

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”.

CAPÍTULO 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.

CAPÍTULO 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 nº 4.935, de 2021, do Conselho Monetário Nacional - CMN 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. *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 27.01.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 08.04.2022)*

CAPÍTULO III DA OFERTA DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONSIGNADO

Seção I Das disposições gerais

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;

V - custo efetivo total ("CET");

VI - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

VII - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; e *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

VIII - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

Art. 4º-A. A contratação de crédito consignado em valores inferiores ao pretendido pelo consumidor na proposta contratual, em razão da margem consignável, deverá assegurar a devida manifestação de interesse e consentimento do consumidor. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

Parágrafo único. É vedada a aprovação de operação com valor total ou margem consignável superior ao pretendido pelo consumidor.

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; e

VI - a oferta de conteúdo de orientação e educação financeira ao consumidor, podendo ser disponibilizado link de acesso para a plataforma "Meu Bolso em Dia". *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

§ 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. 5º- A. Em caso de liquidação total ou parcial da operação de crédito por meio de boleto, este deverá ser remetido diretamente ao consumidor, por meio eletrônico ou para o endereço constante do cadastro existente na Instituição Financeira Signatária ou, caso seja disponibilizada a opção de retirada presencial, no local de atendimento da Instituição Signatária mais próximo do endereço da residência do consumidor constante do seu cadastro. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

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*.

Seção II

Do cartão de crédito consignado

(incluída por deliberação do Comitê Gestor em 28.05.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 30.06.2020)

Art. 6º-A. Caso o consumidor opte pela contratação do cartão de crédito com pagamento mediante consignação, o Participante informará prévia e adequadamente sobre eventual cobrança pela sua emissão, bem como o valor da respectiva tarifa e remeterá o cartão para o endereço constante do cadastro do contratante em até 05 (cinco) dias úteis a contar da averbação da respectiva reserva de margem consignável.

§ 1º Em qualquer caso, é obrigatório o envio ou disponibilização da fatura mensal do cartão por meio físico ou eletrônico, que deverá conter, no mínimo, as informações disciplinadas na Resolução Nº 3.919, de 2010, do Conselho Monetário Nacional - CMN.

§ 2º São consideradas essenciais e deverão ser destacadas nas faturas ou demonstrativos em relação às demais informações:

I - valor total para o pagamento da fatura;

II - data de vencimento; e

III - limites para uso no cartão de crédito.

§ 3º Independente do convênio celebrado, os contratos de cartão de crédito com reserva de margem consignável deverão ser obrigatoriamente acompanhados de Termo de Consentimento Esclarecido, em página única, destinada exclusivamente para tal documento, nos termos da Instrução Normativa nº 100, de 2018, do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS.

§ 4º Concomitante ao envio do cartão de crédito com reserva de margem consignável, o Participante enviará ao consumidor e disponibilizará em seu sítio eletrônico material informativo em linguagem simples e de fácil compreensão contendo ilustrações, explicações e exemplos sobre o funcionamento do produto.

§ 5º O prazo máximo para liquidação do saldo devedor do cartão de crédito com reserva de margem consignável fica limitado ao prazo máximo estabelecido para liquidação do empréstimo consignado do respectivo convênio, desde que:

I - não sejam realizadas outras transações de qualquer natureza, durante todo o período de amortização;

II - a margem consignável do cartão se mantenha constante;

III - os descontos mediante consignação ocorram mensalmente, sem interrupção, até a liquidação;

IV - não haja realização de qualquer pagamento espontâneo via fatura; e

V - a taxa dos juros remuneratórios ou alíquota de IOF permaneçam inalteradas.

§ 6º O valor da amortização mensal do cartão de crédito com reserva de margem consignável não estará sujeito a variações, desde que respeitadas as seguintes condições:

I - não sejam realizadas outras transações de qualquer natureza, durante todo o período de amortização;

II - a margem consignável do cartão se mantenha constante;

III - os descontos mediante consignação ocorram mensalmente, sem interrupção, até a liquidação;

IV - não haja realização de qualquer pagamento espontâneo via fatura; e

V - a taxa dos juros remuneratórios ou alíquota de IOF permaneçam inalteradas.

