

# Relatório Anual da Autorregulação Bancária 2024

## FEBRABAN



# Relatório Anual da Autorregulação Bancária 2024



# ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>04</b>
<b>II.</b>	<b>OS SISTEMAS DE AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN, DE CRÉDITO CONSIGNADO E DA PORTABILIDADE DE CRÉDITO DA FEBRABAN .....</b>	<b>05</b>
<b>III.</b>	<b>EVOLUÇÃO E APERFEIÇOAMENTO NORMATIVO .....</b>	<b>14</b>
<b>IV.</b>	<b>MONITORAMENTO E SUPERVISÃO .....</b>	<b>38</b>
<b>V.</b>	<b>SUPERVISÃO .....</b>	<b>59</b>
<b>VI.</b>	<b>TRANSPARÊNCIA, COMUNICAÇÃO E ORIENTAÇÃO .....</b>	<b>79</b>
<b>VII.</b>	<b>ORIENTAÇÃO FINANCEIRA E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS .....</b>	<b>92</b>
<b>VIII.</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>95</b>

# Relatório Anual da Autorregulação Bancária 2024

## I. APRESENTAÇÃO

A Diretoria de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação da Federação Brasileira de Bancos - Febraban publica seu oitavo Relatório Anual, apresentando as principais atividades desenvolvidas em 2024 no âmbito do Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban – Sarb; do Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação e do Sistema de Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito.

Esta publicação fortalece o propósito da Febraban na promoção da articulação das instituições financeiras e, somado a isso, é uma ferramenta de **convergência do setor bancário em seus compromissos com as pessoas**, tendo como premissas a promoção da concorrência saudável, o constante incentivo às melhores práticas de mercado e a consolidação das relações pautadas sempre pela ética, transparência e sustentabilidade, em benefício da proteção do consumidor, do segmento e de toda a sociedade.



As edições anteriores deste Relatório Anual podem ser acessadas no site da Autorregulação.



## **II - OS SISTEMAS DE AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN, DE CRÉDITO CONSIGNADO E DA PORTABILIDADE DE CRÉDITO DA FEBRABAN**

## II.1 - A AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN

O Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban, o Sarb, representa importante marco regulatório na construção do diálogo permanente e na consolidação do relacionamento com os órgãos de proteção e defesa do consumidor e, mais que isso, no compromisso contínuo com o aprimoramento em boas práticas, visando à excelência no atendimento prestado ao consumidor bancário.

Conduzido pelo **Código de Conduta Ética e Autorregulação e seus Normativos**, o Sistema de Autorregulação compreende três distintos eixos, aplicáveis às 25 (vinte e cinco) instituições financeiras aderentes de forma voluntária a pelo menos um deles:

### SARB

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA DA FEBRABAN

RELACIONAMENTO  
COM O CONSUMIDOR

PREVENÇÃO A ILÍCITOS

RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL

**25** INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS  
SIGNATÁRIAS

Nessa linha, esclarecemos que compõe o Sarb o **Conselho de Autorregulação Bancária**, órgão normativo e de administração composto por dezesseis membros, sendo oito representantes dos bancos - “Conselheiros Setoriais” - e oito representantes da sociedade civil - “Conselheiros Independentes” -, com cinco reuniões anuais ordinárias. Subordinado ao Conselho, o Comitê da Autorregulação realiza reuniões mensais com os representantes das instituições financeiras Signatárias, visando deliberar sobre as propostas de inovação, retificação e revisão da Autorregulação, bem como ao monitoramento e à supervisão.



## II.II - A AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO

Com o propósito de aperfeiçoar o atendimento aos clientes na oferta e na contratação de crédito consignado no país, foi instituída a Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, uma iniciativa desenvolvida pela Febraban em parceria com a Associação Brasileira de Bancos – ABBC.

As regras da Autorregulação estão elencadas na “Convenção”, no “Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação”, que determina as diretrizes de governança e o seu “Anexo I”, que apresenta as regras de funcionamento da Autorregulação, incluindo as métricas e sanções aplicáveis.

**A iniciativa estabelece um conjunto de regras com três objetivos principais:**



A criação de um sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado



A criação de uma base de dados para monitoramento de reclamações recebidas em razão da oferta inadequada do produto



A implementação de medidas voltadas à transparência, ao combate ao assédio comercial e à qualificação de correspondentes

## NOVAS ADESÕES À AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO

O Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação recebeu a adesão, em 2024, das 19 (dezenove) novas instituições a seguir elencadas, totalizando 78 (setenta e oito) participantes:



Atualmente, as instituições financeiras aderentes à Autorregulação do Crédito Consignado representam pouco mais de 99% do volume total da carteira de crédito consignado de bancos em todo o país.

A relação completa das instituições participantes dessa iniciativa está disponível no **site da Autorregulação**



Esclareça-se que a governança da Autorregulação do Consignado é realizada pelos representantes das instituições financeiras que são membros do Comitê de Governança da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito.

Esse comitê tem, entre outras responsabilidades, a função de tomar decisões de forma imparcial, baseadas nas normas, na equidade e na transparência, sempre buscando as melhores práticas do mercado.

O Comitê Gestor da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito tem por atribuição supervisionar o desenvolvimento e o funcionamento do Sistema e está subordinado ao Comitê de Governança.

## PLATAFORMA “NÃO ME PERTURBE”

Em atenção ao viés prático que norteia a Autorregulação e visando coibir o assédio ao consumidor por meio de chamadas telefônicas indesejadas, a Autorregulação disponibiliza a plataforma para bloqueio de ligações “Não me Perturbe” ([www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br)), que permite ao consumidor realizar o cadastro e bloquear o seu número de telefone, bem como disponibiliza formalizar reclamações que são tratadas diretamente pelas ouvidorias dos bancos nos casos de recebimento de ligações indesejadas após a efetivação do bloqueio. Atualmente, o “Não me Perturbe” soma mais de 4.961.098 de linhas telefônicas bloqueadas por consumidores.



## II.III - A AUTORREGULAÇÃO DA PORTABILIDADE DE CRÉDITO

A Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito Realizada por Pessoas Naturais foi lançada em 2014, pela Associação Brasileira de Bancos - ABBC, Associação Brasileira de Bancos Internacionais - ABBI, Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança - ABECIP, Associação Brasileira das Empresas de Leasing - ABEL, Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento - ACREFI, Associação Nacional das Empresas Financeiras das Montadoras - ANEF, Federação Brasileira de Bancos - Febraban e Núclea.

**Especificamente aplicada à Autorregulação da Portabilidade de Crédito, no âmbito normativo, existem a “**Convenção**”, seu **Anexo I** e o “**Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais da Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito**”, que estabelecem as principais premissas de governança e as determinações de funcionamento do Sistema.**





**/2024**

AUTORREGULAÇÃO  
DA PORTABILIDADE  
DE CRÉDITO

MAIS DE

**600**

IFS PARTICIPANTES

A Autorregulação da Portabilidade de Crédito conta com mais de 600 instituições financeiras participantes que assumem o compromisso de observar e cumprir todas as determinações estabelecidas no Sistema.

A governança da Autorregulação da Portabilidade de Crédito é exercida pelos representantes das instituições financeiras no Comitê de Governança da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito, ao qual cabe, dentre outras competências, decidir com isenção, a partir das normas, da equidade e da transparência na busca das melhores práticas. Subordinado ao Comitê de Governança está o Comitê Gestor da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito, que acompanha o desenvolvimento e o funcionamento do Sistema.



### III. EVOLUÇÃO E APERFEIÇOAMENTO NORMATIVO

**Em 2024, destacamos a alteração normativa que representa a evolução e o aperfeiçoamento da Autorregulação Bancária, sendo aprovada a sinergia entre os Sistemas de Autorregulação atualmente vigentes (Febraban, Consignado e Portabilidade).**

Nesse sentido, foi revogada a possibilidade de pedido de reconsideração em face de decisões emitidas pelo Comitê Gestor e incluída a possibilidade de recurso terminativo ao Conselho de Autorregulação Bancária da Febraban, nas seguintes hipóteses: (i) necessidade de alegar e provar fato novo; (ii) decisão não unânime proferida pelo Comitê de Governança; ou (iii) decisão proferida pelo Comitê de Governança que resultar em multa de gravidade nível II ou em exclusão do Sistema (no âmbito do Crédito Consignado) ou decisão proferida pelo Comitê de Governança que resultar em mais de uma reincidência a infrações (no âmbito da Portabilidade).

## III.1 - AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN

Especificamente em relação à Autorregulação Febraban, em 2024, o Conselho de Autorregulação da Febraban aprovou, por meio de Deliberações, **13 (treze)** importantes alterações normativas.



## RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR

O Normativo **Sarb n.º 27, de 2023**, que trata da Consolidação Normativa do Eixo Relacionamento com o Consumidor, passou por importantes aprimoramentos:



## COBRANÇA DE DÍVIDAS

O **art. 32** do citado Normativo, que determina o horário de ligações de cobrança aos consumidores, foi alterado para prever que o contato em dias e horários alternativos, ou seja, diferentes daqueles estabelecidos na norma (segunda-feira a sexta-feira, entre 07h e 21h; e aos sábados, entre 09h e 16h) somente se dará mediante agendamento ou autorização prévia do consumidor, que deverão ser comprovados pela Instituição Financeira.

Cite-se, ainda, **outra evolução** normativa em relação à cobrança de dívidas que foi a inclusão do **art. 32-A** na norma, vedando às instituições financeiras signatárias, bem como às empresas de cobrança por elas contratadas, a realização de ligações telefônicas para **cobrar dívidas vencidas há mais de 5 (cinco) anos**.

## NOME SOCIAL

O art. 7º do Normativo Sarb n.º 27 foi alterado para prever que, independentemente da base de dados da Receita Federal, as Instituições Financeiras Signatárias utilizem o “nome social” para se referenciar às pessoas transexuais e não binárias, respeitando suas autodeterminações sobre o modo de tratamento em torno de sua identidade de gênero, conforme requerimento nos canais de atendimento presenciais e digitais.

## RELATÓRIO DAS OUVIDORIAS

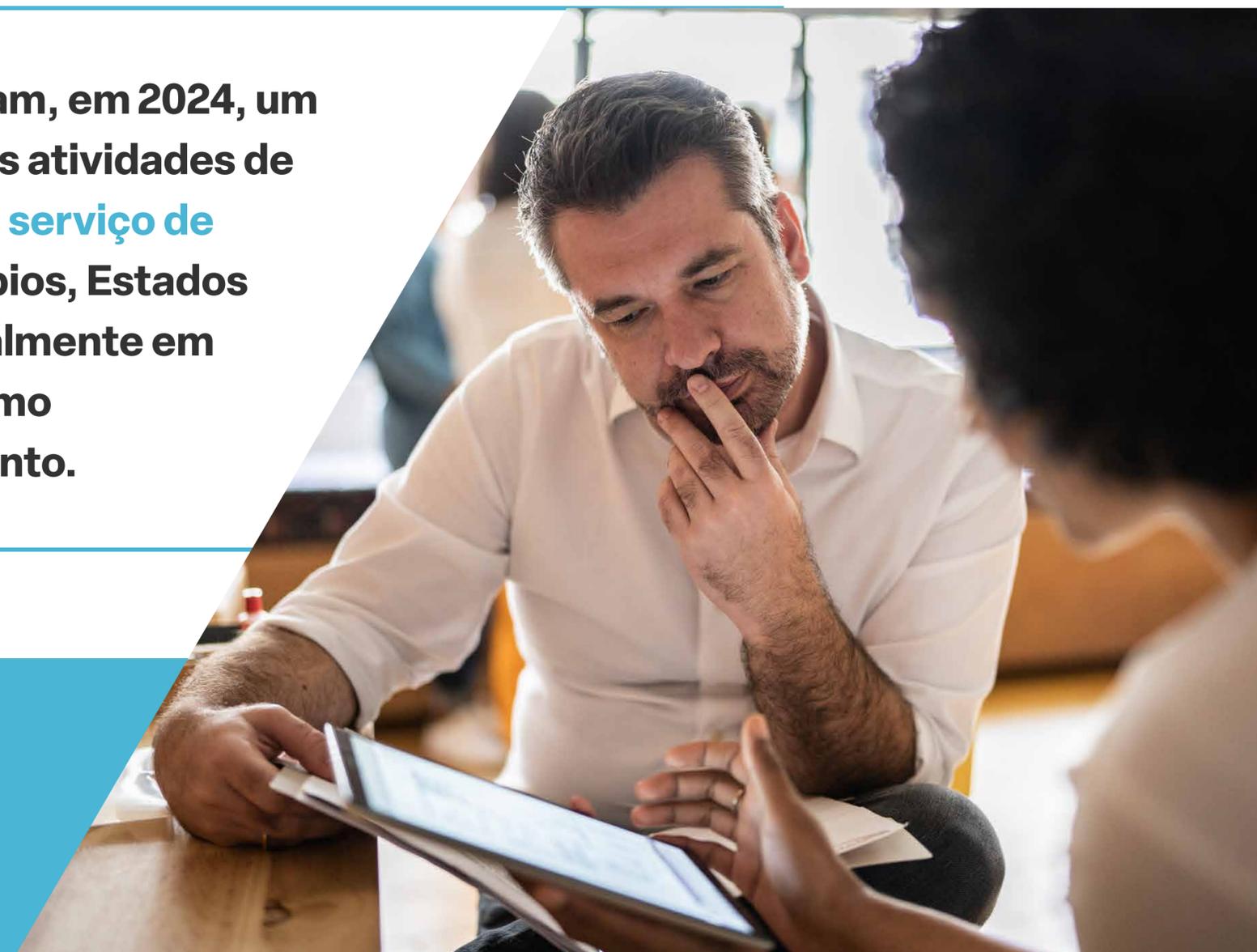
O Anexo II, do Normativo Sarb n.º 27, de 2023, que prevê critérios a serem observados pelas instituições financeiras para compor as informações e tópicos do relatório das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias, no desempenho de suas atribuições e publicados em seus sites, também foi atualizado.

