolução nº 3.954/2011 e visando a transparência e a liberdade de escolha dos consumidores, os **Participantes** manterão em sítio único da internet amplamente divulgado, informações sobre:

I – Correspondentes contratados para ofertar propostas de operações de crédito consignado em nome dos **Participantes**; e

II – Avaliação de qualidade dos correspondentes composta, entre outras informações, pelas reclamações procedentes, em que seja constatada, pelos **Participantes**, sua responsabilidade pela conduta indevida, registradas por consumidores diretamente no SAC dos **Participantes**, 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, pelos **Participantes**, a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida.

Parágrafo único. As informações a que se refere este artigo serão fornecidas e atualizadas mensalmente pelos **Participantes** e permitirá a consulta por CNPJ, razão social ou nome fantasia dos correspondentes.

Seção II – Da certificação dos correspondentes

Art. 14. O contrato de prestação de serviços celebrado com os correspondentes deverá 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.

Parágrafo único. O descumprimento das regras previstas nesse artigo poderá sujeitar tanto os correspondentes quanto os **Participantes** às medidas administrativas e sanções previstas nos artigos 18 e 23, respectivamente, deste **Documento Correlato**.

Seção III. Da remuneração do correspondente no País

Art. 15. Os **Participantes**, cada um por si, devem adotar política de remuneração dos correspondentes compatível com a suas respectivas políticas de gestão de riscos, de modo a não incentivar comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos, adotadas por cada **Participante**, nos termos da Resolução nº 3.954/2011.

Parágrafo único. A partir de janeiro de 2020, as remunerações pro rata temporis provenientes de portabilidade de operações de crédito consignado, bem como de refinanciamento dela decorrente, não

não poderão ser objeto de antecipação, cessão de crédito, adiantamento, garantia de operações de crédito ou qualquer outra forma assemelhada.

Seção IV. Do Plano de Qualidade

Art. 16. Com o intuito de atender ao disposto no art. 14 da Resolução nº 3.954/2011, cada **Participante** deverá considerar em seu plano de qualidade, em relação à atuação de seus correspondentes, os critérios mínimos descritos abaixo:

I – Volume de reclamações procedentes de consumidores, nos termos do art. 13, II, em que seja constatada pelos **Participantes** a responsabilidade do correspondente 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”, conforme previsto no art. 8º deste **Documento Correlato**;
- b) Irregularidades constatadas pelos **Participantes** na formalização ou encaminhamento das propostas de operações de crédito consignado;
- 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.

§1º. As informações constantes nos incisos I e II, acima e descritas no ANEXO I deste **Documento Correlato**, serão consolidadas mensalmente, conforme previsto no art. 13, e deverão levar em consideração o volume de carteira de cada correspondente no País no período da apuração.

§2º. A partir dessa aferição, os correspondentes serão classificados como (a) em conformidade; (b) parcialmente conforme e (c) não conforme.

Seção V – Da Gestão de Consequências

Art. 17. Após a aplicação do Plano de Qualidade por cada **Participante**, estes deverão enviar os resultados das apurações dos indicadores para o Comitê Gestor que fará a consolidação das informações.

§1º. As áreas de Compliance de cada **Participante** serão responsáveis pela veracidade das informações enviadas ao Comitê Gestor nos termos do caput desse artigo.

§2º. O envio dos resultados das apurações dos indicadores deverá ser realizado até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês subsequente ao mês de apuração.

Art. 18. Após a realização da consolidação prevista no art. 17, em caso de não conformidade com os parâmetros estabelecidos no Plano de Qualidade, previstos no Anexo I deste **Documento Correlato**, os **Participantes**, simultaneamente, deverão aplicar as seguintes medidas administrativas aos correspondentes:

- a) advertência;
- b) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 5 (cinco) dias úteis;
- c) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 10 (dez) dias úteis;
- d) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 20 (vinte) dias úteis;
- e) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 30 (trinta) dias úteis; ou
- f) suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito consignado.