§ 7º Com o objetivo de conferir transparência ao processo decisório dos consumidores, as propostas, contratos e quaisquer documentos relativos ao cartão de crédito com reserva de margem consignável conterão a representação gráfica de um cartão de crédito.

§ 8º É vedada a formalização de saque através de chamada telefônica (TELESAQUE).

§ 9º Caso a oferta de saque no cartão consignado seja realizada por telefone, deverá informar clara e objetivamente os meios colocados à disposição do titular do cartão para efetivação da contratação dessa operação e conterà, no mínimo:

- I - o valor do saque;
- II - os juros e encargos incidentes; e
- III - o custo efetivo total (CET).

§ 10 A oferta e a formalização de saques no cartão consignado estão limitadas a 70% (setenta por cento) do limite do cartão.

§ 11 As disposições previstas nesta seção aplicam-se ao cartão consignado de benefício previsto na Lei nº 14.431, de 2022 no que couber. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 29.09.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022)*

CAPÍTULO 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 07 (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.

CAPÍTULO 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 me 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** obrigam-se a não remunerar quaisquer propostas de contratação de empréstimo pessoal e cartão de crédito com pagamento mediante consignação encaminhadas por correspondente no País, em nome de consumidor cadastrado na plataforma “Não me Perturbe”. *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 26.01.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 17.03.2023)*

§ 3º Os **Participantes** obrigam-se a não remunerar os seus correspondentes no país por quaisquer operações de crédito consignado realizadas dentro do período de 180 dias a partir do desbloqueio da plataforma “Não me Perturbe” pelo consumidor. *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 26.01.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 17.03.2023)*

§ 4º Os **Participantes** deverão incluir nos contratos celebrados com os seus correspondentes, cláusula que contenha a vedação contida nos §§ 1º e 2º, bem como a previsão de medidas administrativas em caso de descumprimento. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 30.09.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 01.10.2021; renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 29.09.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022)*

§ 5º 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. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 30.09.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 01.10.2021; renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 29.09.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022.)*

Seção I

Da comunicação dos participantes com seus correspondentes

(incluída por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendada pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)

Art. 8º - A. Os Participantes devem informar seus correspondentes no país sobre eventuais alterações das regras previstas neste Documento Correlato que afetem procedimentos por eles praticados, no prazo de até 5 (cinco) dias contados da publicação da alteração.

CAPÍTULO VI

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Art. 9º 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, de 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.

CAPÍTULO 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: *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

I - pelo encaminhamento da portabilidade de operação de crédito consignado, ou do refinanciamento da portabilidade decorrente, antes de 360 (trezentos e sessenta) dias contados da data de contratação da operação de crédito consignado na Instituição Financeira de origem.

II - pelo encaminhamento de novas operações de crédito consignado oriundas de margem consignável liberada em razão de portabilidade ou do refinanciamento da portabilidade decorrente, com redução no valor da parcela, antes de 360 (trezentos e sessenta) dias contados da data de contratação da operação de crédito consignado na Instituição Financeira de origem.

III - pelo encaminhamento de novas operações de crédito consignado em prazo inferior a 90 (noventa) dias contados da liquidação antecipada de operações de crédito consignado contratadas pelo beneficiário ou tomador, e efetivadas mediante TED, DOC, TEF ou qualquer outro meio.

§ 1º As vedações contidas nos incisos I e II deste artigo, não se aplicam nos casos em que a contratação da operação de crédito consignado na Instituição Financeira de origem ocorreu sem a intervenção de correspondentes. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 24.06.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 25.06.2021)*

§ 2º A regra prevista no parágrafo anterior entrará em vigor após a implementação das medidas operacionais e sistêmicas destinadas a monitorar a origem das operações, em data a ser determinada pelo Comitê Gestor. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 24.06.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 25.06.2021)*

§ 3º O Comitê Gestor será responsável por determinar a implementação de medidas operacionais complementares destinadas a monitorar as novas operações decorrentes da liberação de margem consignável oriunda de portabilidade, ou do seu refinanciamento com redução no valor da parcela, previstas no *caput* deste artigo e no art. 15, parágrafo único, deste Documento Correlato. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 05.02.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 27.03.2020; renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 24.06.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 25.06.2021).*