O novo art. 2º, do Anexo II, estabelece a possibilidade de utilização de dados internos apurados pelas instituições financeiras signatárias, na ausência de divulgação de dados oficiais completos pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

## COOPERAÇÃO ENTRE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM CASO DE FECHAMENTO DE AGÊNCIAS

As instituições financeiras signatárias estabeleceram, em 2024, um **fluxo de comunicação** em caso de encerramento das atividades de agências e unidades de atendimento que prestem o **serviço de pagamento de benefícios** concedidos pelos Municípios, Estados ou Governo Federal, visando à **cooperação**, principalmente em relação ao atendimento ao consumidor. Cite-se, como exemplo, a gestão do tempo de espera no atendimento.

Destacamos que esse fluxo foi incorporado ao **art. 54-A**, do Normativo Sarb n.º 27/2023 e deve observar um modelo padronizado, previsto no **novo Anexo IX** da norma.



## INDICADOR CONSUMIDOR DE AUTORREGULAÇÃO – ICA



O Indicador Consumidor de Autorregulação - ICA, estabelecido no art. 265, do Normativo Sarb n.º 27, passou a contar com uma **metodologia** desenvolvida por um **grupo multidisciplinar**, com a participação dos **membros dos Comitês de Autorregulação e de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento**.

Publicada em 12 de dezembro de 2024, no novo Anexo X da norma, o Indicador é composto por quatro parâmetros: resultados da Autorregulação; índice Bacen; e índices de satisfação e de solução da plataforma consumidor.gov.br. O cálculo do ICA também considera uma nota atribuída a partir da avaliação de cada parâmetro, bem como um peso, que evolui no decorrer de três anos.

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

### GESTÃO DO RISCO DO DESMATAMENTO ILEGAL NA CADEIA DE CARNE BOVINA

O Normativo n.º 26, de 2023, que trata da Gestão do Risco do Desmatamento Ilegal na Cadeia de Carne Bovina e estabelece parceria e **protocolo comum para a gestão do risco** de desmatamento ilegal nas operações de crédito com frigoríficos, também foi aprimorado em 2024.

A alteração tornou **mais clara** a redação do **art. 3º** da norma, ao prever, na alínea 'b', do inciso IV, que as instituições financeiras devem requerer de seus clientes, na Amazônia Legal e no Maranhão, a **divulgação permanente**, em seu site, do nível de progresso alcançado em dezembro de 2023 em relação à obrigatoriedade de não aquisição de gado associado ao Desmatamento Ilegal de Fornecedores Diretos e Indiretos, incluindo o **percentual** (e não mais o volume) de cabeças de gado abatidas.

## PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Publicado em 2014, o **Normativo Sarb n.º 14**, que trata do Programa de Responsabilidade Socioambiental, foi objeto de detalhada revisão normativa, com o propósito de adequá-lo às novas regulações do Banco Central do Brasil, bem como incorporar a ele temas não regulados, relacionados à sustentabilidade, dentre outros, ao encontro das melhores práticas do mercado nacional e internacional.



Dentre as inovações incorporadas à revisão, destacaram-se:

**(i)** estabelecimento de conteúdo mínimo da PRSAC para fins de padronização e referência, a partir do princípio da relevância como norteador

**(ii)** detalhamento dos requisitos socioambientais e climáticos mínimos para contratos das Instituições Financeiras Signatárias

**(iii)** criação de regras sobre Contribuição Positiva, anti-greenwashing e de transparência

**(iv)** adaptação das regras sobre concessão de Crédito Rural



## PREVENÇÃO A ILÍCITOS

Integram o eixo prevenção a ilícitos da Autorregulação Febraban os **Normativos Sarb n.º 11 e n.º 21**, que também enfrentaram alterações normativas.

## PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

O art. 56, do Normativo Sarb n.º 11, de 2013, foi alterado para contemplar outros fluxos de pagamento/liquidação entre o arrematante e a instituição financeira, sem que o recurso transite na conta do leiloeiro, desde que a instituição mantenha controles que visem garantir a identificação do efetivo pagador, nas liquidações realizadas por meio de leilão, bem como objetivem mitigar o risco de pagamentos por terceiros.

## PROGRAMA DE INTEGRIDADE PARA PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO E A ATOS LESIVOS À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NACIONAL OU ESTRANGEIRA

Com o propósito de promover a devida adequação às determinações previstas na Autorregulação à nova legislação vigente, bem como às mais recentes boas práticas aplicadas pelas instituições financeiras, **o Normativo n.º 2, de 2019, foi devidamente revisitado em 2024.**

Foram **incorporados** à norma importantes conceitos relacionados ao tema e, somada a isso, foi prevista maior diligência baseada em **risco nas contratações** e supervisão de terceiros, de pessoas expostas politicamente e de patrocínios e doações.

Além disso, foram estabelecidos novos critérios para obtenção de autorizações, alvarás e licenças e para a contratação de ex-agentes públicos e Pessoas Expostas Politicamente – PEPs.

Acrescente-se a previsão de atualização periódica dos procedimentos relacionados à gestão adequada de riscos; das atividades de prevenção à corrupção e do Código de Ética e Conduta Empresarial.



## GOVERNANÇA

### **TREINAMENTO À DISTÂNCIA**

O Anexo I, do Normativo Sarb n.º 08, de 2011, foi modificado visando incluir o novo módulo referente ao Normativo n.º 26, de 2023, que trata da Gestão do Risco de Desmatamento Ilegal na Cadeia da Carne Bovina e respectivo público-alvo mínimo.

### **PROGRAMA ABECIP DE CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO**

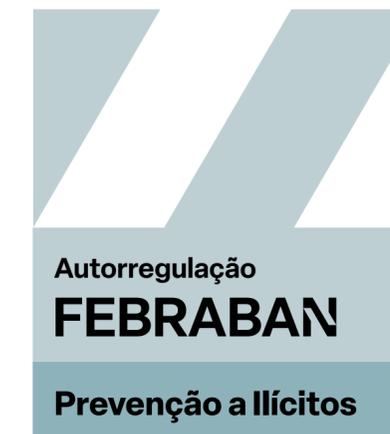
O Normativo Sarb n.º 09, de 2013, que regulamenta o Programa Abecip de Certificação de Profissionais de Crédito Imobiliário, foi alterado para incluir o novo Anexo V, o qual prevê a certificação Abecip série EXPERT EA- USO DO FGTS, voltada para profissionais que atuam com operações que envolvem FGTS na aquisição de imóvel residencial e, ainda, para promover os aperfeiçoamentos necessários de texto.

## SELOS DE AUTORREGULAÇÃO

Com a definição da metodologia do Indicador Consumidor de Autorregulação – ICA, fez-se necessária a atualização do Anexo, do Normativo Sarb n.º 20, de 2018, que disciplina a concessão e manutenção dos Selos de Autorregulação para prever que, especificamente no eixo Relacionamento com o Consumidor, os índices de conformidade sejam considerados com base no “Indicador Consumidor de Autorregulação – ICA.

Nessa linha, também foi publicada a Recomendação da Diretoria de Autorregulação, a seguir:

- Recomendação n.º 01/2024, relacionada ao Normativo Sarb n.º 26/2023, para observância do prazo de implementação do sistema de rastreabilidade e monitoramento de matadouros e frigoríficos.



**Todas essas novidades fazem parte do Sistema da Autorregulação Bancária Febraban que é composto pelo Código de Conduta Ética e 11 (onze) Normativos disponíveis, na íntegra, no site da Autorregulação.**





## **III.11 - AUTORREGULAÇÕES DO CRÉDITO CONSIGNADO E DA PORTABILIDADE DE CRÉDITO**

Visando acompanhar a dinâmica do sistema financeiro fez-se imprescindível a realização de atualizações nas normas, ao longo de 2024. Assim, foram concluídas importantes alterações normativas nos Documentos que regem as Autorregulações do Crédito Consignado e da Portabilidade de Crédito.

## AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO

O dinamismo das operações que envolvem o produto crédito consignado e a incansável busca do setor bancário pelo constante aperfeiçoamento em sua oferta motivaram relevantes alterações no Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação em 2024, regido pela “Convenção”, pelo “Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação” e seu “Anexo I”.

Ao todo, somaram-se 8 (oito) alterações normativas realizadas, voltadas à governança do Sistema e à oferta do crédito, destacadas a seguir:



8

ALTERAÇÕES  
NORMATIVAS

## VEDAÇÃO À COBRANÇA DE VALORES ADICIONAIS PARA FORMALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO

Visando à proteção dos consumidores, o Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação passou a prever, no parágrafo único de seu art. 4º, a **proibição de qualquer cobrança de valor adicional** com vistas à formalização do contrato da operação de crédito consignado, devendo essa determinação ser assegurada pelas instituições financeiras participantes, inclusive por meio de **contrato firmado com seus respectivos correspondentes** no país.

## APLICAÇÃO DE MEDIDA ADMINISTRATIVA POR DESVIO DE CONDUITA GRAVE

O Anexo I, do Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, estabelece a aplicação das medidas administrativas do Sistema.

Necessário destacar que com a alteração, a avaliação realizada por consultoria independente teve seus parâmetros alterados quando se tratar de desvio de conduta grave dos correspondentes e agentes de crédito, assim consideradas as seguintes práticas identificadas em Políticas ou procedimentos:



(i) solicitar senha do cliente



(ii) compartilhar base de clientes sem autorização



(iii) digitar proposta para parceiros sem certificação

## CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES

O Documento Correlato, em seu **novo Capítulo X**, passou a prever o compromisso das instituições financeiras na aplicação de treinamento à distância para colaboradores próprios, definindo, inclusive, as áreas que obrigatoriamente deverão realizá-lo, desde que atuem de forma direta ou indireta em temas relacionados ao Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação: comercial, operacional, produtos, regulatório e compliance.

O módulo de EAD relacionado ao tema tem lançamento previsto para o primeiro trimestre de 2025.

## ADESÃO PROVISÓRIA, ADESÃO EFETIVA E REVOGAÇÃO DO SISTEMA

O Documento Correlato foi alterado com o propósito de incluir uma nova Seção, em seu Capítulo II, para determinar novos formatos de adesão – provisória e efetiva –, e, mais que isso, novas regras relacionadas à solicitação de revogação ao Sistema.

Com a alteração, a instituição financeira participante da Autorregulação possui, a contar da **assinatura do Termo de Adesão ao Sistema**, o prazo de até **4 (quatro) meses** para implementação dos sistemas “Não me Perturbe - NMP”, “Sistema de Registro e Consultas de Crédito - SRCC” e “Monitoramento de Correspondente Bancário - MCB”. **Somente após o cumprimento dessa regra, a adesão passará a ser considerada efetiva.**

Além disso, foi acrescentado na norma, o pedido de revogação da adesão, estando a Participante obrigada a realizar a quitação de eventuais obrigações pendentes com o Sistema de Autorregulação de Operações de Crédito Consignado, bem como a aplicação de eventual medida administrativa devida por decisão definitiva e transitada em julgado.



## FUNDOS DE INVESTIMENTO

O acréscimo do art. 9-A, publicado em 30 de setembro, estabelece que **os Participantes são responsáveis** pela política de remuneração direta e indireta aplicada aos correspondentes no país, **inclusive nas operações cedidas e remuneradas** a Fundos de Investimentos ou outras instituições.

## AVALIAÇÃO DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS PASSAM A CONSIDERAR RECLAMAÇÕES PROCEDENTES REGISTRADAS EM CANAIS DE ATENDIMENTO PRIMÁRIO

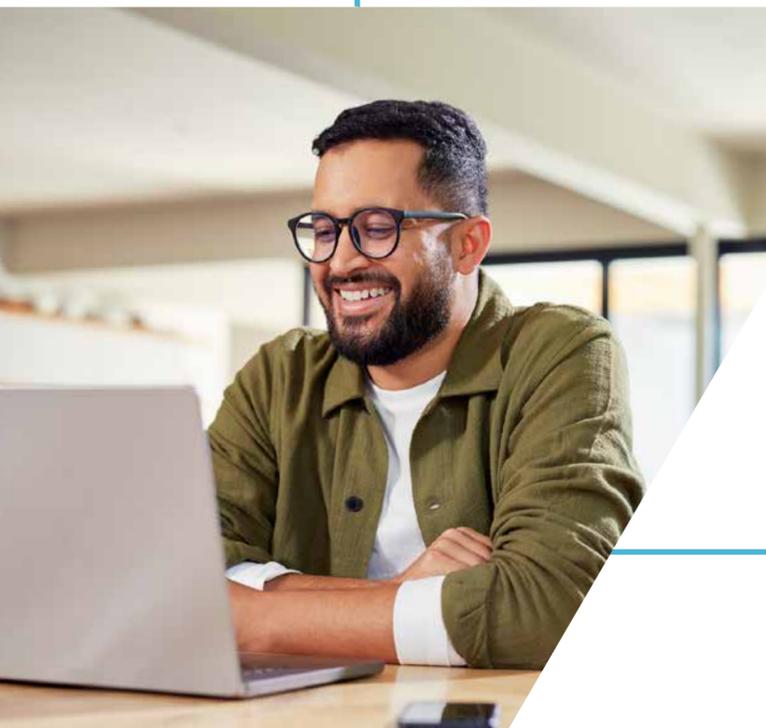
Desde 03 de dezembro de 2024, o Documento Correlato determinou, em seu art.13, II, “a”, que a avaliação de qualidade dos correspondentes no país inclua reclamações consideradas procedentes, registradas inclusive nos canais primários de atendimento das instituições financeiras.

