

Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor

2025

Deloitte.





Apresentação

A Federação Brasileira de Bancos (Febraban), por meio do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento, apresenta o Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor 2025, que reúne as principais iniciativas do setor voltadas à defesa dos direitos dos consumidores e ao fortalecimento das relações com a sociedade.

Ao longo do ano, a Febraban continuou a exercer seu papel estratégico de articulação institucional, promovendo a integração entre instituições financeiras, órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor, com estímulo ao alinhamento e fortalecimento setorial em torno das melhores práticas de relacionamento e atendimento.

Em 2025, a sustentabilidade consolidou-se como um dos pilares estratégicos do sistema financeiro, ao integrar desenvolvimento econômico à responsabilidade social, ambiental e climática, com foco no consumo consciente e na adoção de práticas sustentáveis.

Além disso, a inovação bancária ganhou destaque, com a adoção de medidas robustas de prevenção a golpes e fraudes, apoiadas por investimentos contínuos em segurança cibernética, tecnologias emergentes e soluções digitais avançadas.

Uma dessas medidas foi a implementação do Normativo Sarb nº 28, iniciativa nacional voltada ao aperfeiçoamento da jornada bancária que estabelece procedimentos para o encerramento de contas usadas para facilitar golpes.

A Febraban também avançou em iniciativas de educação financeira e no aprimoramento da autorregulação, com foco na ampliação da transparência, da segurança e da qualidade na oferta de produtos e serviços bancários, incentivando o uso responsável do crédito.

Ainda, como forma de valorizar o compromisso das instituições com elevados padrões de conduta, transparência e eficiência, a Febraban fortaleceu mecanismos de reconhecimento às práticas alinhadas à autorregulação, incentivando a melhoria contínua do relacionamento com os consumidores.

Por fim, em resposta à crescente digitalização do consumo, os bancos ampliaram e aprimoraram seus canais de relacionamento, com investimentos na melhoria da jornada do usuário em plataformas digitais, sem prejuízo da modernização dos canais telefônicos e presenciais, assegurando atendimento inclusivo e adequado a diferentes perfis de clientes.

Desejamos uma excelente leitura!

**Isaac Sidney**Presidente da
Febraban**Amaury Oliva**Diretor de Sustentabilidade, Cidadania
Financeira, Relações com o Consumidor
e Autorregulação da Febraban

Acessibilidade



O Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor foi preparado com foco em acessibilidade, assegurando uma experiência mais inclusiva para todo o seu público. O material adota recursos como contraste elevado entre cores, links apresentados de forma descritiva, tipografia clara em tamanho adequado, além de descrições alternativas para imagens e suporte completo à navegação por teclado. Esses aprimoramentos garantem que o conteúdo seja mais intuitivo, compreensível e simples de acessar.

Sumário

01 A centralidade do consumidor nas ações e políticas dedicadas à garantia de seus direitos

02 A diversificação dos canais de atendimento diante das mudanças nas formas de consumo

03 Integridade digital e resiliência contra fraudes no sistema financeiro

04 Transformações normativas e avanços na autorregulação setorial

05 Principais conclusões

01

**A centralidade do
consumidor nas
ações e políticas
dedicadas à garantia
de seus direitos**



O Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento (CORC)

A Febraban exerce um papel fundamental como um elo entre as instituições financeiras e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Sua atuação busca assegurar que a oferta de produtos e serviços bancários ocorra com clareza, eficiência e alinhamento às melhores práticas de atendimento, fortalecendo o relacionamento entre bancos e clientes.

Há mais de vinte anos, o tema do relacionamento com o consumidor ocupa espaço relevante na agenda do setor bancário, sendo tratado tanto internamente por cada instituição quanto de forma coletiva no âmbito da Febraban. Hoje, essa agenda é organizada e conduzida pelo Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento (CORC).

Composto por 33 ouvidores de instituições financeiras de diferentes portes, o CORC incentiva a troca de experiências, desenvolve estudos e promove

discussões qualificadas sobre a jornada de atendimento ao cliente bancário. Seu trabalho envolve interlocução constante com órgãos públicos e entidades especializadas na defesa do consumidor, incluindo o Banco Central do Brasil, o Ministério Público Federal e as Defensorias Públicas.

Ao longo de 2025, o Comitê liderou uma série de iniciativas estratégicas voltadas a fortalecer os canais de relacionamento e aprimorar a experiência do consumidor. Essas ações foram construídas de forma integrada com diferentes agentes do setor, respondendo às demandas prioritárias identificadas no ecossistema bancário.