CAPÍTULO VIII DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

Seção I

Da relação de correspondentes contratados pelos Participantes

Art. 13. Nos termos do art. 21, da Resolução nº 4.935, de 2021, do Conselho Monetário Nacional - CMN e visando a transparência e a liberdade de escolha dos consumidores, os **Participantes** manterão em sítio único da *internet* amplamente divulgado, informações sobre: *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 27.01.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 08.04.2022)*

I - correspondentes contratados para ofertar propostas de operações de crédito consignado em nome dos **Participantes**;

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; e

III - os correspondentes definitivamente suspensos em decorrência da avaliação de qualidade prevista nos incisos I a III do art. 16. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 21.01.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 26.03.2021)*

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.

Art. 13-A. É vedado às instituições financeiras Participantes, contratar ou anuir o substabelecimento de novos correspondentes que possua, direta ou indiretamente, sócio ou dirigente coincidente com o de correspondente punido com suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito consignado. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 16.12.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 17.12.2021)*

Parágrafo único. Havendo indícios de que a empresa foi criada com a finalidade de evitar a incidência da regra contida no *caput*, fica o participante igualmente impedido de contratar ou subcontratar o correspondente.

Seção II Da certificação dos correspondentes

Art. 14. O contrato de prestação de serviços celebrado com os correspondentes deverá atender ao disposto nos arts. 15 e 16, da Resolução nº 4.935, de 2021, do Conselho Monetário Nacional – CMN, 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. *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 27.01.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 08.04.2022)*

Parágrafo único. O descumprimento das regras previstas nesse artigo poderá sujeitar tanto os **Participantes** quanto os correspondentes às medidas administrativas e sanções previstas nos artigos 18 e 24, respectivamente, deste **Documento Correlato**. *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 26.01.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 17.03.2023)*

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 4.935, de 2021, do Conselho Monetário Nacional - CMN. *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 27.01.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 08.04.2022)*

Parágrafo único. A partir de janeiro de 2020, as remunerações *pro rata temporis* provenientes de portabilidade de operações de crédito consignado, refinanciamento dela decorrente, ou ainda de novas operações com liberação de margem consignável oriunda de portabilidade, ou do seu refinanciamento, com redução no valor da parcela não poderão ser objeto de antecipação, cessão de crédito, adiantamento, garantia de operações de crédito ou qualquer outra forma assemelhada. *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 05.02.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 27.03.2020)*

Seção IV Do plano de qualidade

Art. 16. Com o intuito de atender ao disposto no art. 19, da Resolução nº 4.935, de 2021, do Conselho Monetário Nacional – CMN, cada **Participante** deverá considerar em seu plano de qualidade, em relação à atuação de seus correspondentes, os critérios mínimos descritos abaixo): *(alterado por deliberação do Comitê Gestor em 27.01.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 08.04.2022)*

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 me 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; *(renumerada por deliberação do Comitê Gestor em 26.01.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 17.03.2023)*

c) encaminhamento de propostas de operações de crédito consignado sem a evidência da anuência do consumidor; *(renumerada por deliberação do Comitê Gestor em 26.01.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 17.03.2023)*

d) atuação que visa a dificultar ou a impedir o exercício do direito de desistência pelo consumidor; *(renumerada por deliberação do Comitê Gestor em 26.01.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 17.03.2023)*

I - 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

II - resultado de eventuais avaliações realizadas por auditorias externas e interna contendo, ao menos, os 5 (cinco) requisitos abaixo: *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

- a) tecnologia da Informação;
- b) adequação à Lei Geral de Proteção de Dados;
- c) relacionamento com cliente;
- d) políticas de Governança; e
- e) treinamento e aprendizagem.

§ 1º A avaliação realizada no início do relacionamento com o correspondente pode ser conduzida pela área de negócio, sendo escopo de revisão pela Auditoria Interna na periodicidade de no máximo 2 (dois) anos. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

§ 2º As informações constantes nos incisos I e II, acima e descrita no ANEXO I deste **Documento Correlato**, serão consolidadas mensalmente, conforme previsto no art. 13 e deverá levar em consideração o volume de carteira de cada correspondente no País no período da apuração. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

§ 3º A partir dessa aferição, os correspondentes serão classificados como: *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

- I - em conformidade;
- II - parcialmente conforme; e
- III - não conforme.