A nova determinação teve sua vigência estabelecida para 1º de janeiro de 2025.

## PARTICIPAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CRÉDITO DIGITAL – ABCD NO COMITÊ GESTOR

Com o propósito de aperfeiçoamento contínuo da oferta de crédito consignado, desde dezembro de 2024, a Associação Brasileira de Crédito Digital – ABCD, entidade representativa das fintechs no país, passou a integrar o Comitê Gestor da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito, por meio de um representante por ela indicado.

Além disso, foram publicadas **3 (três) Recomendações do Comitê Gestor** relacionadas à Autorregulação do Crédito Consignado:



- Recomendação n.º 07/2024, publicada em 17/01/2025 e relacionada ao cumprimento das regras que tratam da não remuneração de correspondentes;
- Recomendação n.º 08/2024, publicada em 13/12/2024 e relacionada ao prazo para implementação dos sistemas NMP, MCB e SRCC;
- Recomendação n.º 09/2024, publicada em 13/12/2024 e relacionada à observância do cadastro do NMP, inclusive relativo ao relatório dos Procons.

## AUTORREGULAÇÃO DA PORTABILIDADE DE CRÉDITO

A Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito é normatizada pelos seguintes documentos: **“Convenção”**, seu **“Anexo I”** e pelo **“Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais da Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito”**, que estabelecem as principais premissas de governança e as determinações de funcionamento do Sistema.

Em 2024, essas regras foram revisitadas e aprimoradas, tendo sido realizadas 10 (dez) alterações com vistas à melhoria do fluxo da portabilidade.



# 10

ALTERAÇÕES  
NORMATIVAS

## CESSÃO DE OPERAÇÕES

O acréscimo do artigo 10-A, no Documento Correlato, estabelece nova regra voltada à responsabilidade do Participante Credor Original por garantir o direito de portabilidade do devedor em caso de operações que tenham sido objeto de cessão para entidades não integrantes do Sistema Financeiro Nacional.

Em caso de operações que tenham sido objeto de cessão para entidades integrantes do Sistema Financeiro Nacional, o cessionário, que passa a ser o Participante Credor Original, é o responsável por garantir o direito de portabilidade do devedor.

**A atualização ainda estabelece que o Participante Credor Original **deve identificar** a solicitação de portabilidade do devedor **pelo número do contrato original** antes da cessão ou por eventual novo número, atribuído internamente, a depender da solicitação do devedor.**

## NOVA FASE PRÉ-PROCESSUAL

Com o propósito de tornar a Autorregulação ainda mais eficiente e célere, o monitoramento e o controle realizados pela Diretoria de Autorregulação da Febraban passaram a prever a fase pré-processual, representada pelo Termo de Compromisso, cujo objetivo é cessar e corrigir condutas que representem violação às determinações previstas na Autorregulação.

Os arts. 12-A a 12-I, acrescentados no Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais da Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito, contemplam as citadas alterações.

O **prazo para cumprimento** do Termo de Compromisso pela instituição financeira será de até **30 (trinta) dias** quando relacionado a questões procedimentais e de até **90 (noventa) dias** quando necessário desenvolvimento sistêmico, sendo que **em caso de descumprimento** de quaisquer das obrigações nele assumidas ou, ainda, quando não comprovada a sua eficácia, **será instaurado o Procedimento Disciplinar**.

## **DESAVERBAÇÃO DA MARGEM CONSIGNÁVEL**

A fim de garantir que o contrato do consumidor seja vinculado à nova instituição financeira por ele escolhida, a inclusão do parágrafo único, do art. 10, no Documento Correlato, passou a determinar que a desaverbação da margem consignável deverá ocorrer em favor da instituição proponente, quando disponibilizado pela processadora da margem.

## **FUNDOS DE INVESTIMENTO**

O novo §2º, acrescentado ao art. 9º-A do Documento Correlato, publicado em 30 de setembro, estabelece que os Participantes são responsáveis pela política de remuneração direta e indireta aplicada aos correspondentes no país, inclusive nas operações cedidas e remuneradas a Fundos de Investimentos ou outras instituições.

## **REPRESENTANTE LEGAL**

A redação relacionada aos requisitos para solicitação da portabilidade por terceiros foi aprimorada e deve ser acompanhada de procuração, de acordo com o estabelecido no art. 5º, do Documento Correlato.

Além disso, a nova redação do art. 5º-A determina que a solicitação de portabilidade requerida por representante legal no âmbito do Convênio do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS deverá ser acompanhada de evidência comprobatória.

## MULTA POR DECURSO DE PRAZO

Foi incluída, na **Convenção da Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito**, a **cláusula 9.1**, para estabelecer que o **Participante Credor Original** será **responsável pelo pagamento de multa operacional** no caso de não cumprimento do **prazo previsto de 5 (cinco) dias úteis**, relacionado ao envio de informação sobre o saldo devedor para a **efetivação da portabilidade** ao Participante Proponente.



A alteração determinou novas competências ao Comitê Gestor, como, por exemplo, propor e alterar a proposta de lista de associações sem fins lucrativos que poderão ser destinatárias da multa operacional, agora prevista, e ao Comitê de Governança aprovar alterações à Convenção, ao Documento Correlato e aos Manuais; e aprovar a lista de associações sem fins lucrativos, proposta pelo Comitê Gestor, associações que poderão ser destinatárias dessa multa.

A determinação também foi acrescentada ao Documento Correlato de Boas Práticas e em seu novo Anexo I, detalhando de forma didática a metodologia dessa multa.

Complementarmente, foi publicada a **Recomendação do Comitê Gestor** relacionada à Autorregulação da Portabilidade de Crédito:

- n.º15/2024, implementação dos documentos: termo de solicitação de portabilidade, o script e o termo de retenção padronizados (publicada em 21/11/2024).

## **IV. MONITORAMENTO E SUPERVISÃO**

O monitoramento e a supervisão da Autorregulação Febraban constituem um dos pilares do Sistema e têm como principais objetivos:

- o estabelecimento de procedimentos de controle e de eficácia dos compromissos assumidos pelas Signatárias; e
- a adoção de medidas de governança em relação ao não cumprimento de indicadores de conformidade, priorizando a execução de melhorias por meio de planos de ação, ou mesmo por medidas de enforcement previstas pelo Sistema de Autorregulação.

## **SUPERVISÃO BASEADA EM RISCO**

A Supervisão Baseada em Risco – SBR, aplicada desde 2019, examinou os riscos de cada normativo da Autorregulação combinados com o porte das instituições financeiras Signatárias, tendo como base o enquadramento disposto na Resolução n.º 4.553, de 2017, do Conselho Monetário Nacional – CMN, referência de mercado quanto ao porte e atividade das instituições.

A avaliação dos Normativos Sarb n.º 09 a 27, com exceção aos normativos de governança e capítulos de auditorias, foram distribuídos na matriz abaixo :

	2023	2024	2025
<b>S1</b> Banco do Brasil, CAIXA, Santander, Bradesco, Itaú e BTG Pactual			
<b>S2</b> Banrisul, Banco do Nordeste, Citibank Safra e Votorantin	SARBs 10, 11, 14, 17, 18 e 21	SARBs 01, 12, 13, 19, 22, 26 e 27	SARBs 02, 05, 09, 16, 23, 24, 25 e 27
<b>S3</b> ABC, Daycoval, FIBRA, BMG, BRB, CCB, SICREDI, JP Morgan, BMB, Original e PAN			
<b>S4</b> Banpará e Banco Toyota			



Os Normativos classificados para monitoramento no ano de 2024 foram os de risco médio.

**Cumprе esclarecer que, com a publicação do Normativo Sarb n.º 27/2023 – Consolidação dos Normativos do Eixo Relacionamento com o Consumidor -, houve a necessidade de realizar a transição dos normativos listados no SBR para os Capítulos do Normativo Sarb n.º 27 (001 - Relacionamento Clientes PF; 012 - Resumo Contratual; 013 - Meios Remotos; 019 - Cheque especial e 022 – Ouvidorias) e ocorreu o primeiro monitoramento do novo Normativo Sarb n.º 26, do eixo Responsabilidade Socioambiental.**



Como todos os anos, além das normas listadas no SBR, foram alvo de monitoramento as questões respondidas no ano anterior (2023) como Parcialmente Conforme e Não Conforme e as alterações normativas que impactaram as questões do Relatório de Conformidade.

Em 2023, foram publicadas alterações nos Normativos Sarb n.º 011 – PLD, do eixo de Prevenção a Ilícitos e n.º 014 – Responsabilidade e Gestão de Riscos Social, Ambiental e Climático, do eixo Responsabilidade Socioambiental, sendo essas alterações incorporadas ao monitoramento de 2024.

# MONITORAMENTO

## TIPOS DE MONITORAMENTOS

### 1. Auditoria em Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC

A Auditoria em SAC é realizada por meio do processo de avaliação dos canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor das Instituições Financeiras e verifica o cumprimento do Normativo Sarb n.º 27/2023 – Capítulo VII – Do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Em 2024, o processo de avaliação foi mantido em 1.000 (mil) amostras, distribuídas entre as Instituições Financeiras Signatárias nos segmentos “Banco Comercial” e “Financeiras”, em três fases:

### I. AUDITORIA DE MENU TELEFÔNICO E URA



### II. AUDITORIA DE LIGAÇÕES DE CLIENTES



### III. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE INDICADORES DE TEMPO DE ESPERA



Ao final, foram verificados 8 (oito) indicadores principais, que incluem: estrutura de menu; informação de protocolo; nível de serviço; informação de prazo de resposta; cumprimento de prazo de resposta; call back; pesquisa de satisfação e pesquisa de resolutividade.

## Resultados da Auditoria SAC em 2024

Em 2024, o monitoramento aferiu os resultados de setembro/23 a maio/24.

O índice Geral de % Conforme Total manteve-se estável em **87%**, mesmo resultado do ano anterior, **apesar da piora no índice de Nível de Serviço**, o que foi compensado na **melhora**, principalmente, dos resultados de **Informação do Prazo, Cumprimento do Prazo e Resolutividade**.



	IF 01	IF 02	IF 03	IF 04	IF 05	IF 06	IF 08	IF 10	IF 11	IF 12	IF 13	IF 14	IF 15	IF 16	IF 17	IF 27	IF 28	% Conforme SETOR	
Menu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
Protocolo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
Nível de Serviço*	✓	✗	!	✓	✓	!	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	!	✓	✓	73	
Informação do Prazo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	!	✓	✓	✓	!	✓	!	✓	!	88	
Cumprimento do Prazo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	!	✓	✓	✓	!	88	
Pesquisa de Resolutividade**	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
Pesquisa de Satisfação**	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
Call Back***	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	50	
<b>% Conforme TOTAL</b>	88	75	72	100	97	91	88	100	94	100	88	100	63	75	75	88	88	<b>87</b>	

✗ Não Conforme (% < 90)    ! Parcialmente Conforme (90 ≤ % < 95)    ✓ Conforme (% ≥ 95)

\*Nível de Serviço = ✗ Não Conforme (% < 75)    ! Parcialmente Conforme (75 ≤ % < 80)    ✓ Conforme (% ≥ 80)

\*\*Pesquisa Resolutividade/Satisfação = ✗ Não Conforme (não fez a pesquisa)    ✓ Conforme (fez a pesquisa)

Demandas apuradas entre set/2023 e mai/2024 | \*\*\*A instituição financeira IF01 não apresentou os dados de Call Back conforme Plano de Ação de Melhorias em andamento

Cabe destacar que os resultados dos indicadores de Prazo de Resposta melhoraram em relação a 2023; FCR (mesmo dia) subiu de 96,2% para 96,8% e até 3 Dias Úteis, de 94,9% para 95,8%.

Em 2023, foram instaurados 10 (dez) Averiguações Preliminares para os itens “Nível de Serviço (2 casos)”, “Cumprimento de Prazo (3 casos)” e “Call back (5 casos)”, cujos resultados da auditoria realizada em 2024 serão utilizados para avaliação e elaboração dos pareceres.

## 2. Auditoria em Agências Bancárias

A Auditoria em Agências é realizada de forma permanente e possui abrangência nacional. Em 2024, foram monitoradas as 10 (dez) signatárias com redes de agências, em todas as capitais e Distrito Federal.