Este relatório apresenta, com detalhes, os principais eventos e projetos conduzidos ou apoiados pelo CORC no período, evidenciando o impacto dessas iniciativas na evolução dos serviços bancários e na melhoria do atendimento aos consumidores.

Bancos participantes da Comissão de Ouvidorias, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban

- Banco Agibank S.A.
- Banco Bmg S.A.
- Banco BNP Paribas S.A.
- Banco Bradesco S.A.
- Banco Citibank S.A.
- Banco Cooperativo Sicoob S.A.
- Banco Cooperativo Sicredi S.A.
- Banco CSF S.A.
- Banco Daycoval S.A.
- Banco Digio S.A.
- Banco GM S.A.
- Banco Inter S.A.
- Banco Master S.A.¹
- Banco Mercantil do Brasil S.A.
- Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
- Banco Original S.A.
- Banco Safra S.A.
- Banco Santander (Brasil) S.A.
- Banco Toyota do Brasil S.A.
- Banco Triângulo S.A.
- Banco Votorantim S.A.
- Banco XP e Modal S.A.
- Banco Yamaha Motor do Brasil S.A.
- Banco de Brasília S.A.
- Banco do Brasil S.A.
- Banco do Estado do Espírito Santo S.A.
- Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.
- Banco do Estado do Sergipe S.A.
- Banco do Nordeste do Brasil S.A.
- Caixa Econômica Federal
- Conglomerado BTG Pactual e Pan S.A.
- Itaú Unibanco S.A.



“As Ouvidorias são importantes mecanismos que atuam na solução de reclamações complexas e utilizam os aprendizados para ajudar as instituições na priorização e melhoria dos serviços bancários. São estruturas estratégicas e organizadas setorialmente para garantir uma relação transparente com os clientes bancários e a sustentação do sistema financeiro. O relatório setorial de Ouvidorias consolida informações preciosas para o entendimento sobre as oportunidades e as evoluções do setor.”



Rogério Taltassori

Diretor Setorial de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban



“Em 2025, avançamos na agenda de fortalecimento das Ouvidorias, elevando o papel do Comitê e ampliando a atuação estratégica do setor. A evolução da governança, da integração de dados e do diálogo com reguladores reforçou nossa capacidade de prevenir práticas abusivas, proteger consumidores e consolidar a autorregulação como pilar de um sistema financeiro mais justo e sustentável.”



Karine Etchepare Wernz

Diretora Setorial Adjunta de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban

Fortalecimento das Ouvidorias

Nos dias 04 e 05 de fevereiro de 2025, na sede da Febraban, em São Paulo, ocorreu o 1º *Workshop* de Fortalecimento das Ouvidorias, reunindo representantes de 29 instituições financeiras associadas à Federação. Durante os dois dias, os participantes se dedicaram a debater os principais desafios e oportunidades para fortalecer a atuação das Ouvidorias no setor bancário.

A realização do *workshop* foi uma iniciativa do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento (CORC), conduzido pela Febraban em parceria com o Banco do Brasil. O objetivo central do encontro foi estimular a troca de experiências, consolidar práticas de referência e impulsionar melhorias contínuas em transparência, atendimento e satisfação dos consumidores.

Ao longo das atividades, foram levantados e priorizados desafios relacionados a temas como Governança e Estratégia, Uso de Dados e Tecnologia, Engajamento da Alta Liderança, Agilidade e Resolutividade, e Cultura. O processo resultou em mais de 700 contribuições, que permitiram mapear 374 desafios e consolidar 49 agrupamentos temáticos. O ponto crítico mais recorrente alcançou cerca de 70% das indicações, reunindo 181 propostas de solução.

Todo o conteúdo produzido foi organizado em um relatório abrangente, que apoiará a definição de prioridades e a implementação das iniciativas recomendadas.



Representantes de instituições financeiras participam de dinâmica no 1º *Workshop* de Fortalecimento das Ouvidorias.



Representantes de instituições financeiras e da Febraban se reúnem para um momento de registro do 1º *Workshop* de Fortalecimento das Ouvidorias.

1º *Workshop* de Fortalecimento das Ouvidorias

+370 desafios mapeados

+180 propostas de solução

Seminário de Relacionamento com o Consumidor – Semarc 2025

Promovida pela Febraban, a 21ª edição do Seminário de Relacionamento com o Consumidor (Semarc) reuniu, nos dias 03 e 04 de novembro, em Brasília, representantes do setor financeiro, órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor para fortalecer o diálogo e ampliar a proteção ao cidadão no sistema financeiro.