Parágrafo único: As avaliações previstas no art. 16, III, serão apuradas anualmente e importarão na aplicação das medidas administrativas previstas no Anexo I.

Art. 19. As medidas administrativas previstas no artigo anterior passarão a ser aplicadas a partir de 2 de janeiro de 2020, sem prejuízo da aplicação de medidas administrativas previstas nos planos de qualidade próprios de cada **Participante**.

Art. 20. Os **Participantes** deverão prever nos contratos de prestação de serviços celebrados com os correspondentes que, na hipótese de constatação de condutas irregulares ou contrárias às regras do Plano de Qualidade, praticadas em decorrência da atuação de agente vinculado a ele, esses correspondentes deverão adotar as medidas disciplinares que visem coibir referidas condutas.

Art. 21. As medidas administrativas previstas neste capítulo serão aplicadas de forma progressiva, em função do desempenho do correspondente no Plano de Qualidade e na forma prevista no Anexo I deste

deste **Documento Correlato**.

IX – DOS DEVERES DOS PARTICIPANTES

Art. 22. São deveres dos **Participantes**, nos termos deste **Documento Correlato**:

I – Expor os fatos conforme a verdade;

II – Proceder com boa-fé;

III - Não agir de modo temerário;

IV - Prestar as informações que lhe forem solicitadas em tempo e colaborar para o esclarecimento dos fatos;

V – Aplicar o plano de qualidade em relação à atuação dos correspondentes no País, considerando os critérios mínimos previstos no art. 16 deste **Documento Correlato**.

VI – Fornecer as informações necessárias para a composição dos indicadores setoriais previstos no Anexo I.

Seção I – Das Sanções

Art. 23. O descumprimento das regras previstas neste **Documento Correlato**, importará na aplicação das seguintes penalidades aos **Participantes**:

I - Advertência;

II - Multa;

III - Exclusão do Sistema de Autorregulação de Operações de Crédito Consignado.

§1º. Considera-se reincidente o **Participante** que praticar a mesma conduta no período de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da decisão irrecorrível no âmbito do Sistema de Autorregulação.

§2º. Nas hipóteses dos incisos II e III, a sanção aplicada ao **Participante** será formalmente comunicada ao órgão regulador.

Art. 24. A pena de multa, prevista no artigo anterior, será graduada de acordo com a gravidade da infração e a segmentação do **Participante**, de acordo com a classificação prevista na Resolução CMN nº 4.553/2017, podendo variar de acordo com o item 4 do Anexo I deste **Documento Correlato**.

§ 1º. Em caso de concurso de infrações, será aplicada a pena prevista para a conduta de maior gravida-

gravidade, acrescida de 1/3 (um terço).

§ 2º. Os valores arrecadados com as multas aplicadas aos **Participantes** serão destinados a projetos de educação financeira a serem indicados pelo **Participante** que sofreu a sanção.

§ 3º. Compete ao **Comitê Gestor**, monitorar a contabilidade da arrecadação dos valores provenientes das multas, bem como aprovar o projeto escolhido pelo **Participante**.

Art. 25. A pena de multa poderá ser atenuada de 1/3 (um terço) até a metade ou agravada de 1/3 (um terço) ao dobro se verificadas, no procedimento administrativo, a existência das seguintes circunstâncias:

I - **Circunstâncias atenuantes:** (a) a primariedade do **Participante**; (b) o Participante ter adotado imediatamente providências suficientes para minimizar ou reparar os efeitos da conduta lesiva; (c) a ação ou omissão do **Participante** não ter sido fundamental para a consecução do fato; e (d) a o **Participante** já ter sido penalizado pelo mesmo fato por órgão competente em até um ano antes da instauração do procedimento administrativo no âmbito do Sistema de Autorregulação de Operações de Crédito Consignado.