O processo de verificação do cumprimento do Normativo Sarb n.º 027/2023, em seu Capítulo VI – Do Atendimento na Rede Bancária, que disciplina o atendimento prestado nas agências bancárias, é realizado com método híbrido sendo parte por cliente misterioso e parte por auditoria.

A análise inclui obrigações relacionadas à acessibilidade, tempo de espera em fila, informação, adequação de local, atendimento prioritário, entre outras.

**10**  
SIGNATÁRIAS  
MONITORADAS  
2024

<b>ACESSIBILIDADE</b>	<b>TEMPO DE ESPERA EM FILA</b>
<b>ATENDIMENTO PRIORITÁRIO</b>	<b>INFORMAÇÃO</b>
<b>ADEQUAÇÃO DE LOCAL</b>	<b>ENTRE OUTRAS</b>



### RESULTADO GERAL

**92%**  
CICLO 8

▶

**93%**  
CICLO 9

Neste 10º ciclo em 2024, nota-se um **aumento no resultado geral**, quando comparado ao anterior, passando de **92%** para **93%**.

Diversos itens apresentaram evolução no ciclo 10, como Tempo, Acessibilidade, Liberdade de escolha do Tipo de atendimento e Tempo de espera para atendimento caixa.

Seção	Ciclo 9	Ciclo 10
Informações ao Consumidor	93	93
Liberdade de escolha do Tipo de atendimento	89	93
Atendimento prioritário	96	96
Acessibilidade	92	93
Tempo de espera para atendimento caixa	95	96
Informação/Ampliação do horário	81	89
Tempo	87	90
Orientação de canais alternativos	99	98

## Relatório de Conformidade

O Relatório de Conformidade (RC) consiste no monitoramento por meio do qual os bancos autodeclaram a aderência de suas práticas e atividades aos normativos da Autorregulação Febraban com o preenchimento dos formulários enviados e disponibilização de evidências comprobatórias.

BANCO  
COMERCIAL

434

FINANCEIRA

368

A partir de 2020, o Relatório de Conformidade passou a ser dividido em dois segmentos: **Banco Comercial e Financeira e em 2024 também permaneceu com esse modelo.**

Os formulários do Relatório de Conformidade em 2024 foram compostos por **434 perguntas** para o segmento Banco Comercial e **368 perguntas** para Financeira..

Todas as questões possuem quatro alternativas de respostas, com a seguinte pontuação:

Resposta	Pontuação
Conforme	10
Parcialmente conforme	5
Não conforme	0
Não se aplica	-

Além da resposta objetiva, os itens possuem campo para comentários e, quando aplicável, é solicitada a juntada de evidências que sustentem a autodeclaração de conformidade da Signatária.

Em 2023, foram verificados **30 (trinta) formulários do Relatório de Conformidade** para **25 (vinte e cinco) Instituições Financeiras Signatárias**.

 **30**  
FORMULÁRIOS



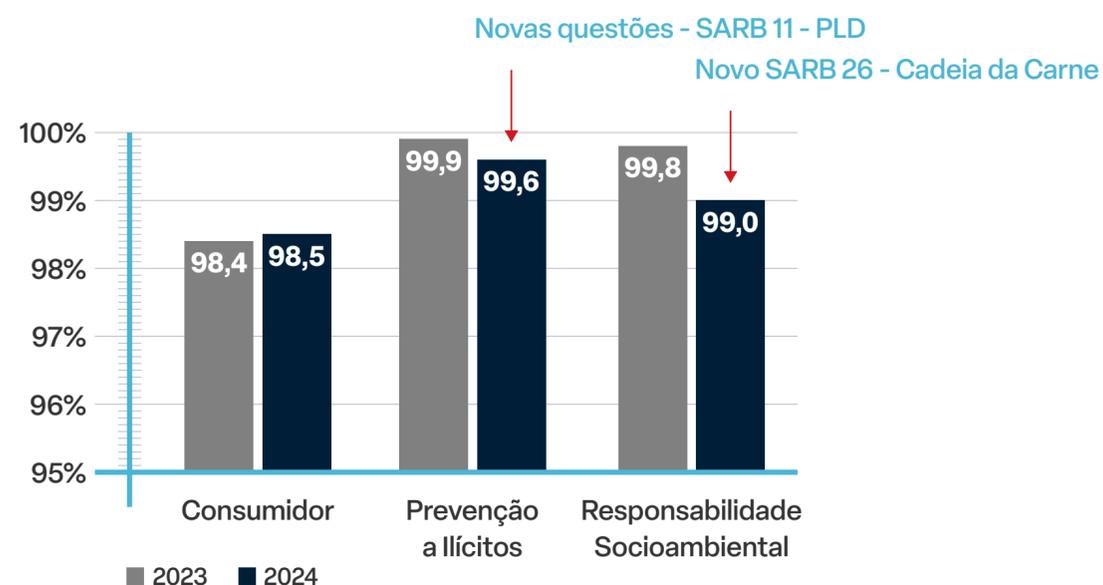
 **25**  
SIGNATÁRIAS



## RESULTADOS DO MONITORAMENTO DE 2024

### CONFORMIDADE POR EIXO

Para o ano de 2024, os índices de conformidade atingiram 98,5% no Eixo Relacionamento com o Consumidor; 99,6% no Eixo Prevenção a Ilícitos e 99,0% para o Eixo Responsabilidade

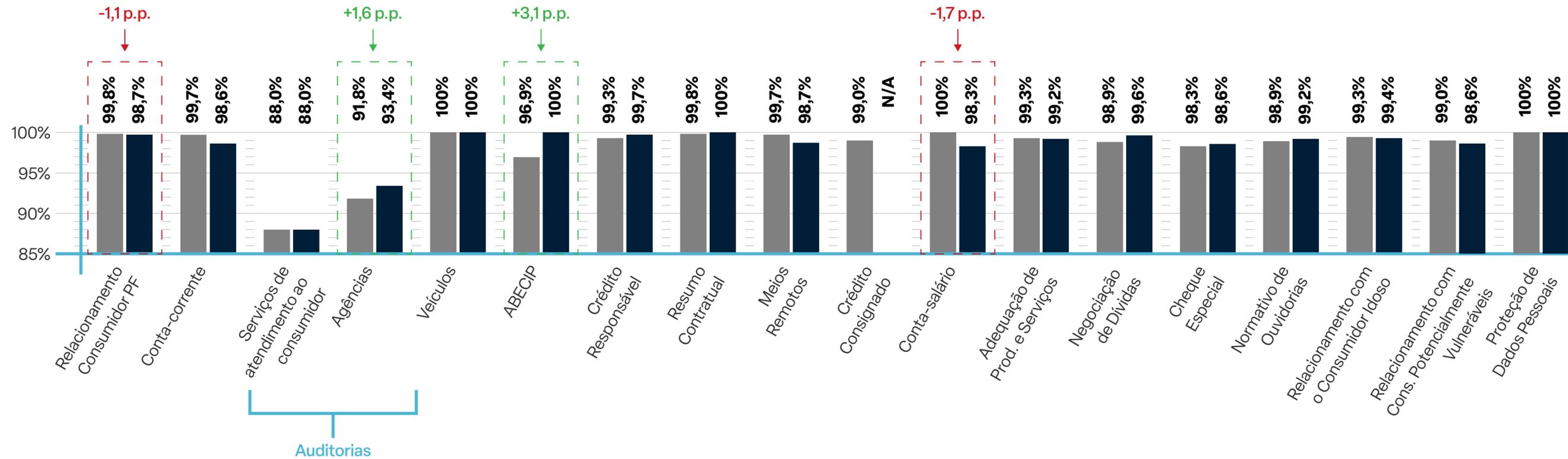


Podemos observar redução na conformidade geral dos Eixos Prevenção a Ilícitos e Responsabilidade Socioambiental. No primeiro, a redução ocorreu em razão da atualização do Normativo Sarb n.º 11/2013 e, no segundo, ocorreu devido ao primeiro monitoramento do novo Normativo Sarb n.º 26.

No eixo Relacionamento com o Consumidor, foram monitorados os capítulos do Normativo Sarb n.º 27, listados no SBR, mais os Normativos n.º 9 e n.º 25, por meio do Relatório de Conformidade, com os seguintes percentuais e destaque para as **maiores variações**:

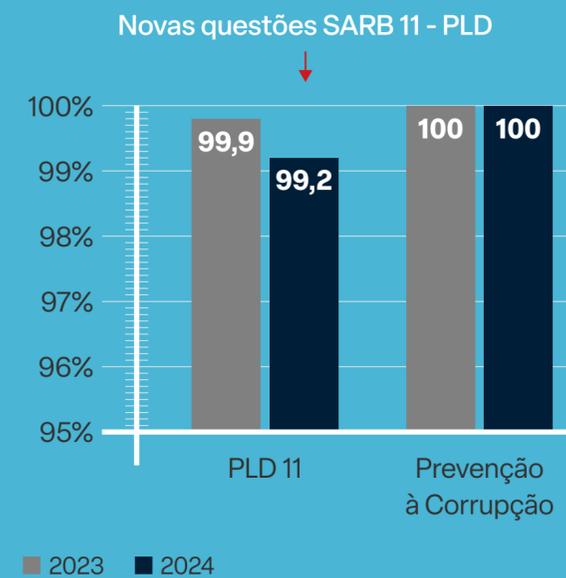
### Monitoramento do Eixo **Consumidor**

■ 2023 ■ 2024



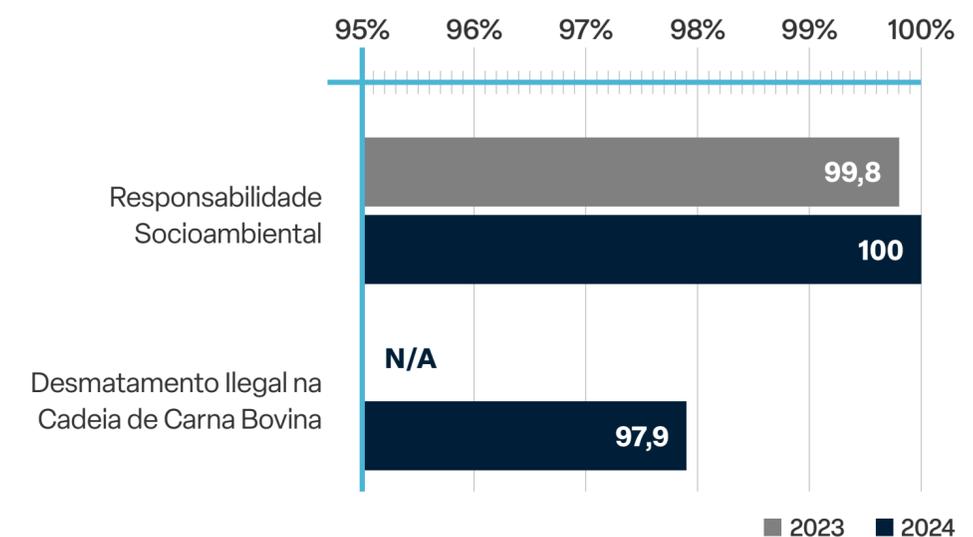
No eixo de Prevenção a Ilícitos, temos os Normativos Sarb n.º 011/2013 – Normativo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e n.º 021/2019 – que trata do Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção e a atos lesivos à administração Pública Nacional ou Estrangeira, com os seguintes resultados:

Normativos do Eixo  
**Prevenção a Ilícitos**



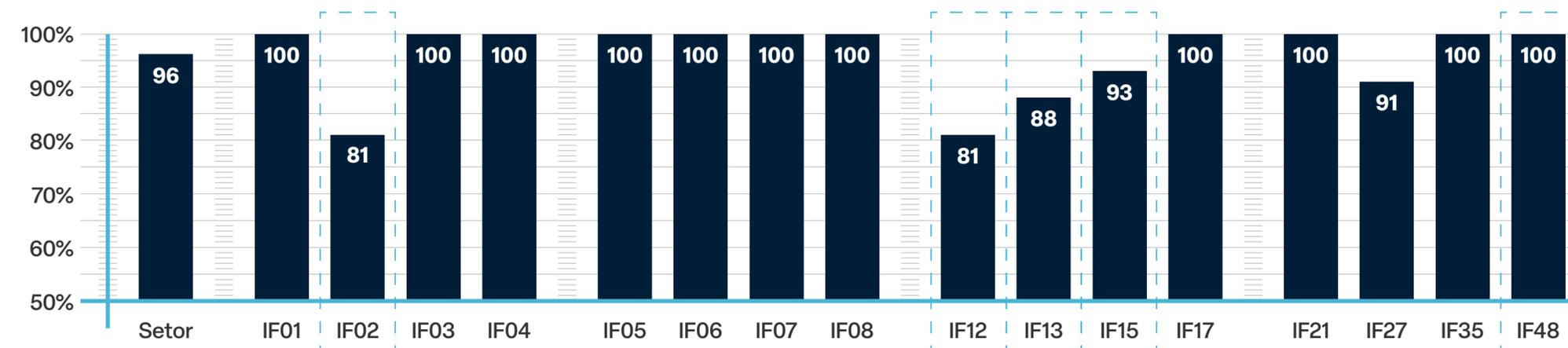
O eixo Responsabilidade Socioambiental foi analisado com base nos Normativos Sarb n.º 014/2014 – Responsabilidade e Gestão de Riscos Social, Ambiental e Climático e o novo Normativo Sarb n.º 26/2023 – Gestão do Risco do Desmatamento Ilegal na Cadeia de Carne Bovina:

Normativo do Eixo  
**Responsabilidade Socioambiental**



Cabe destacar o novo Normativo do Eixo Responsabilidade Socioambiental, Normativo Sarb n.º 26/2023 – Gestão do Risco de Desmatamento Ilegal na Cadeia da Carne, que, em seu primeiro ano de monitoramento, avaliou 11 (onze) Instituições, com os respectivos resultados:

Normativo no 26/1023 - Gestão do risco de desmatamento ilegal na cadeia de carne bovina  
Segmento Banco Comercial - Resultado por Instituição Financeira



Os monitoramentos resultaram na instauração de quatro novos procedimentos administrativos, em desfavor de cinco Signatárias que não atingiram os percentuais mínimos exigidos, além de três Termos de Compromisso para os Normativos de Cheque Especial, Desmatamento Ilegal na Cadeia da Carne e Consumidores Vulneráveis.