Durante o evento, ocorreu a 1ª Cerimônia de Entrega dos Selos de Autorregulação, concedidos às instituições que cumpriram os requisitos do Normativo Sarb nº 20, reconhecendo os compromissos com segurança, prevenção ao endividamento, educação financeira, consumo responsável e responsabilidade socioambiental.

Ainda, o Semarc contou com 190 participantes, incluindo instituições financeiras e especialistas, e destacou o tema “Consumo consciente e inovação: educação, transparência e sustentabilidade”, reforçando a necessidade de práticas responsáveis e alinhadas às transformações do mercado.

Por fim, consolidado como referência no setor, o seminário enfatizou a centralidade e proteção do consumidor nas estratégias das instituições financeiras e estimulou a evolução do relacionamento e inovação.

As fotos e os participantes de cada um dos painéis podem ser conferidos [aqui](#).



Izabela Correa, Diretora de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta do Banco Central do Brasil, e Amaury Oliva, Diretor da Febraban, conduzem a abertura do Semarc Nacional 2025.



Diretores da Febraban Rogério Taltassori, Karine Wernz e Amaury Oliva palestram durante encerramento do Semarc Nacional 2025.

1ª Cerimônia de Entrega dos Selos da Autorregulação Febraban

Durante o Semarc 2025, aconteceu a entrega dos Selos de Autorregulação que reconhecem o compromisso das instituições financeiras com 3 Eixos Normativos: **Consumidor, Socioambiental e Prevenção a Ilícitos**.



Principais temas debatidos no Semarc 2025

- Economia e educação financeira, com foco em apoiar consumidores na tomada de decisões
- Clima, consumo e sustentabilidade, abordando desafios associados às mudanças climáticas
- Open Finance*, explorando princípios que devem ser promovidos em um mercado cada vez mais digital



Clique aqui para acessar o conteúdo completo do evento

Edições regionais do Semarc

As edições regionais do Semarc, conduzidas com o apoio do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban e realizadas em três polos estratégicos que reúnem todas as regiões do país, têm intensificado o diálogo entre instituições financeiras, Procons, Banco Central do Brasil e lideranças locais. Esse movimento tem fortalecido a construção conjunta de soluções que conciliam acesso a serviços bancários, desenvolvimento econômico e proteção ao consumidor.

Os encontros avançaram em temas prioritários como o fluxo de atendimento ao superendividamento e as práticas relacionadas ao crédito consignado, resultando em ações para ampliar a transparência, harmonizar procedimentos e reforçar a orientação preventiva aos consumidores.

Também foram definidas iniciativas integradas para prevenir golpes e fraudes, fortalecendo o compartilhamento de informações entre as instituições, aprimorando campanhas educativas e ampliando a articulação entre o setor financeiro e os órgãos de defesa do consumidor.

Edições regionais do Semarc 2025



Nordeste João Pessoa (PB) – 15 de abril

Destacou-se por ser a **primeira edição sediada em um órgão de defesa do consumidor**, o Procon Estadual da Paraíba, reforçando a aproximação entre o sistema financeiro e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

O encontro reuniu representantes de instituições financeiras, Procons da região, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) e da Associação Nacional dos Bureaus de Crédito (ANBC).

Os debates tiveram como foco o **enfrentamento do superendividamento** e a identificação dos consumidores enquadrados nas condições previstas pela Lei 14.181/2021¹, para que ações conjuntas que viabilizem a construção de planos de pagamento fossem elaboradas.

Sul e Sudeste São Paulo (SP) – 24 de abril

A edição do Sul e Sudeste reuniu representantes do Banco Central do Brasil, instituições financeiras e Procons estaduais de ambas as regiões.

Os debates concentraram-se em temas relacionados ao **crédito consignado**, com destaque para propostas de ação como a elaboração e divulgação de listas de pontos de oferta pelas instituições signatárias da Autorregulação da Febraban, a consolidação de informações entre o setor financeiro e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), além do reforço às iniciativas de orientação e conscientização dos consumidores sobre essa modalidade.

Norte e Centro-Oeste Brasília (DF) – 16 de setembro

O encontro foi dedicado ao fortalecimento das ações de proteção ao consumidor, com foco na **prevenção a golpes e fraudes**. A edição reuniu representantes dos Procons, do Banco Central do Brasil e de instituições financeiras, contando também com a contribuição do diretor adjunto de Serviços e Segurança da Febraban, Walter Faria.