§ 4º Para fins do disposto neste artigo, as reclamações de consumidores e ações judiciais em que seja constatada a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida, serão consideradas procedentes nas seguintes hipóteses *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 24.06.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 25.06.2021 e renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*:

- I - contratação não reconhecida pelo consumidor, seguida da restituição integral do valor concedido, em até 60 (sessenta) dias a contar da disponibilização do crédito;
- II - fraude de qualquer natureza identificada pelas áreas de segurança corporativa; e
- III - ausência de instrumento contratual.

§ 5º Hipóteses não previstas nos incisos acima também deverão ser avaliadas por meio da análise de comprovação documental ou sistêmica dos Participantes, que devem implantar regras e procedimentos, além de controles, para assegurar a efetividade da análise de responsabilidade do correspondente, em caso de conduta indevida. *(redação dada por deliberação do Comitê Gestor em 30.06.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022 e renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

Art. 16-A. As instituições Financeiras Participantes, deverão incluir em sua política de atuação e de contratação de correspondentes, regras que prevejam: *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 16.12.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 17.12.2021)*

- I - dentre os critérios exigidos para contratação, a previsão contida no art. 13-A, deste Documento

Correlato;

II - como mecanismo de controle de qualidade e gestão de riscos, a possibilidade de rescisão unilateral do contrato com correspondente que possua, direta ou indiretamente, sócio ou dirigente coincidente com o de correspondente punido com suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito consignado no âmbito da Autorregulação de Crédito Consignado.

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 Cada Participante deverá implantar os controles necessários para assegurar a veracidade das informações enviadas ao Comitê Gestor nos termos do caput desse artigo. *(redação dada por deliberação do Comitê Gestor em 30.06.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022)*

§ 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.

§ 3º As áreas de Compliance e/ ou Controles Internos, conforme organização interna de cada Participante, deverão incluir em seus trabalhos a certificação dos controles referente ao processo de geração das informações enviadas ao Comitê Gestor. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.06.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022)*

§ 4º A certificação dos controles deverá ser realizada no mínimo anualmente. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.06.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022)*

§ 5º Trabalhos realizados previamente pelo Participante através de auditoria interna ou externa, podem ser aproveitados como forma de comprovar a certificação dos controles. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.06.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022)*

§ 6º A Instituição Financeira deve enviar mensalmente, por intermédio do sistema de Monitoramento de Correspondente Bancário (MCB): *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

I - a volumetria de contratos produzidos pelos agentes de crédito vinculados aos seus correspondentes nos 12 (doze) meses anteriores à data base, independentemente da situação dos contratos;

II - os dados referentes às reclamações e ações judiciais consideradas procedentes registradas no mês base, tendo como referência os contratos informados no inciso I.

§ 7º Compete às Instituições Financeiras disponibilizar ao Correspondente no país o acesso às informações de suas reclamações e ações judiciais, inclusive com identificação dos seus agentes de crédito vinculados, quando houver responsabilidade, conforme plano de qualidade previsto na Seção IV, do Capítulo VIII, previamente aos seus respectivos registros no MCB. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

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.

§ 1º As avaliações previstas no art. 16, III, serão apuradas anualmente e importarão na aplicação das medidas administrativas previstas no Anexo I. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

§ 2º Os Participantes devem manter à disposição da governança do Sistema de Autorregulação registros comprobatórios de comunicação e aplicação da medida administrativa aos correspondentes. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

Art. 19. As medidas administrativas previstas no artigo anterior passarão a ser aplicadas a partir de 02 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 **Documento Correlato**.

§ 1º Em caso de infrações cuja gravidade, elevado impacto para a coletividade de consumidores, para o mercado ou para a imagem da Autorregulação estejam presentes, a governança do Sistema de Autorregulação poderá deliberar pela aplicação das medidas previstas no art. 18, independentemente de progressividade. *(incluído por deliberação do Comitê de Governança em 17.12.2021)*

§ 2º Na hipótese da avaliação realizada por auditoria externa (art. 16, III), além das hipóteses previstas no §1º deste artigo, a recusa de participação em qualquer dos ciclos anuais de avaliação pode ensejar, a critério da governança do Sistema de Autorregulação, suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito consignado. *(incluído por deliberação do Comitê de Governança em 17.12.2021)*

CAPÍTULO 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.