Importante mencionar que os indicadores do banco em processo de integração não são considerados para fins do cálculo dos índices de conformidade geral do setor.

Com base nos resultados dos monitoramentos de 2024 apresentados, as seguintes Instituições Financeiras atingiram os percentuais de conformidade exigidos e estão aptas para o uso do selo de Autorregulação Febraban



## SELO DE CONFORMIDADE - EIXO CONSUMIDOR



\*IF em INTEGRAÇÃO último ano.  
\*\*IF em INTEGRAÇÃO segundo ano.

1 IF não atingiu o percentual

Percentual selo ≥ 95%



## SELO DE CONFORMIDADE - EIXO SOCIOAMBIENTAL



\*IF em INTEGRAÇÃO último ano.  
\*\*IF em INTEGRAÇÃO segundo ano.

3 IFs não atingiram o percentual

Percentual selo  $\geq$  95%

## SELO DE CONFORMIDADE - EIXO PREVENÇÃO A ILÍCITOS



\*IF em INTEGRAÇÃO último ano.  
\*\*IF em INTEGRAÇÃO segundo ano.

2 IFs não atingiram o percentual

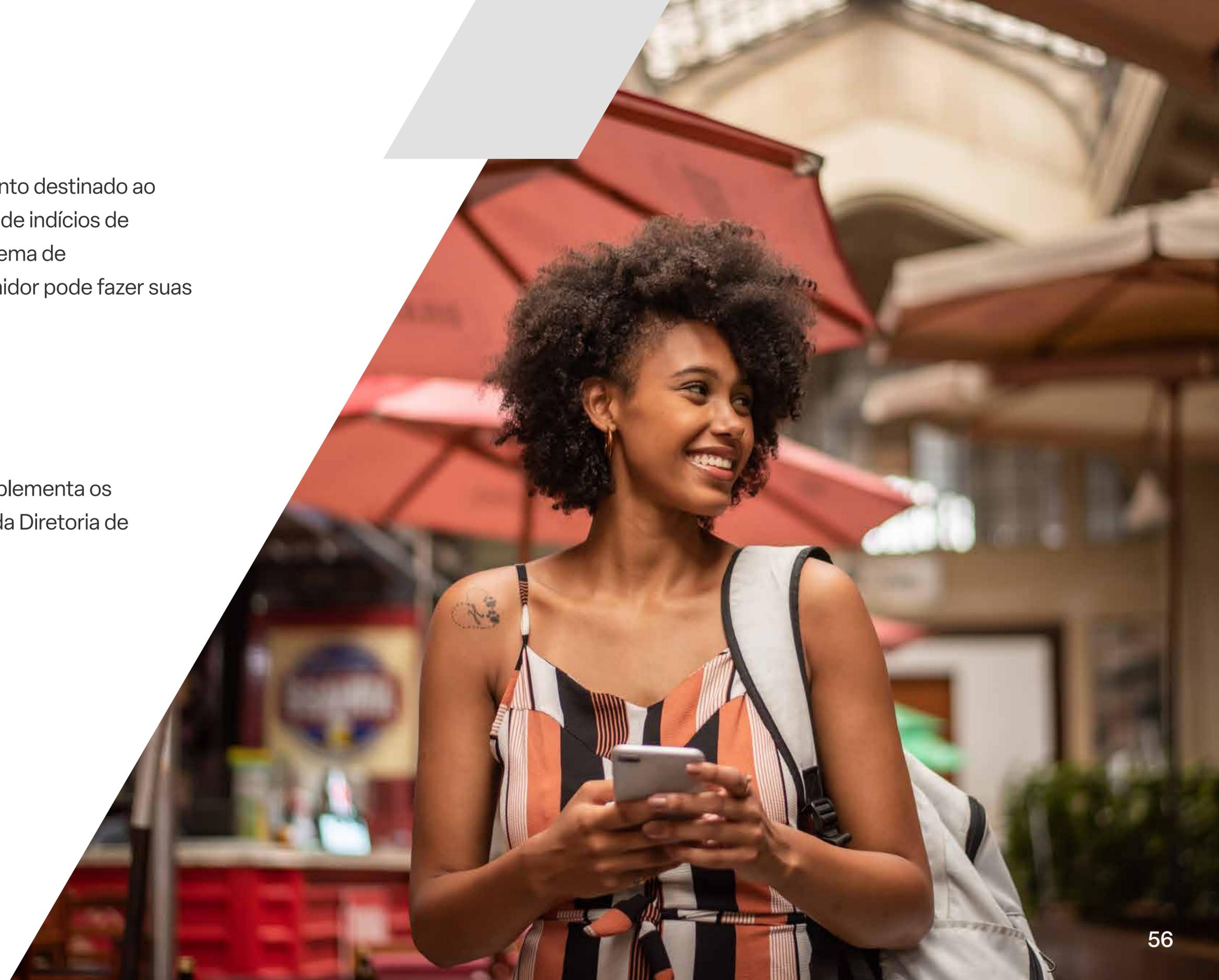
Percentual selo  $\geq$  98%

#### 4. Conte Aqui

O Conte Aqui é o canal de atendimento destinado ao apontamento, pelos consumidores, de indícios de descumprimento às normas do Sistema de Autorregulação Bancária. O consumidor pode fazer suas reclamações pelo site **conteaqui.org.br.**



O conteúdo dessas demandas complementa os procedimentos de monitoramento da Diretoria de Autorregulação.



## **PARCERIA COM O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**

A FEBRABAN aderiu à iniciativa do Ministério da Justiça e dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, firmando Termo de Cooperação Técnica para resolução de conflitos de consumo, a partir de dezembro de 2017. Assim, ocorrendo formalização de reclamação individual sobre produtos ou serviços bancários, o acesso passou a ser direcionado para a plataforma consumidor.gov.br. Após o cadastro, o consumidor registra seu caso, que deve ser respondido pela Instituição Financeira em até 10 (dez) dias.

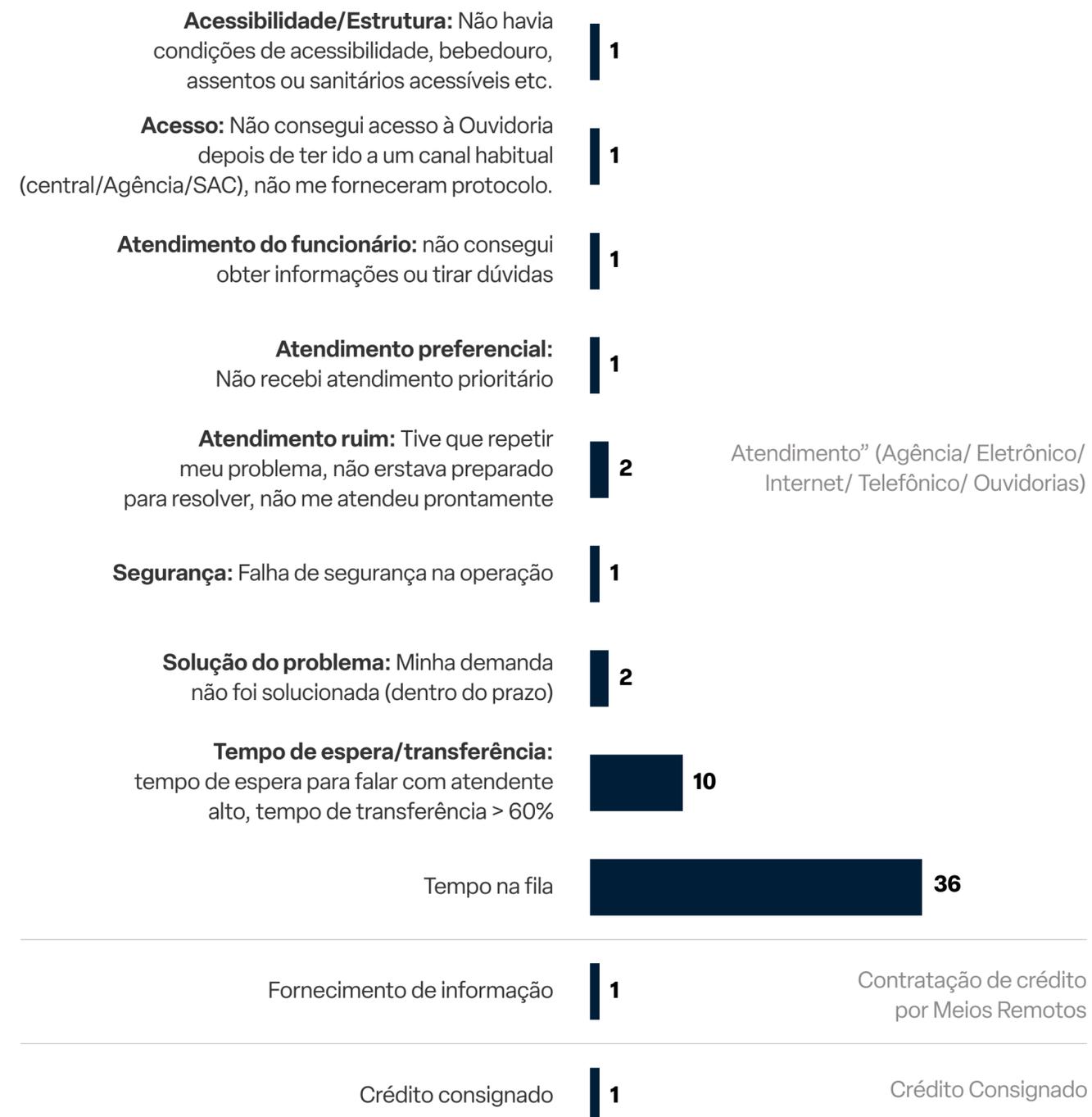
Se o banco ainda não faz parte da plataforma consumidor.gov.br, o registro é encaminhado à Instituição por meio do Conte Aqui, que terá até 15 (quinze) dias para responder ao consumidor.

## RESULTADOS DO CONTE AQUI DE 2024

Em 2024, foram recebidas 57 (cinquenta e sete) denúncias, sendo 55 (cinquenta e cinco) (cerca de 96%), sobre “Atendimento” (Agência/ Eletrônico/ Internet/ Telefônico/ Ouvidorias). Dentre elas, 36 (trinta e seis) (63%) trataram de tempo de espera para transferência em atendimento eletrônico.

Essas denúncias são utilizadas como insumo para sorteio das amostras de auditoria de agências e induzem os processos à melhoria contínua.

No comparativo com o ano anterior, que registrou 52 (cinquenta e duas) denúncias no mesmo período, houve um aumento de 9%.



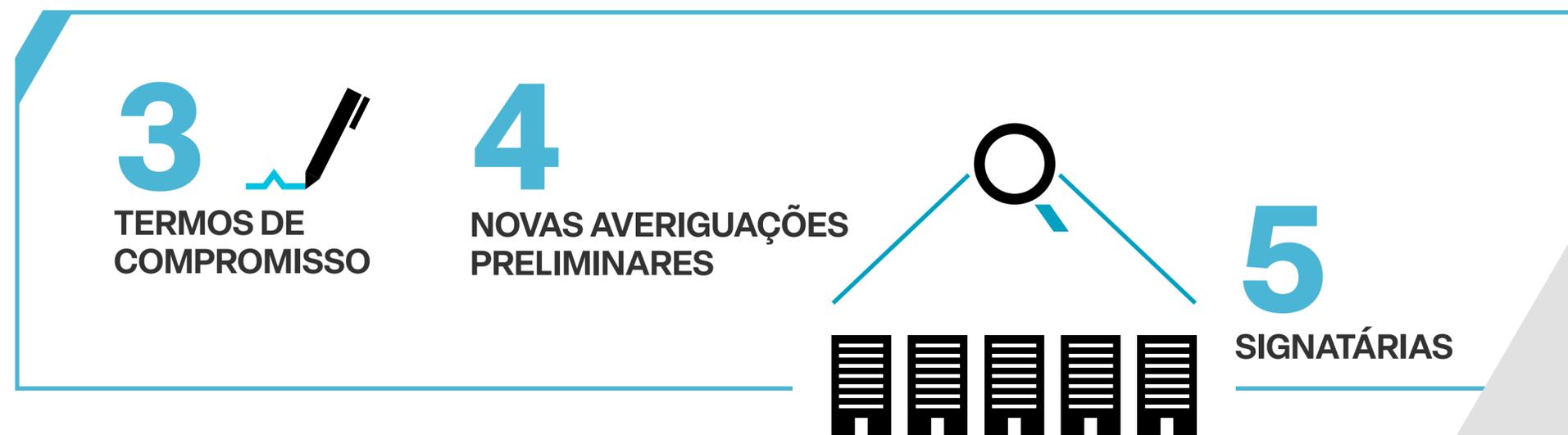
## V. SUPERVISÃO



## AVERIGUAÇÕES PRELIMINARES E PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

Após verificar o cumprimento dos normativos por meio do Relatório de Conformidade, pelas auditorias em agências e SACs e denúncias recebidas no canal Conte Aqui, a Autorregulação pode solicitar às instituições financeiras Signatárias Termos de Compromisso para adequação, ou instaurar Averiguações Preliminares, conforme o caso.