As conversas resultaram na definição de ações conjuntas para melhorar o compartilhamento de informações, ampliar a orientação ao consumidor e reforçar iniciativas de educação voltadas à identificação e prevenção de práticas fraudulentas.

Notas: (1) Alterou a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Reuniões e iniciativas com os órgãos de proteção e defesa do consumidor

A Febraban mantém uma articulação contínua com os Procons e com representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), com o objetivo de fortalecer a cooperação institucional e aprimorar, de forma coordenada, a proteção do consumidor no relacionamento com produtos e serviços financeiros.

Ao longo do ano de 2025, oito reuniões setoriais foram realizadas com diferentes instâncias estaduais e municipais: Procon Municipal de Juiz de Fora (14/01); Procon Estadual de São Paulo (02/04 e 06/08); Procon Estadual do Paraná (03/04); Procon Municipal de João Pessoa (16/04); Procon Estadual do Espírito Santo (29/05); e Procons Estadual e Municipal do Rio de Janeiro (30/05). Esses encontros contribuíram para manter um canal ativo de relacionamento e aproximação com o SNDC, considerando diferentes realidades locais.

Como referência do conteúdo trabalhado nesses encontros, na reunião com o Procon Municipal de Juiz de Fora, a Febraban apresentou iniciativas do setor financeiro voltadas à proteção do consumidor bancário, com ênfase em prevenção e tratamento do superendividamento e em ações de combate a fraudes e golpes.

Também foram abordadas iniciativas associadas às Autorregulações Febraban e ao crédito consignado, além do intercâmbio de boas práticas e do diálogo sobre demandas locais. Na mesma ocasião, foi apresentada a plataforma Meu Bolso em Dia, iniciativa de educação financeira que disponibiliza recursos gratuitos para apoiar consumidores na organização das finanças, no planejamento do orçamento e na tomada de decisão mais consciente.

Procons visitados em 2025



Procon Estadual de São Paulo



Procon Municipal de João Pessoa



Procon Estadual do Rio de Janeiro



Procon Municipal de Juiz de Fora



Procon Estadual do Espírito Santo



Procon Municipal do Rio de Janeiro



Procon Estadual do Paraná

Febraban e a sua parceria com o Banco Central do Brasil

Ao longo de 2025, a Febraban manteve seu engajamento na promoção da educação financeira e na proteção dos consumidores, dando continuidade a uma série de iniciativas desenvolvidas em conjunto com o Banco Central do Brasil, Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e Procons. Essas ações são voltadas a consumidores bancários e têm como propósito ampliar a capacidade de tomada de decisão, fortalecer o uso consciente do crédito e ampliar a inclusão financeira.

Entre essas iniciativas, destaca-se o Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira, programa criado para apoiar a redução do endividamento e facilitar a regularização de contratos em atraso. Realizado todos os anos nos meses de março e novembro, com início em 2019, o mutirão mobiliza bancos de todo o país para oferecer condições diferenciadas de renegociação, como descontos, opções de parcelamento e taxas de juros reduzidas, conforme as políticas de cada instituição.

Além de promover acordos, o mutirão também tem forte viés educativo. Uma página digital exclusiva (mutirao.febraban.org.br) reúne conteúdos para orientar o consumidor continuamente, com recomendações sobre organização do orçamento, hábitos financeiros saudáveis e prevenção ao atraso de pagamentos.



160 instituições financeiras participaram do Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira



2,6 milhões de contratos foram negociados pelas instituições financeiras



17 milhões de impressões nas redes sociais com a campanha de 2025



+33 milhões de contratos repactuados com sucesso desde 2020



Clique na tela e veja o vídeo com Amaury Oliva, diretor de Cidadania Financeira e Relações com o Consumidor da Febraban, trazendo sua visão institucional sobre o mutirão.

Incentivo ao uso das Ouvidorias em 2025

A Febraban, em conjunto com a Associação Brasileira de Bancos (ABBC) e a Zetta, associação que reúne fintechs e instituições de pagamento, submeteu ao Banco Central do Brasil o Projeto de Incentivo ao Uso da Ouvidoria. A iniciativa tem como objetivo ampliar a visibilidade e facilitar o acesso aos canais de Ouvidoria das instituições financeiras, disponibilizados no portal do Banco Central do Brasil, incentivando o consumidor a recorrer, prioritariamente, à Ouvidoria da própria instituição, antes do eventual registro da demanda no Sistema RDR do Banco Central do Brasil. O projeto também estabelece prazo reduzido, de até 5 dias úteis, para resposta ao consumidor.