Art. 23. A análise e validação dos contratos e demais instrumentos de formalização das operações de crédito consignado deverão ser realizadas pelos Participantes, previamente à solicitação de averbação dessas operações, com o intuito de garantir a qualidade das contratações efetivadas por

meio do Correspondente no País. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 26.11.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

Parágrafo único. Eventual verificação dos documentos que seja efetuada pelo Correspondente no País não substitui a avaliação mencionada no *caput*.

Seção I

Dos agentes de crédito vinculados aos correspondentes

(incluída por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendada pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)

Art. 23-A. As Instituições Financeiras devem registrar, por intermédio do sistema MCB, os agentes de crédito vinculados aos seus correspondentes que comprovadamente derem causa a reclamações e/ou ações judiciais consideradas procedentes referentes a indícios e evidências de golpes, fraudes e falsidade ideológica e, nesses casos, aplicar as medidas administrativas nos termos do Anexo I. *(redação dada por deliberação do Comitê Gestor em 26.10.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 30.11.2023)*

§ 1º Os documentos relacionados aos indícios e evidências aos quais se refere o *caput* devem ser mantidos por 5 (cinco) anos. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 26.10.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 30.11.2023)*

§ 2º Na hipótese de concurso de medidas administrativas, será aplicada a mais gravosa. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 26.10.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 30.11.2023)*

Art. 23-B. Fica disponibilizada às Instituições Financeiras a consulta da base de pontuação e situação dos agentes de crédito vinculados aos seus correspondentes que forem cadastrados no sistema MCB a qualquer tempo.

Art. 23-C. Compete às Instituições Financeiras a consulta e aplicação de medidas administrativas aos agentes de crédito vinculados aos seus correspondentes, conforme previsto no Anexo I e de acordo com a situação do agente de crédito, a ser disponibilizada mensalmente, por intermédio do sistema MCB.

§ 1º A Instituição Financeira deve realizar consulta prévia no sistema MCB para o cadastramento de novos agentes de crédito vinculados aos seus correspondentes.

§ 2º Fica vedado o cadastramento de agentes de crédito em situação de suspensão temporária ou definitiva, nos termos do Anexo I.

§ 3º As medidas administrativas previstas neste artigo passarão a ser aplicadas imediatamente, sem prejuízo da aplicação de medidas administrativas previstas nos planos de qualidade próprios de cada Participante.

Seção II

Das sanções

(renumerada por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendada pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)

Art. 24. O descumprimento das regras previstas neste **Documento Correlato**, importará na aplicação das seguintes penalidades aos **Participantes**: *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

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 irreversível 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 e demais órgãos competentes. *(redação dada por deliberação do Comitê Gestor em 06.09.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 18.09.2023)*

Art. 25. 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 nº 4.553, de 2017, do Conselho Monetário Nacional – CMN, podendo variar de acordo com o item 4 do Anexo I deste **Documento Correlato**. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

§ 1º Em caso de concurso de infrações, será aplicada a pena prevista para a conduta de maior 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. 26. 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: *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

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) o **Participante** já ter sido penalizada 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; e

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 III

Da instauração do procedimento administrativo

(renumerada por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendada pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)

Art. 27. 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. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

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 05 (cinco) dias úteis.

Art. 28. Transcorrido o prazo previsto no *caput* do artigo 27, o **Comitê Gestor** proferirá decisão fundamentada, deliberando: *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

I - pelo o arquivamento do procedimento; ou

II - pela aplicação de uma ou mais sanções previstas neste **Documento Correlato**.

Art. 29. 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. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

Art. 30. Em face das decisões sem caráter terminativo tomadas pelo **Comitê Gestor**, caberá pedido de reconsideração, que não poderá ser renovado. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

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

Seção III

Seção IV – Do impedimento e da suspeição

(renumerada por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendada pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)

Art. 31. Considera-se impedido de participar dos procedimentos, membro do **Comitê Gestor** ou do **Comitê de Governança** que: *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

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** supervisionado;

V - cuja instituição financeira ofereça elementos, subsídios ou provas para a instauração de procedimento no âmbito da autorregulação em face do participante presente no polo passivo do procedimento. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 16.12.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 17.12.2021)*

Parágrafo único. Na hipótese do inciso V, em caso de comprometimento do quórum mínimo: *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 16.12.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 17.12.2021)*

I - poderão ser convocados para votar em caráter extraordinário, representantes de instituições Participantes da autorregulação que não possuam assento nos Comitês Gestor ou de Governança;

II - a indicação do representante substituto deverá atender ao critério de senioridade igual ou equiparada à do membro impedido.