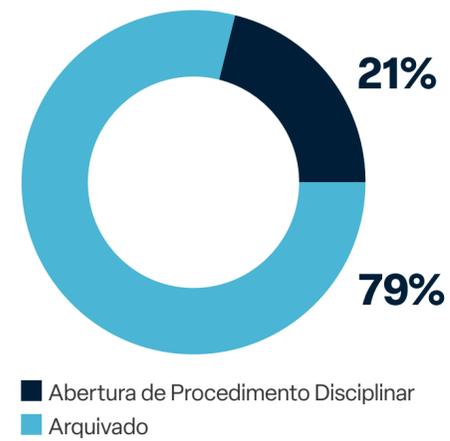
Com base na Supervisão Baseada em Risco de 2024, houve a instauração de 03 (três) Termos de Compromisso e 4 (quatro) novas Averiguações Preliminares contra 5 (cinco) signatárias que **não atingiram os percentuais mínimos** exigidos na fase de monitoramento para o Normativo Sarb nº 27/2023, nos capítulos de Cheque Especial e Consumidores Vulneráveis, e para o novo Normativo Sarb nº 26/2023 – Gestão do Risco do Desmatamento Ilegal na Cadeia de Carne Bovina.



# HISTÓRICO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

## AVERIGUAÇÕES PRELIMINARES

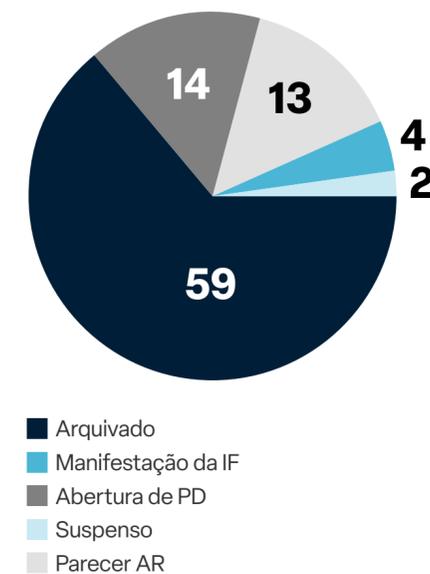
Averiguações Preliminares Arquivadas



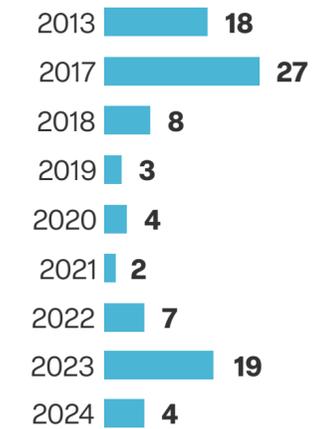
Por Normativos



Status



Volume Anual

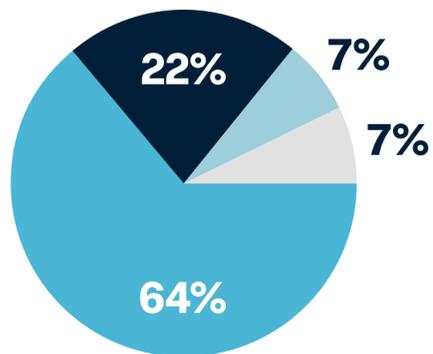


Instituições



# PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

Averiguações Preliminares Encerradas



- Novo Plano de Ação eficaz e pagamento de Taxa
- Encerramento por perda de objeto
- Aplicação de Penalidade - carta reservada
- Aplicação de Penalidade - carta aberta e recolhimento de uma contribuição

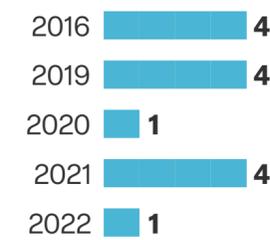
Por Normativos



Status



Volume Anual



Instituições



## AVERIGUAÇÕES PRELIMINARES E PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

Para verificação da aderência das Instituições participantes às regras descritas na Convenção para Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito e no Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais, a **Diretoria de Autorregulação Febraban monitora as Signatárias por meio de auditoria independente.**

A consultoria independente é responsável pela análise detalhada das operações com solicitação de portabilidade, abrangendo instituições proponentes e originadoras.

Em 2024, houve alteração de frequência dos monitoramentos, passando a verificação de trimestral para mensal. Nesse ano, **foram realizados 09 ciclos de auditorias, contemplando 4.296 operações e o monitoramento de 40 instituições distintas em todos os ciclos.**

As instituições monitoradas recebem seus resultados para atuação nas oportunidades de melhoria.



09

CICLOS DE AUDITORIAS

4.296

OPERAÇÕES

40

INSTITUIÇÕES DISTINTAS



## **SUPERVISÃO**

A Supervisão, questionamento formal às instituições quando há indícios de descumprimentos dos dispositivos contidos no Documento Correlato, pode ter origem nos resultados do monitoramento, conforme critérios de aceitação definidos pelo Comitê Gestor, ou quando há denúncia de desvio de conduta.

As instituições são notificadas para que tomem conhecimento dos indícios de inconformidade e possam apresentar defesa e/ou planos de ação. As medidas citadas são monitoradas de forma eletrônica, com a utilização do sistema interno da Febraban e reportadas ao Comitê Gestor da Portabilidade.

Também de forma eletrônica, é possível que a instituição apresente um Termo de Compromisso quando algum desvio de processo é identificado. Essa solicitação de Termo de Compromisso pode ser realizada igualmente pelo Comitê Gestor, ainda que a instituição não entre nos critérios de abertura de procedimento.

**A Supervisão da Autorregulação da Portabilidade de Crédito já instaurou 197 (cento e noventa e sete) procedimentos administrativos desde seu início, sendo que nesse ano de 2024 foram abertos 43 (quarenta e três) processos.**

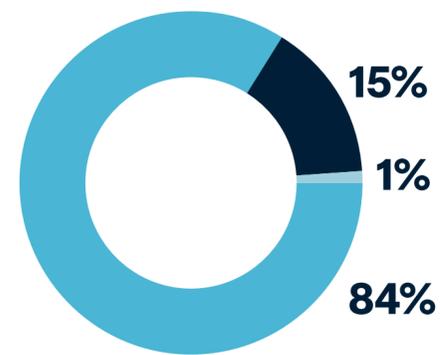
Cumpramos ressaltar que 121 (cento e vinte um) Procedimentos Administrativos foram arquivados em razão da efetividade dos Planos de Ação apresentados e 22 (vinte e dois) Procedimentos resultaram em aplicação de penalidades, sendo 21 (vinte e uma) advertências e 1 (uma) multa. Outros 54 (cinquenta e quatro) Procedimentos permanecem em tramitação.



# SUPERVISÃO PORTABILIDADE

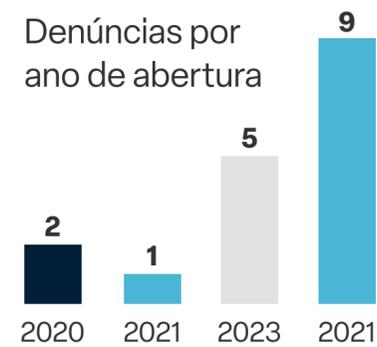
## STATUS DE PROCEDIMENTOS

Percentual de processos portabilidade



- Plano de ação/Arquivado
- Advertência
- Multa I

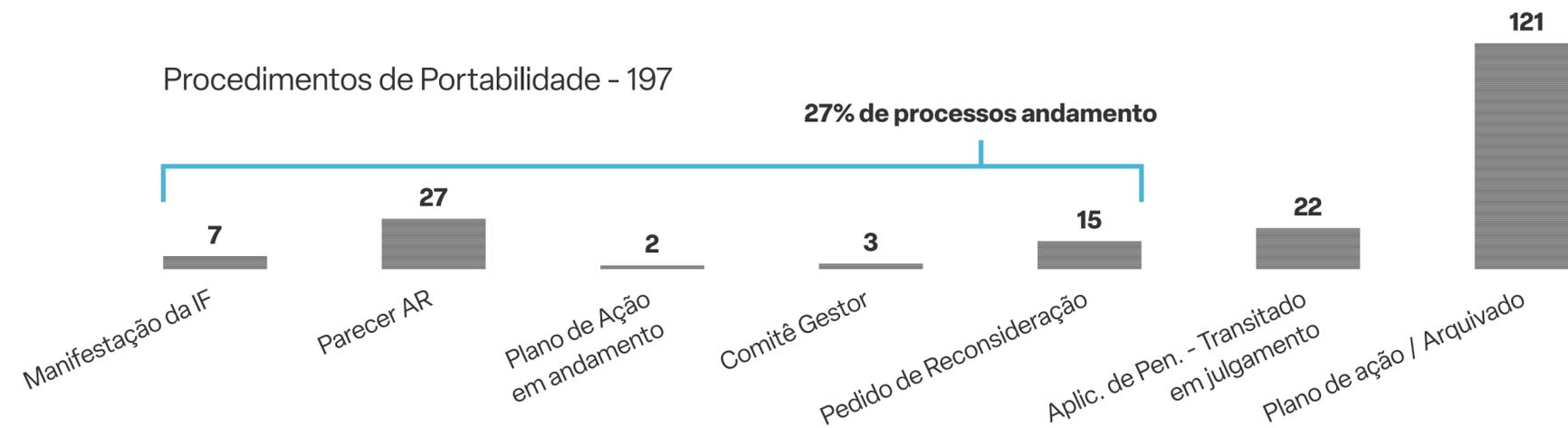
Denúncias por ano de abertura



Motivo de Abertura



Procedimentos de Portabilidade - 197



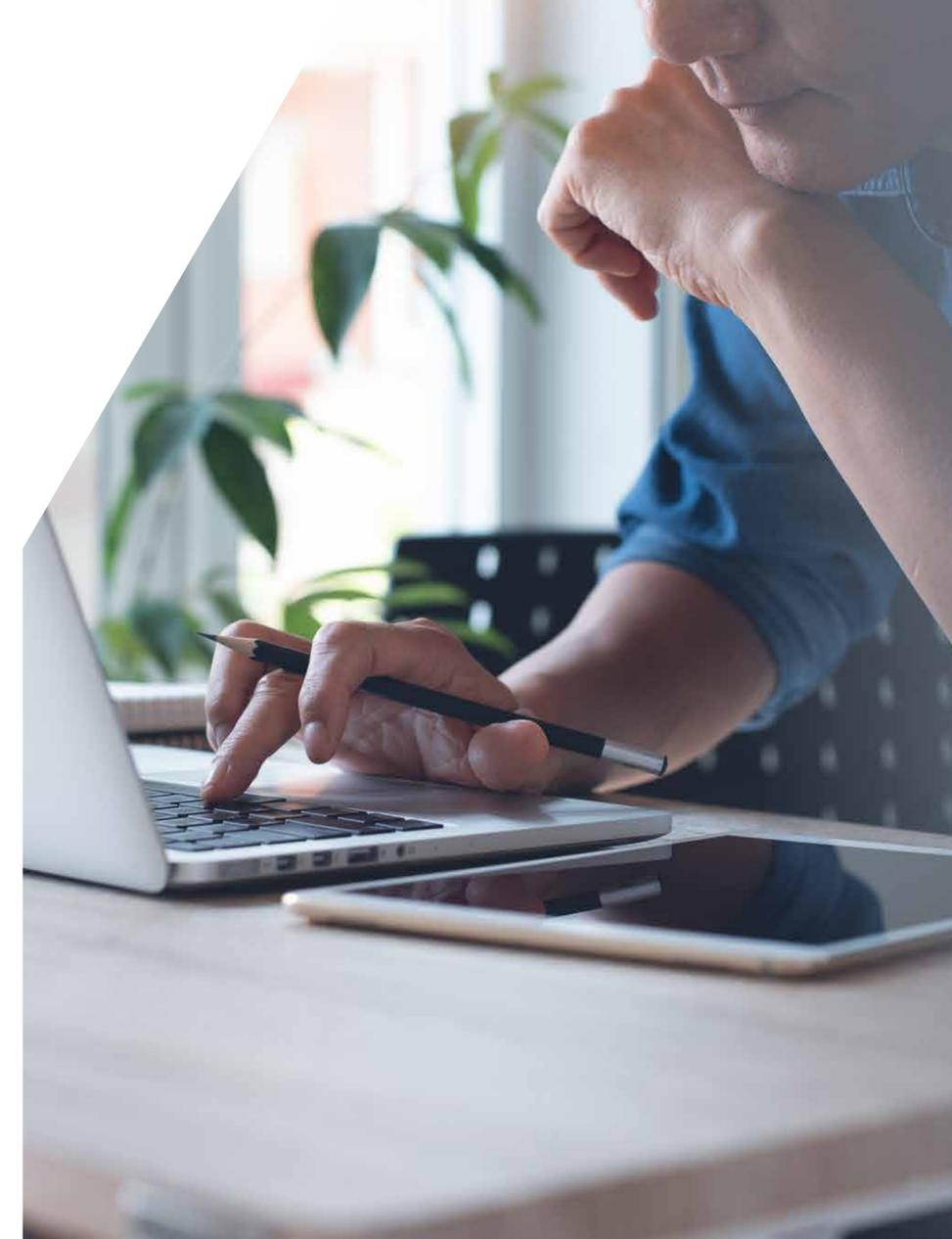
## **AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO MONITORAMENTO**