Ao adotar esse novo prazo, os bancos reforçam seu compromisso com a melhoria contínua do canal, estabelecendo uma meta voluntária de excelência operacional e promovendo a solução rápida e direta de conflitos entre cliente e instituição.

O superendividamento e o consumidor vulnerável no Brasil

Segundo o Banco Central do Brasil, as dívidas em aberto no Sistema Financeiro Nacional (SFN) encerraram o ano em 49,3% da renda média anual, cerca de 1 p.p. acima de 2024. A inadimplência média atingiu 4,8%, também com alta aproximada de 1 p.p., ainda que influenciada por ajustes estatísticos decorrentes da Resolução 4.966/2021¹. No mesmo período, a Serasa Experian registrou 80,6 milhões de brasileiros negativados, frente a 73,5 milhões no ano anterior.

Mesmo considerando os efeitos das mudanças metodológicas e o ambiente macroeconômico adverso, o cenário observado vem sendo tema de debate no setor bancário, pois o avanço do endividamento, da inadimplência e da negativação sinaliza riscos para o equilíbrio financeiro das famílias.

Nesse contexto, a Febraban intensificou o seu engajamento na promoção de práticas mais responsáveis na oferta de crédito e no relacionamento com os consumidores. A atuação da entidade segue direcionada ao fortalecimento de iniciativas de orientação e educação financeira, em articulação com agentes públicos e privados, com atenção especial aos consumidores em situação de maior vulnerabilidade.

Além da atuação conjunta do setor bancário, a Lei 14.181/2021 também é uma ferramenta para prevenção e tratamento do superendividamento, ao estabelecer parâmetros para a concessão de crédito e instrumentos para negociação de dívidas.

Por meio dessa legislação, os Núcleos de Atendimento aos Superendividados (NAS), no âmbito

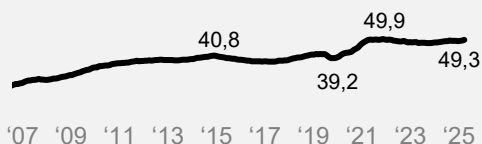
do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), contribuem para estruturar o atendimento aos consumidores e ampliar a efetividade das soluções, reforçando a necessidade de incorporar a vulnerabilidade nas políticas de relacionamento com clientes.

Debates sobre superendividamento no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul

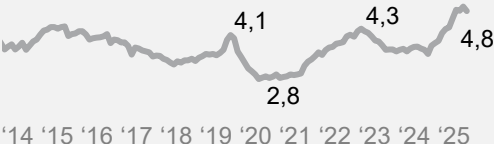
O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) tem fortalecido o diálogo institucional como estratégia para o enfrentamento do superendividamento. Nesse contexto, a Febraban participou da construção das análises técnicas, contribuindo com a visão do setor financeiro sobre prevenção, renegociação responsável e educação do consumidor.

Durante os debates, foram compartilhadas experiências e dados, e o diretor executivo da Febraban, Amaury Oliva, destacou a parceria com o TJRS para qualificar diagnósticos e acelerar soluções, propondo a criação de pontos focais nas instituições financeiras para facilitar a interlocução com o Judiciário e o tratamento de casos complexos.

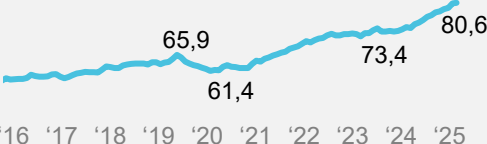
Endividamento das famílias (em % da renda anual)²



Inadimplência da carteira destinada às famílias (em % da carteira)³



Número de clientes inadimplentes (em milhões, novembro de cada ano)⁴



Notas: (1) A resolução dispõe sobre o novo modelo de cálculo para perda esperada da carteira de crédito e altera a classificação e mensuração de ativos, com intuito de aprimorar as análises de risco; (2) Segundo dados do Banco Central do Brasil para o Sistema Financeiro Nacional de outubro de cada ano; (3) Segundo dados do Banco Central do Brasil; (4) Segundo dados do Serasa de novembro de cada ano.