II - **Circunstâncias agravantes:** (a) ser o **Participante** reincidente; e (b) o **Participante**, tendo conhecimento da conduta lesiva, deixar de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências.

Seção II- Da instauração do procedimento administrativo

Art. 26. Caso o **Participante** deixe de aplicar as medidas administrativas aqui previstas ou haja inobservância das regras estabelecidas neste **Documento Correlato**, o **Comitê Gestor** determinará a sua notificação para a apresentação de defesa no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

Parágrafo único. A critério do **Comitê Gestor**, a notificação poderá conter a determinação de exigência para imediata correção da conduta e a intimação para cumpri-la ou impugná-la em até 5 (cinco) dias úteis.

Art. 27. Transcorrido o prazo previsto no caput do artigo 26, o **Comitê Gestor** proferirá decisão fundamentada, deliberando:

- (a) pelo o arquivamento do procedimento; ou
- (b) pela aplicação de uma ou mais sanções previstas neste Documento Correlato.

Art. 28. Da decisão do **Comitê Gestor**, prevista no artigo anterior, caberá recurso ao **Comitê de Governança**, sem efeito suspensivo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis a contar do recebimento da notificação.

Art. 29. Em face das decisões sem caráter terminativo tomadas pelo **Comitê Gestor**, caberá pedido de reconsideração, que não poderá ser renovado.

Parágrafo único. O pedido de reconsideração só será admitido se contiver novos argumentos.

Seção III – Do impedimento e da suspeição

Art. 30. Considera-se impedido de participar dos procedimentos, membro do **Comitê Gestor** ou do **Comitê de Governança** que:

- I – Integre o corpo diretivo ou de administração do **Participante** parte na causa;
- II – Possua vínculo empregatício ou estatutário com o **Participante** que figure no polo passivo do procedimento;
- III - Esteja litigando judicial ou administrativamente com o **Participante** presente no polo passivo do procedimento;
- IV - Tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou contratado do Participante supervisionada.

Art. 31. Considera-se suspeito o membro do **Comitê Gestor** ou do **Comitê de Governança** que tenha amizade íntima ou inimizade notória com diretores ou administradores do **Participante**.

Parágrafo único. A declaração de suspeição prevista no caput poderá ser feita pelo próprio membro do respectivo Comitê.

Art. 32. As causas de impedimento ou suspeição poderão ser arguidas pelos membros do **Comitê de Governança** ou do **Comitê Gestor** e por qualquer legítimo interessado.

Parágrafo único. Declarado o impedimento ou a suspeição, o referido membro não poderá declarar

seu voto, manifestar-se ou acompanhar os debates acerca do caso, devendo ausentar-se do local no qual a matéria será discutida.

X - DA PRESCRIÇÃO

Art. 33. A aplicação de medidas disciplinares previstas neste **Documento Correlato** prescreve em 5 (cinco) anos, contados da data da prática do ato ou, no caso de conduta permanente ou continuada, do dia em que ela tiver cessado.

XI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34. O disposto neste **Documento Correlato** entra em vigor em 02.01.2020.

Art. 35. Os **Participantes**, reconhecendo que algumas disposições do presente **Documento Correlato** visam a moralização do seguimento de empréstimo consignado no Brasil e buscam assegurar as melhores práticas em relação aos consumidores, comprometem-se, a cada período de 1 (um) ano a contar da entrada em vigor deste **Documento**, a reavaliarem especialmente as cláusulas 12; 13, II; 15, parágrafo único; e 18, considerando indicadores objetivos que indiquem melhoria na qualidade de oferta, contratação e portabilidade de operações de crédito consignado.