Para verificar o atendimento às regras estabelecidas na Convenção para Adesão ao Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação e Anexo, são realizados diferentes tipos de monitoramento:

Monitoramento mensal  
de correspondentes

Monitoramento anual de correspondente  
por consultoria independente

Monitoramento  
Anual de Instituições



## AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO MONITORAMENTO

Para verificar o atendimento às regras estabelecidas na Convenção, Documento Correlato e anexo I do Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento mediante Consignação, Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação e Anexo, são realizados diferentes tipos de monitoramento:

MONITORAMENTO MENSAL  
DE CORRESPONDENTE 

MONITORAMENTO ANUAL DE  
CORRESPONDENTE POR  
CONSULTORIA INDEPENDENTE 

OCORRÊNCIA DE SOLICITAÇÃO  
DE PORTABILIDADE POR  
CORRESPONDENTE SUSPENSO 

COMUNICAÇÃO DE MEDIDAS  
ADMINISTRATIVAS AO  
CORRESPONDENTE 

Em 2023, foi realizado o **1º Monitoramento de Instituições Financeiras**, com verificação de amostras por auditoria independente.

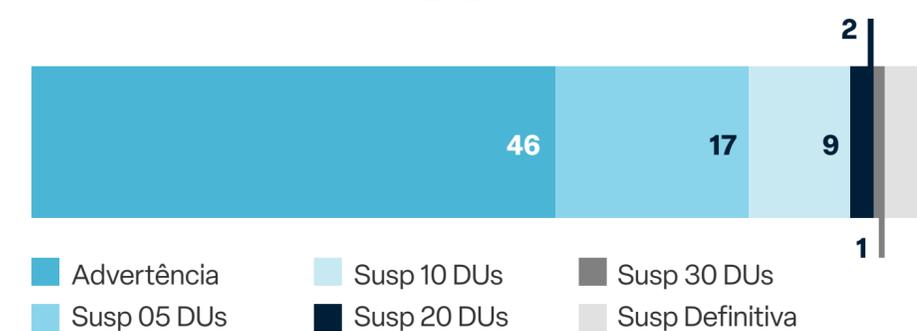
## MONITORAMENTO MENSAL DE CORRESPONDENTES:

Desde 2020, a Autorregulação do Consignado mantém uma base de dados para monitoramento mensal de reclamações e ações judiciais procedentes, recebidas contra correspondentes, nos canais internos das instituições financeiras, bem como na plataforma [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), Banco Central do Brasil, Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), além de demandas no Poder Judiciário.

Esse monitoramento verifica o desempenho de correspondentes, comparando o volume de reclamações/ações judiciais sobre o volume de contratos.

Abaixo, apresentamos os indicadores de medidas administrativas aplicadas aos correspondentes em 2024:

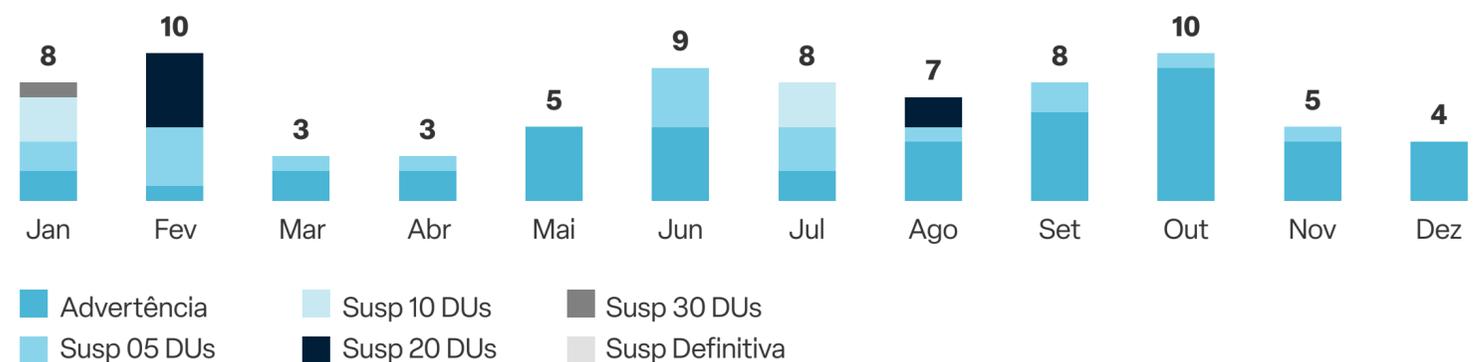
Medidas administrativas - 2024





**Em 2024, 80 (oitenta) medidas administrativas foram aplicadas pelos bancos a correspondentes, entre advertências - 46 (quarenta e seis), suspensões temporárias - 29 (vinte e nove) e definitivas - 5 (cinco). No caso das suspensões definitivas, estes 5 (cinco) correspondentes foram proibidos de contratar novas operações em nome dos bancos participantes da Autorregulação.**

Medidas administrativas - MCB (2024)



A lista dos correspondentes suspensos definitivamente é publicada mensalmente no site da Autorregulação.

Como medida de transparência, Febraban e ABBC consolidam e disponibilizam, em suas respectivas páginas, **indicadores de qualidade** dos correspondentes; as regras de Autorregulação em vigor e diversas outras informações relativas ao Sistema.



## MONITORAMENTO ANUAL DE CORRESPONDENTES POR CONSULTORIA INDEPENDENTE:

O monitoramento anual de correspondentes é realizado por consultoria independente desde 2020, sendo que os correspondentes respondem a um questionário específico sobre seu processo de gestão, com base nos seguintes pilares:



Em 2024, foram **150 (cento e cinquenta) correspondentes bancários avaliados** por um modelo que verifica aspectos de **relacionamento com o cliente, governança, tecnologia da informação e treinamento/certificação**.

Dos **150 (cento e cinquenta) correspondentes bancários**, **68% obtiveram resultado “parcialmente conforme” e “conforme”, e 32% obtiveram resultados “não conforme” e “em atenção”**.

Ao final do monitoramento, os resultados são compartilhados e publicizados com todos os correspondentes para que sejam analisados, bem como identificadas as oportunidades de melhorias e realizados os encaminhamentos necessários.



## MONITORAMENTO OPERACIONAL DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR CONSULTORIA INDEPENDENTE:

Com o objetivo de verificar o nível de aderência das instituições financeiras participantes da Autorregulação às regras do Documento Correlato do Crédito Consignado, a Autorregulação instituiu e mantém um ciclo anual de monitoramento, por meio de consultoria independente.



**Em 2024, foram 37 instituições avaliadas, sendo 29 com resultados “conforme” e “parcialmente conforme” e 08 com resultados “em atenção” e “não conforme”.**

Os pilares avaliados foram os seguintes:

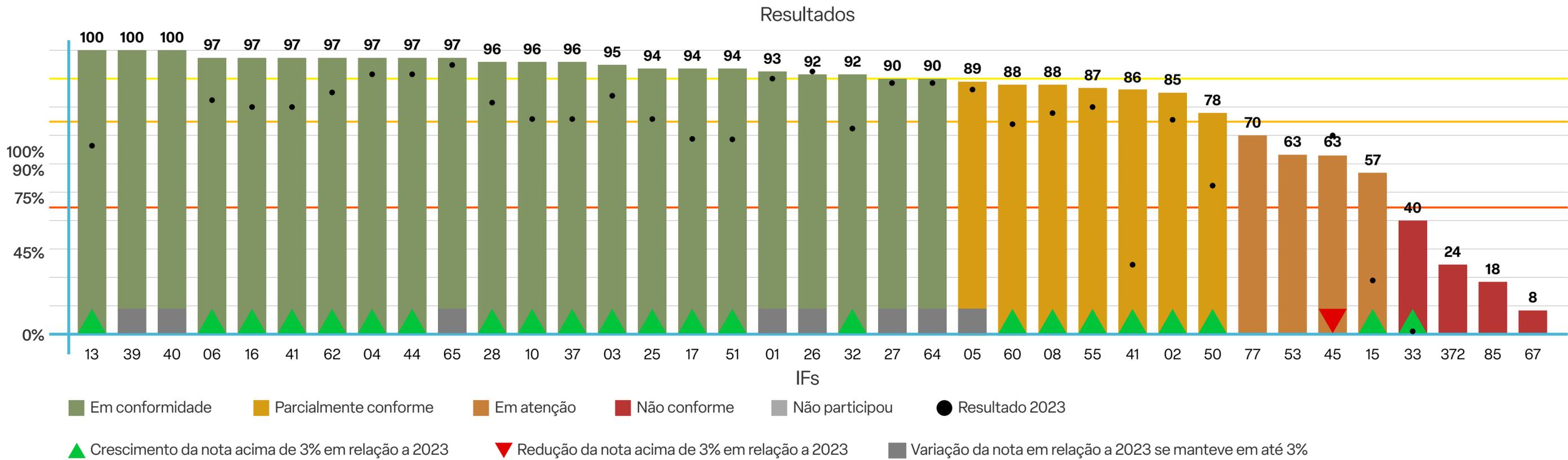
- Empréstimo Consignado;
- Cartão Consignado;
- Não me perturbe;
- Gestão de Correspondente;
  - o Políticas e Contratos;
  - o Contratação de Novos Correspondentes;
  - o Plano de Qualidade;
  - o Remuneração;
  - o Reclamações;
  - o Agente de Crédito.

**O resultado das Instituições gerou a abertura de 14 Procedimentos Administrativos e 3 Termos de Compromisso, para que as Instituições possam convergir para a conformidade.**



Ressaltamos que desses 14 (quatorze) Procedimentos administrativos 4 (quatro) foram para as instituições com resultado não conforme e 10 (dez) para instituições com algum apontamento no assunto “restrição à remuneração”.

Em relação aos Termos de Compromisso, 3 (três) foram abertos para as instituições com resultado “em atenção” e sem procedimento aberto com o mesmo objeto.



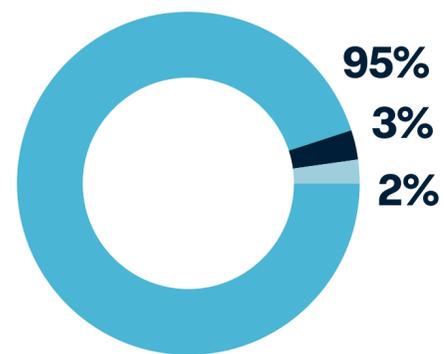


## SUPERVISÃO

Além dos monitoramentos já mencionados, há o questionamento formal às instituições signatárias quando ocorrem indícios de descumprimento dos compromissos de Autorregulação.