Plataforma Meu Bolso em Dia

A Febraban tem dedicado atenção à educação financeira, reconhecendo seu impacto na organização das finanças pessoais e na tomada de decisões mais conscientes pelos consumidores. Uma compreensão mais clara dos conceitos financeiros contribui para uma gestão cotidiana mais responsável, e por isso o setor bancário vem ampliando, ao longo dos anos, ações voltadas à prevenção e ao enfrentamento do superendividamento da população.

Nesse contexto, ressalta-se a iniciativa Meu Bolso em Dia, composta por uma plataforma online, que reúne cursos, conteúdos e trilhas gratuitos voltados à organização das finanças pessoais e elaboração de metas financeiras, bem como pelo projeto Dicas Meu Bolso em Dia da Febraban, com produção de programetes nas rádios do Brasil, que podem ser acessados por meio do *podcast* [Febraban News](#).

Desde 2010, com atualizações constantes, os conteúdos online já alcançaram mais de 38 milhões de pessoas em todo o país, consolidando-se como referências nacionais em educação financeira. Em 2025, a plataforma continuou crescendo, com 3,5 milhões de acessos e 1,9 milhão de visitantes únicos.

Além disso, as iniciativas do Meu Bolso em Dia tornam-se mais eficazes quando combinadas ao Índice de Saúde Financeira. O indicador avalia a saúde financeira dos indivíduos e foi reconhecido com o Prêmio de Inclusão e Educação Financeira no *Concurso Sostenibilidad 2025* da Federação Latino-Americana de Bancos (FELABAN), por sua contribuição à promoção de melhores hábitos financeiros. Sendo assim, a integração fortalece o aprendizado e colabora para a melhoria do bem-estar financeiro das famílias.



Principais indicadores de 2025

+70 milhões de pessoas alcançadas

+953 cidades alcançadas com os programetes

+875 conteúdos disponibilizados por meio de diversos canais

129 mil cursos realizados com nota média de 91,68

Guia de Boas Práticas para Educação Financeira

A Febraban lançou, durante o Semarc Nacional 2025, o Guia de Boas Práticas de Educação Financeira no Setor Bancário Brasileiro, um material inédito que organiza e compartilha experiências de diversas instituições financeiras do país. O documento reúne aprendizados, desafios e referências capazes de orientar e inspirar novas iniciativas voltadas à melhoria da saúde financeira da população.

A publicação apresenta 20 iniciativas de destaque, selecionadas entre 38 práticas mapeadas junto aos bancos associados, contemplando instituições de diferentes portes e segmentos. A curadoria e estruturação do conteúdo foram conduzidas pelo Grupo Consultivo de Cidadania Financeira da Febraban, composto por representantes das próprias instituições financeiras.



Você sabia?

55% dos brasileiros ainda declaram entender pouco ou nada sobre educação financeira¹.

Nota: (1) Segundo o Observatório Febraban divulgado em julho de 2025.

O Guia reforça a atuação do setor bancário como agente de desenvolvimento econômico e social e destaca que a promoção da educação financeira deve ser uma responsabilidade compartilhada entre bancos, reguladores, órgãos de proteção ao consumidor, entidades setoriais e sociedade civil.

O material está disponível no site da Febraban, na seção de Publicações, e também no portal Meu Bolso em Dia, podendo ser acessado por instituições financeiras, reguladores, educadores e demais organizações interessadas no tema.

Resolução Conjunta nº 08/2023

O Guia também apresenta os avanços regulatórios recentes que fortalecem as iniciativas de promoção da educação financeira no país, com destaque para a Resolução Conjunta nº 08/2023, do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional (CMN). A norma estabelece que todas as instituições reguladas devem implementar políticas estruturadas voltadas ao tema.



[Clique aqui](#) para acessar a resolução completa



[Clique aqui](#) e acesse o Guia completo

Exemplos de iniciativas detalhadas no Guia:



Insights de organização financeira

Mensagens personalizadas via *push* e e-mail, que alcançaram 6 milhões de pessoas, levando 30% dos que visualizaram a incrementar o limite de crédito.



Controle de gastos no aplicativo

Funcionalidade no aplicativo do banco voltada à definição de metas e acompanhamento de despesas, que gerou 6,1 milhões de acessos e reduziu em 9 p.p. os estouros do orçamento mensal.



Modelo de atendimento MEI digital

Atendimento digital com apoio via *WhatsApp*, com mais de 300 mil microempreendedores individuais (MEI) atendidos, reduzindo em 5 vezes o custo de servir.