ANEXO III

ANEXO I - AO DOCUMENTO CORRELATO DE OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO PESSOAL E CARTÃO DE CRÉDITO COM PAGAMENTO MEDIANTE CONSIGNAÇÃO

1. Das reclamações dos consumidores, clientes e beneficiários:

Para fins da classificação prevista no art. 16, I do **Documento Correlato**, serão considerados os seguintes percentuais:

Inferior a 0,04%	Entre 0,04% e 0,08%	Acima de 0,08%
Em conformidade	Parcialmente conforme	Não conforme

Metodologia:

- (i) Reclamações procedentes do mês base x quantidade de carteira do mês base;
- (ii) Serão consideradas unitárias as ocorrências referentes ao mesmo contrato recebidas em mais de um canal; e
- (iii) Os percentuais previstos acima aplicam-se aos correspondentes com mais de 3.000 operações de crédito ou 3 reclamações/mês.

2. Das ações judiciais procedentes:

Para fins da classificação prevista no art. 16, II do **Documento Correlato**, serão considerados os seguintes percentuais:

Inferior a 0,04%	Entre 0,04% e 0,08%	Acima de 0,08%
Em conformidade	Parcialmente conforme	Não conforme

Metodologia:

- (i) Reclamações procedentes do mês base x quantidade de carteira do mês base;
- (ii) Os percentuais previstos acima aplicam-se aos correspondentes com mais de 3.000 operações de crédito ou 3 reclamações/mês.

Para fins do disposto nos itens 1 e 2, supra, consideram-se procedentes as reclamações ações judiciais em que sejam constatadas a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida, por meio da análise de comprovação documental ou sistêmica pelos **Participantes**.

As áreas de compliance dos Participantes responsabilizar-se-ão pelo envio das informações, que ocorrerá até o dia 25 do mês subsequente ao mês base.

3. Da avaliação realizada por consultoria independente:

Para fins do disposto art. 16, III do **Documento Correlato**, serão considerados os seguintes parâmetros:

Governança/TI 0-100	91 - 100	75 - 90	Inferior a 45
Gestão de dados 0-100	91 - 100	75 - 90	Inferior a 45
	Em conformidade	Parcialmente conforme	Não conforme

A conformidade com os parâmetros acima estabelecidos será apurada anualmente e importará na aplicação simultânea das seguintes medidas administrativas aos Correspondentes:

- a) advertência;
- b) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 10 (dez) dias úteis; e
- c) suspensão definitiva de contratação de novas operações.

O **Comitê Gestor** reavaliará a cada 6 (seis) meses os índices dos itens 1, 2 e 3 supra.

O **Comitê Gestor** definirá o modelo de comunicado a ser enviado aos correspondentes com o respectivo enquadramento no plano de qualidade.

4. Das sanções:

A pena de multa, prevista no **Documento Correlato**, será graduada de acordo com a gravidade da infração e a segmentação do **Participante**, de acordo com a classificação prevista na Resolução CMN nº 4.553/2017.

A gravidade da infração será dividida em dois níveis:

Nível I: Infrações sem impacto ou com baixo impacto para a coletividade de consumidores, para o

mercado ou para a imagem do Sistema de Autorregulação;

Nível II: (i) Infrações com alto impacto para a coletividade de consumidores, para o mercado ou para o Sistema de Autorregulação; e (ii) deixar de aplicar as medidas administrativas previstas no Documento Correlato, diante da constatação de que o correspondente tenha praticado conduta indevida.

O porte das Instituições Financeiras Participantes será apurado conforme a segmentação prevista na Resolução CMN 4.553, em:

- I - Segmento 1 (S1);
- II - Segmento 2 (S2);
- III - Segmento 3 (S3);
- IV - Segmento 4 (S4); ou
- V - Segmento 5(S5)

Gravidade/ porte	Nível I	Nível II
S1	R\$ 500.000,00	R\$ 1.000.000,00
S2	R\$ 250.000,00	R\$ 500.000,00
S3	R\$ 175.000,00	R\$ 350.000,00
S4	R\$ 90.000,00	R\$ 180.000,00
S5	R\$ 45.000,00	R\$ 90.000,00