**Desde 2020, foram instaurados 78 Procedimentos Administrativos, sendo que 59 resultaram em arquivamentos, 2 tiveram aplicação de advertência e 1 multa. Os outros 16 Procedimentos permanecem em tramitação.**

Percentual de processos portabilidade

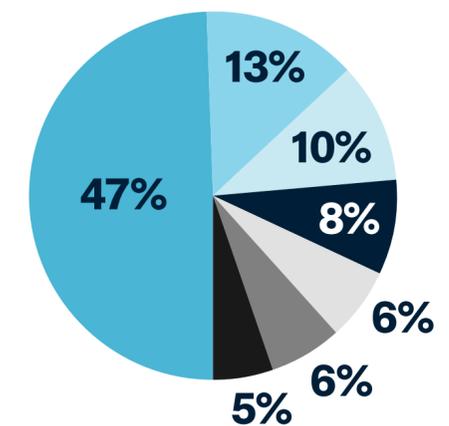


- Arquivado / plano de ação
- Advertência
- Multa (comunicação ao órgão regulador)

78 Procedimentos Crédito Consignado



Procedimentos Créditos Consignado  
Motivos de abertura



- Início da operação com CB suspenso
- Remuneração de correspondentes
- Não envio da medida ADM
- Outros
- Resultados não conforme do monitoramento
- Não adesão ao MCB/SRCC
- Informação incorreta no MCB

## VI. TRANSPARÊNCIA, COMUNICAÇÃO E ORIENTAÇÃO



## **GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE RELACIONAMENTO COM OS VULNERÁVEIS**

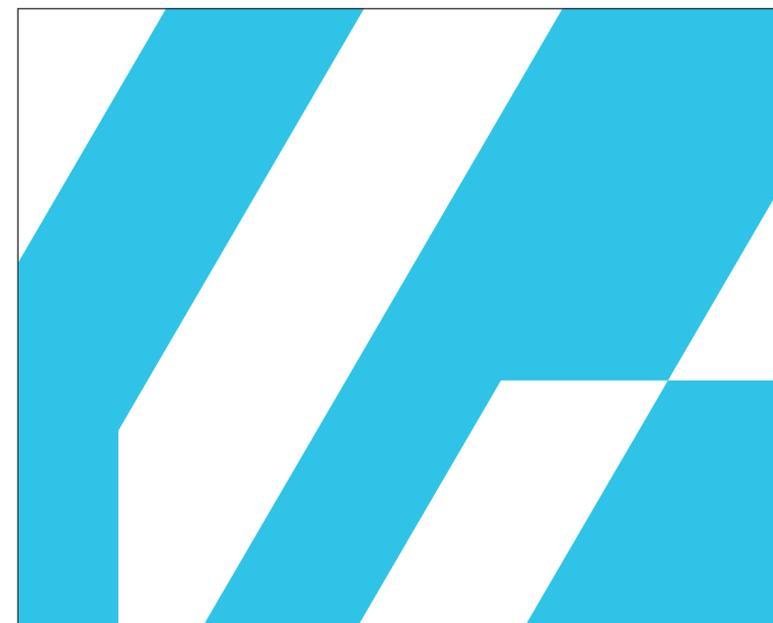
Em 2023, a Febraban editou, com o apoio do Banco Central do Brasil, o Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis. A publicação tem o propósito de compartilhar experiências e boas práticas implementadas pelas instituições financeiras relacionadas ao perfil e às demandas atuais desse consumidor vulnerável.

A publicação possui conteúdo de 9 (nove) instituições financeiras que participaram de forma voluntária: Banco do Brasil, Banrisul, BMG, Bradesco, Caixa, Daycoval, Itaú, Mercantil e Santander, reunindo 27 (vinte sete) boas práticas, como, por exemplo, a definição e a identificação dos vulneráveis, as medidas para proteger o consumidor vulnerável do superendividamento, programas de educação e inclusão financeiras voltados a esse público, dentre outras.



**CONFIRA, NA ÍNTEGRA, O GUIA DE  
BOAS PRÁTICAS DE RELACIONAMENTO  
COM OS VULNERÁVEIS NESTE LINK.**

Diante da relevância do tema e da robustez do material, o Guia foi divulgado, inclusive, pelo Banco Central do Brasil, no Newsletter de dezembro do Internacional Financial Consumer Protection Organisation – FinCoNet.



## Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis

2023 - Versão Executiva

 **FEBRABAN** FEDERAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE BANCOS

A **versão executiva** do Guia foi publicada em 2024, com o propósito de **compilar as principais ações** das instituições financeiras implementadas para atender às novas demandas e públicos, que não apenas necessitam de **acolhimento mais qualificado e acessível** às suas necessidades, mas também demandam **tratamento inclusivo e solidário** por parte dessas instituições.

## INFORMATIVOS TRIMESTRAIS DA AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

Com o propósito de fortalecer as ações direcionadas à transparência, a Autorregulação tem se empenhado em desenvolver iniciativas que consolidem a comunicação com as instituições financeiras signatárias e promovam as melhores práticas do setor.

Nesse contexto, em continuidade à iniciativa lançada em 2018, **foram publicados 4 (quatro) Informativos da Autorregulação, ao longo do ano de 2024**, com temas atuais de interesse das instituições financeiras e dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, visando ao aprimoramento e à interação com as instituições financeiras Signatárias e, mais que isso, objetivando divulgar amplamente as suas iniciativas e atividades.



## LIVE DA AUTORREGULAÇÃO

O marco comemorativo dos 15 (quinze) anos da Autorregulação Bancária, em 2023, motivou a Febraban a revisitar os Normativos do Eixo de Relacionamento do Consumidor, visando assegurar a governança dessas regras pelas instituições financeiras signatárias e, oportunamente, incluir avanços em prol da proteção do consumidor bancário.

LIVE

**Em 04 de março, foi realizada uma live com o tema “A Autorregulação dos Bancos e os Impactos na Vida do Consumidor”, que abordou a aprovação da “Consolidação das Normas da Autorregulação de Relacionamento com o Consumidor”.**

Participaram da live Ricardo Morishita, professor do Instituto de Pesquisas Jurídicas e Sociais - IPJUS – IDP, advogado e consultor; Marcelo Sodré, membro do Conselho de Autorregulação Bancária da Febraban e professor de Direito das Relações de Consumo na PUC São Paulo e Livre Docente pela PUC e Alessandra Camargos, Gerente de Normas da Diretoria de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação.



Em uma iniciativa voltada ao **aprimoramento da oferta do produto** crédito consignado aos consumidores, em 2024, a Autorregulação do Crédito Consignado desenvolveu um **novo EAD sobre o tema**, voltado aos correspondentes no país e a agentes de crédito.

## EAD PARA CORRESPONDENTES E AGENTES DE CRÉDITO

O treinamento aborda os compromissos assumidos pelas instituições financeiras participantes da Autorregulação do Crédito Consignado, previstos no Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação.



**O CURSO É TOTALMENTE GRATUITO  
E ESTÁ DISPONÍVEL AQUI**

Importante destacar que o novo EAD inaugura um modelo de treinamento mais moderno e dinâmico, com diferentes ferramentas de aprendizado, como vídeos, podcasts e quiz que retratam situações do dia a dia desses profissionais na interação com os consumidores.





**VI - DIÁLOGO PERMANENTE  
COM ÓRGÃOS DE DEFESA  
DO CONSUMIDOR E BANCO  
CENTRAL**

A map of Brazil is shown in light gray, with several states highlighted in dark blue. The highlighted states are Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco, Paraíba, Santa Catarina, and the Federal District of Brasília. The map is positioned on the left side of the page, partially overlapping a large teal graphic element.

A interlocução permanente com o Banco Central do Brasil e com os membros que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, em coordenação com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), incluindo os Procons, as Defensorias Públicas, o Ministério Público do Consumidor e as entidades civis de defesa do consumidor contribui para o fortalecimento do diálogo e para a construção de iniciativas que compatibilizam o crescimento econômico, melhores práticas e a proteção do consumidor ao longo do ano.

A Febraban, conjuntamente com o Comitê de Ouvidoria, realizou ao menos 6 (seis) reuniões com Procons Estaduais e Municipais de todo o país ao longo do ano de 2024: Fundação Procon São Paulo; Procon Estadual de Pernambuco; Procon Estadual do Rio de Janeiro e Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro; Procon Estadual da Paraíba; Procon Estadual de Santa Catarina e Procon Municipal de Guarulhos.

O propósito desses encontros foi **apresentar as diversas iniciativas** setoriais realizadas em prol da proteção ao consumidor bancário, inclusive relacionadas à **Autorregulação Bancária** e aos **indicadores setoriais de atendimento**, assim como tencionou-se estabelecer e consolidar esse importante **canal de diálogo** sobre as principais demandas locais.



**As edições regionais do Seminário de Relacionamento com o Consumidor - Semarc Febraban, retomadas em 2023, contaram, em 2024, com a realização de 3 (três) **encontros regionais****, com o propósito de estreitar e fortalecer o relacionamento com os Procons locais, a fim de encontrar soluções e somar esforços para a construção de ações que compatibilizem acesso a produtos e serviços bancários, crescimento econômico e proteção dos consumidores:

- na edição Nordeste, realizada em Recife, em 04 de abril, foram debatidas boas práticas relacionadas à proteção e ao tratamento ao superendividamento;
- a edição Sul e Sudeste, realizada em São Paulo, no dia 05 de junho, abordou as principais ações do setor em prol do consumidor, relacionadas a golpes e fraudes;
- a edição Norte e Centro-Oeste aconteceu em Brasília, no dia 04 de setembro, e apresentou as principais ações do setor, relacionadas ao produto crédito consignado.



**Cumpramos destacar que os encontros regionais resultaram na **consolidação de importantes ações conjuntas** a serem promovidas e implementadas pelas instituições financeiras, visando **aperfeiçoar a jornada e a proteção** do consumidor bancário.**

Merece destaque a **edição comemorativa** do Semarc Nacional que, em 2024, completou **20 anos**. Sua edição comemorativa, realizada nos dias 29 e 30 de outubro, em São Paulo, apresentou, como tema principal, os **“Avanços e desafios na proteção e defesa do consumidor: a tecnologia aplicada à experiência do consumidor bancário”**.



Consolidado como o Seminário que determinou importante marco para o diálogo, para o fortalecimento das relações de consumo e inserção da proteção do consumidor na agenda estratégica do setor financeiro, ao longo dos anos, o Semarc desenvolveu uma comunicação contínua, aberta, respeitosa e construtiva com os órgãos do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (SNDC).

O evento reuniu representantes do SNDC, como da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, dos Procons Estaduais e Municipais, representantes do Banco Central do Brasil (Bacen) e das instituições financeiras, para discutir soluções, visando ao aprimoramento do atendimento ao cliente bancário. No total, a edição contou com mais de 230 participantes nos dois dias de evento.



Em importantes painéis, foram contemplados temas referentes às **tendências e desafios** para os próximos 20 anos, na **proteção do consumidor bancário**: inovação; educação e proteção do consumidor na implementação de novas tecnologias; **golpes e fraudes**; a vulnerabilidade do consumidor; a **tecnologia inclusiva** e o relacionamento e diálogo com SNDC ao longo dessas duas décadas de realização do evento.

Clique aqui e assista à íntegra dos painéis na plataforma Febraban Tech.





## **VII. ORIENTAÇÃO FINANCEIRA E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS**

Em continuidade à iniciativa conjunta da Federação Brasileira de Bancos – Febraban, Banco Central do Brasil (Bacen), Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e Procons, **foram realizadas, em 2024, duas edições do Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira.**

As campanhas, que tiveram início em 2019, têm como propósito contribuir para reduzir o endividamento no país e acontecem anualmente, em março (mês do consumidor) e novembro. Por meio delas, podem ser negociadas dívidas em atraso no cartão de crédito, cheque especial e outras modalidades de crédito que não tenham bens dados em garantia, como veículos, motocicletas e imóveis.



**Nessas duas últimas edições do Mutirão, os bancos repactuaram 3.430.382 milhões de contratos. Com isso, sobe para mais de 32,8 milhões o volume de contratos repactuados pelos bancos desde a pandemia, em 2020.**

Com condições especiais, os bancos ofertam a regularização de contratos em atraso durante os mutirões (parcelamento, descontos no valor da dívida ou taxas de juros reduzidas para refinanciamento). A mobilização contribui para o aumento da procura por negociações.

Assim, como nas edições anteriores, **o foco dos mutirões é também a educação financeira**. Uma página eletrônica exclusiva, com orientações sobre como se preparar para a negociação e com dicas sobre como gerir o orçamento doméstico, ter hábitos saudáveis e evitar a inadimplência foi disponibilizada durante a campanha por meio da plataforma **Meu Bolso em Dia (Febraban Educação)**, que é aberta e gratuita e traz programas de recompensas para incentivar o engajamento do consumidor.



Em 2024, o site recebeu mais de 450 mil acessos, além de mais de 14 milhões de impressões nas redes sociais com a campanha do Mutirão.



## VIII. CONCLUSÃO



O Relatório Anual da Autorregulação Bancária 2024 destaca os avanços significativos alcançados no aprimoramento das práticas de Autorregulação no setor bancário. **As iniciativas implementadas ao longo do ano como a evolução normativa, o fortalecimento da governança e a ampliação das parcerias estratégicas demonstram o compromisso contínuo do setor em promover um ambiente financeiro mais transparente, ético e sustentável.**

Merecem destaque o **monitoramento rigoroso e a supervisão baseada em risco que contribuem para a melhoria contínua da conformidade das instituições financeiras com os normativos estabelecidos.** Os resultados positivos obtidos, como o aumento dos índices de conformidade, refletem o sucesso das medidas adotadas e a eficácia das ações de fiscalização e orientação.

Por fim, a Febraban reafirma seu compromisso com a proteção do consumidor e a promoção da educação financeira. As edições do Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira, realizadas em parceria com o Banco Central do Brasil e a Secretaria Nacional do Consumidor, são exemplos concretos dos esforços buscados para reduzir o endividamento e fomentar a inclusão financeira no país. Com essas iniciativas, a Febraban fortalece a sua contribuição para o desenvolvimento econômico e social do Brasil, consolidando a confiança no sistema financeiro e beneficiando toda a sociedade.

## **SOBRE A FEBRABAN**

A Federação Brasileira de Bancos - Febraban é a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. Foi fundada em 1967, na cidade de São Paulo, com o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País. O objetivo da Federação é representar seus associados em todas as esferas – poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e junto a entidades representativas da sociedade – para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a continuada melhoria da produção e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população a produtos e serviços financeiros.

# **FEBRABAN**

