

Regras preveem bloqueio de ligações para consumidores que não queiram receber ofertas, e já foram adotadas por 23 instituições e conglomerados, entre eles os maiores bancos do país



Para aperfeiçoar o atendimento aos clientes na oferta de crédito consignado no país, a FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos e a ABBC- Associação Brasileira de Bancos anunciam hoje (24) a criação do Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, que entrará em vigor em 02 de janeiro de 2020. Vinte e três instituições e conglomerados que ofertam o produto aderiram à Autorregulação até o momento. Juntas, as instituições representam 97,88% do volume da carteira de crédito consignado de bancos em todo o país.

São elas: 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.

Batizado de Autorregulação do Crédito Consignado, o sistema deve fortalecer os princípios bancários de bom atendimento aos clientes, e tem três objetivos principais: criar um sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado; formar uma base de dados para monitorar reclamações sobre oferta inadequada do produto; e estabelecer medidas voltadas à transparência, ao combate ao assédio comercial e à qualificação de correspondentes.

“O conjunto de medidas criado pelo sistema financeiro para o crédito consignado irá aperfeiçoar a qualidade da oferta e da venda do empréstimo consignado, melhorar o relacionamento com nossos clientes, e ainda evitará um grande número de conflitos de consumo”, avalia Isaac Sidney, vice-presidente executivo da FEBRABAN. “As regras darão mais transparência ao negócio e contribuirão para combater o assédio comercial”, acrescenta.

A adesão à Autorregulação do Crédito Consignado foi voluntária e é acompanhada de compromissos voltados ao aperfeiçoamento da oferta do produto. A lista dos bancos participantes foi apresentada ao Banco Central, à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Instituto Nacional do Seguro Nacional (INSS).

“Há uma percepção de que esse problema prejudicava não só os aposentados, mas também o próprio mercado e afetava uma concorrência justa e saudável. A Autorregulação indica uma maturidade de que as leis devem ser respeitadas espontaneamente, sem necessidade de processo

judicial, sem que o governo tenha que, necessariamente, criar uma regulação”, afirmou Luciano Timm, secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

“Não Perturbe” dos bancos

A FEBRABAN e a ABBC trabalham juntas no desenvolvimento de um sistema nos moldes do “Não Perturbe”, já usado por órgãos de defesa do consumidor, e que será voltado para a oferta de crédito consignado ao cliente bancário. Uma vez realizado o cadastro do telefone fixo ou móvel no “Não Perturbe”, tanto os bancos quanto os correspondentes por eles contratados não poderão fazer qualquer oferta de operação de crédito consignado, 30 dias após a inclusão neste sistema. A ferramenta, após uma fase de testes, entrará plenamente em funcionamento até 02 de janeiro de 2020.

Outra importante medida da Autorregulação para coibir o assédio por meio de ofertas abusivas ao consumidor diz respeito à portabilidade de operações de crédito consignado. Os bancos participantes se comprometem a não remunerar seus correspondentes pela portabilidade da operação de crédito consignado ou pelo refinanciamento dela antes de 360 dias, contados da data do negócio.

Atualmente, o correspondente é remunerado a cada operação transferida de um banco a outro, independentemente do prazo. “A mudança tem a finalidade de fazer com que a portabilidade ocorra em um ambiente de boas práticas na concessão de crédito responsável”, afirma Sidney.

O executivo também destaca que os participantes da Autorregulação deverão enviar aos consumidores, com os quais celebram as concessões de crédito consignado, informações básicas relacionadas à operação, como identificação da instituição financeira contratante; data e número do contrato; canais de relacionamento da instituição financeira; valor do empréstimo contratado pelo consumidor; e quantidade e valor de parcelas. As informações deverão ser enviadas em até 5 dias contados da data de liberação do crédito ao cliente.

Monitoramento da Qualidade

A Autorregulação do Crédito Consignado prevê a avaliação dos correspondentes, com três itens que serão apurados. No primeiro, serão consideradas reclamações feitas aos canais internos dos bancos, à plataforma consumidor.gov.br, e reclamações registradas no Banco Central e nos Procons. Essa análise levará em conta o número de reclamações em relação ao volume da carteira de empréstimos.

Na avaliação mensal também serão consideradas as ações judiciais decorrentes da atuação dos correspondentes. As áreas de *compliance* dos bancos participantes irão se responsabilizar pelo envio das informações, que ocorrerá até o dia 25 do mês subsequente ao mês base.

O terceiro item é uma avaliação feita por uma consultoria independente que será contratada pelos bancos, e levará em conta questões de governança e gestão de dados.

Os três itens juntos serão monitorados pelo setor e podem gerar aplicação de medidas administrativas, que preveem advertência, suspensão de contratação de novas operações por até 30 dias, e ainda a suspensão definitiva de contratação de novas operações pelos correspondentes que não se adequarem às regras.

Os bancos poderão receber penalidades por conduta omissiva, caso não apliquem medidas previstas na Autorregulação por infrações cometidas pelos correspondentes. As multas variam de R\$ 45 mil até R\$ 1 milhão, e levarão em conta a gravidade da infração e o porte da instituição financeira participante. Os valores arrecadados serão destinados a projetos de educação financeira.

“A Autorregulação do Crédito Consignado é uma importante iniciativa das entidades associativas do setor financeiro no aprimoramento das práticas de mercado”, afirma Isaac Sidney. “Tornaremos

mais rígido o controle sobre essa modalidade, com mecanismos mais ágeis e efetivos, promovendo transparência e a concorrência saudável.”

Fonte: FEBRABAN, em 24.09.2019