Indicadores setoriais de atendimento bancário

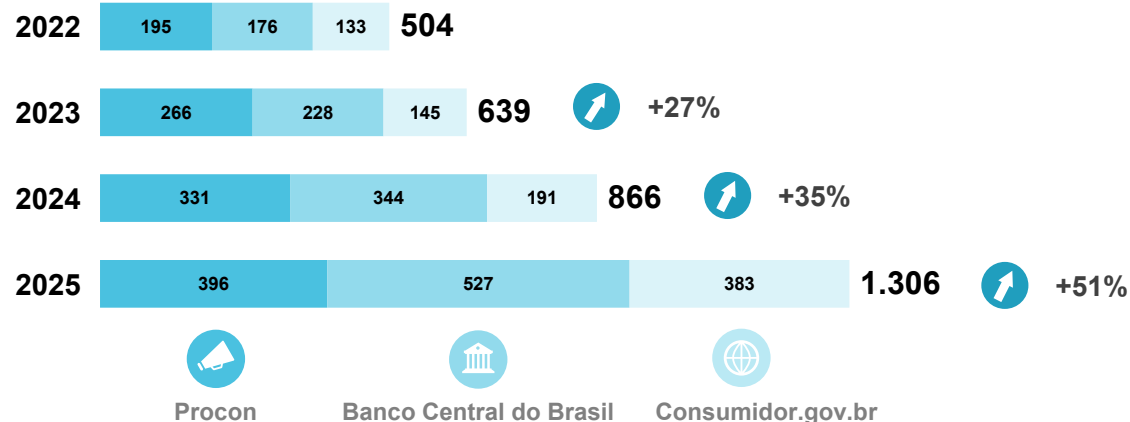
Anualmente, o Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento (CORC) reúne e divulga informações sobre o atendimento ao consumidor nas principais instituições financeiras do país, oferecendo um panorama do desempenho do setor em volume e efetividade. Esses dados fornecem análises e visões relevantes sobre o comportamento dos clientes, ajudando os bancos a se posicionarem diante das mudanças constantes em suas preferências. Assim, ao longo deste Relatório, será apresentada a evolução dos Indicadores Setoriais de Atendimento.

A partir desse panorama, observa-se que três dos canais analisados, conhecidos como canais externos, tiveram papel de destaque em 2025, ano marcado por iniciativas conjuntas dos setores público e privado voltadas à educação financeira, incluindo ações do Mutirão Nacional de Negociação de Dívidas. Nesse contexto, os canais do Procon, Banco Central do Brasil e Consumidor.gov.br registraram expansão de 51% no volume de demandas em comparação a 2024, refletindo maior mobilização da sociedade e o aumento da busca por mecanismos formais de diálogo e negociação.

No decorrer dos Mutirões, os bancos passam a oferecer condições especiais para apoiar clientes na regularização de contratos, incluindo parcelamentos, descontos e opções de refinanciamento com custos reduzidos. Essas iniciativas tendem a ampliar a procura por negociações, elevando o volume de atendimentos registrados. Além desse movimento, o crescimento dos canais externos também reflete fatores relacionados ao uso intensificado do Consumidor.gov.br, como a maior exposição do canal nas redes sociais e a recente correção no tratamento de dados realizado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Ainda assim, o desempenho reforça o compromisso do setor em ampliar o diálogo com a sociedade e fortalecer sua capacidade de resposta.

Evolução do volume de demandas por ano

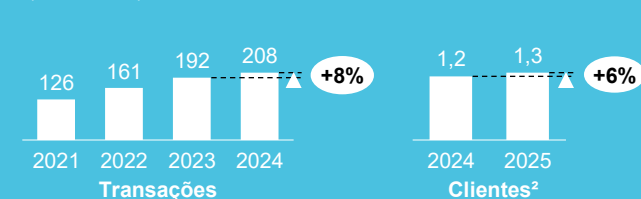
Os indicadores trazidos ao longo do Relatório dizem respeito àqueles em que houve envolvimento de atendimento humano nas demandas dos consumidores.



Você sabia?

O volume de transações bancárias chegou a 208 bilhões¹ em 2024, um avanço de 8% frente a 2023. Além disso, o total de clientes cresceu 6% entre 2024 e 2025. Esses resultados reforçam a trajetória de expansão das movimentações financeiras e do engajamento dos consumidores e bancos.

Volume de transações bancárias e número de clientes (em bilhões)



A ampliação do mutirão, somada ao crescimento da bancarização, à expansão da digitalização e do uso das redes sociais, impulsionaram o aumento dos atendimentos bancários pelos canais externos.