Art. 32. 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**. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

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

Art. 33. As causas de impedimento ou suspeição poderão ser arguidas pelos membros do **Comitê de Governança** ou do **Comitê Gestor** e por qualquer legítimo interessado. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

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.

CAPÍTULO X DA PRESCRIÇÃO

Art. 34. A aplicação de medidas disciplinares previstas neste **Documento Correlato** prescreve em 05 (cinco) anos, contados da data da prática do ato ou, no caso de conduta permanente ou continuada, do dia em que ela tiver cessado. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

Art. 35-A. Os procedimentos e regras previstas neste Documento Correlato e Anexo serão monitorados pelo Comitê Gestor da Autorregulação do Crédito Consignado e da Portabilidade de Crédito. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

Art. 36. O disposto neste **Documento Correlato** entra em vigor em 02.01.2020. *(renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020)*

§ 1º As regras previstas na Seção II (“Do cartão de crédito consignado”), do Capítulo III (“Da oferta de operações de crédito consignado”) entram em vigor em 90 (noventa) dias após sua publicação. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 28.05.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 30.06.2020; renumerado por deliberação do Comitê Gestor em 29.09.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022)*

§ 2º As regras previstas no parágrafo 3º do artigo 8º, do Capítulo V (“DO BLOQUEIO PARA RECEBIMENTO DE OFERTAS”) e alínea “b” do inciso I do artigo 16, da Seção IV (“Do Plano de Qualidade”) entram em vigor em 30 (trinta) dias após sua publicação. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 29.09.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022)*

§ 3º As regras previstas no parágrafo 2º do artigo 8º, do Capítulo V (“DO BLOQUEIO PARA RECEBIMENTO DE OFERTAS”) entram em vigor em 60 (sessenta) dias após sua publicação. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 26.01.2023, referendada pelo Comitê de Governança em 17.03.2023)*

§ 4º As regras previstas no parágrafo 1º, do artigo 16, do Capítulo VIII (“DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS”) entram em vigor em 60 (sessenta) dias após sua publicação. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023)*

§ 5º A regra prevista no inciso VI, do artigo 5º, entra em vigor no dia 15 de agosto de 2023. *(incluído por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023 e referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023)*

Publicado em 24 de setembro de 2019.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 05.02.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 27.03.2020.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 28.05.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 30.06.2020 e publicado em 01.07.2020.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 26.10.2020 e 17.12.2020, referendada pelo Comitê de Governança em 18.12.2020 e publicado em 23.12.2020.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 21.01.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 26.03.2021 e publicado em 27.01.2021.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 24.06.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 25.06.2021 e publicado em 29.06.2021.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 30.09.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 01.10.2021 e publicado em 17.11.2021.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 16.12.2021, referendada pelo Comitê de Governança em 17.12.2021 e publicado em 04.01.2022.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 27.01.2022, referendada pelo Comitê de Governança em 08.04.2022 e publicado em 19.04.2022.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 29.09.2022 e 30.06.2022; referendada pelo Comitê de Governança em 07.10.2022 e publicado em 13.10.2022.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 26.01.2023; referendada pelo Comitê de Governança em 17.03.2023 e publicada em 23.03.2023.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 27.04.2023; referendado pelo Comitê de Governança em 25.05.2023 e publicado em 26.05.2023.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 30.03.2023; referendado pelo Comitê de Governança em 16.06.2023 e publicado em 19.06.2023.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 06.09.2023; referendado pelo Comitê de Governança em 18.09.2023 e publicado em 25.09.2023.

Alterado por deliberação do Comitê Gestor em 26.10.2023; referendado pelo Comitê de Governança em 30.11.2023 e publicado em 20.12.2023.