Notas: (1) Segundo dados da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025; (2) De acordo com o Banco Central do Brasil.

Crédito consignado

A Febraban, além de manter interlocução contínua com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e com o Banco Central do Brasil, atua para mobilizar as instituições financeiras em iniciativas que aprimorem a qualidade do relacionamento com os consumidores. Em 2025, por meio de um conjunto de ações estruturadas, a Federação avançou principalmente no fortalecimento da Autorregulação do Crédito Consignado, criada em conjunto com a ABBC, com o intuito de melhorar o processo de contratação e atendimento do crédito consignado, um dos produtos mais representativos e relevantes ofertados pelo setor.

A primeira ação foi a ampliação do Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, que passou a contar com 75 instituições aderentes após a entrada de [17 novas instituições](#). Paralelamente, a Autorregulação cancelou 20 adesões ao Sistema devido ao descumprimento dos requisitos obrigatórios relacionados ao “Não Me Perturbe”, ao Serviço de Registro de Crédito Consignado (SRCC) e ao Monitoramento de Crédito Bancário (MCB), comunicando formalmente os cancelamentos ao Banco Central do Brasil, ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e à Secretaria Nacional do Consumidor.

Complementarmente, a Autorregulação reforçou, junto ao mercado, as diretrizes que vedam a vinculação de produtos, serviços, seguros ou vantagens adicionais à contratação de crédito consignado. Foram enfatizadas a proibição de venda casada, a obrigatoriedade de manifestação livre e inequívoca do consumidor, a necessidade de instrumentos contratuais separados e a exigência de autorização expressa para qualquer cobrança acessória, assegurando maior transparência e

Atualizações no curso EAD de capacitação sobre crédito consignado

Em 2025, foi lançado um módulo de ensino a distância (EAD) voltado aos colaboradores das instituições Participantes da Autorregulação do Crédito Consignado. A capacitação deverá ser concluída no prazo de até três anos, contados de 2025, pelos profissionais das áreas comercial, operacional, de produtos e regulatória que atuam, direta ou indiretamente, em temas relacionados ao Sistema de Autorregulação. O módulo destinado a correspondentes e agentes de crédito também foi atualizado, a fim de refletir as recentes alterações normativas.

O treinamento enfatiza a adoção de boas práticas e o fortalecimento de medidas relacionadas à transparência, à prevenção do assédio comercial e à oferta responsável do crédito consignado.

Os cursos EAD da Autorregulação do Crédito Consignado foram desenvolvidos em formato contemporâneo, com navegação intuitiva e recursos multimídia, como vídeos e *podcasts*, proporcionando uma experiência de aprendizagem mais dinâmica e acessível.

Principais medidas em 2025



Reforço dos critérios para atuação de correspondentes

Adoção de parâmetros mais rigorosos para elegibilidade, incluindo a atualização das regras de envio de reclamações e ações ao MCB, com migração da régua móvel para um período fixo de referência.



Expansão do monitoramento das instituições financeiras

Ampliação do escopo de acompanhamento das regras do crédito consignado, elevando o número de instituições monitoradas e fortalecendo a capacidade de supervisão.



Avaliação estruturada da gestão de correspondentes

Condução de estudo para mapear os requisitos essenciais, identificar práticas de mercado mais eficientes e testar um modelo piloto de avaliação de aderência pelas instituições.



Atualização normativa para produtos vinculados

Revisão e inclusão de diretrizes específicas relacionadas à oferta e contratação de seguros e demais serviços atrelados ao crédito consignado.

Portabilidade de crédito: supervisão e projetos de melhoria

Supervisão e monitoramento da portabilidade

A portabilidade de crédito constitui um dos principais direitos assegurados aos consumidores no sistema financeiro, ao permitir a transferência de operações de crédito entre instituições com o objetivo de obter condições mais favoráveis de taxa, prazo e custo total da dívida. Em 2025, foram registradas aproximadamente 9,7 milhões de solicitações de portabilidade, das quais cerca de 3,3 milhões resultaram em operações efetivamente concluídas, evidenciando a relevância e a crescente utilização desse mecanismo pelos consumidores.

Com o propósito de estimular a concorrência entre as instituições financeiras e contribuir para a redução do endividamento das famílias, foi instituída a Autorregulação da Portabilidade de Crédito. O arranjo reúne mais de 600 instituições participantes e estabelece um conjunto de diretrizes

operacionais e procedimentais a serem observadas pelas entidades aderentes, promovendo maior segurança, padronização e transparência ao processo de transferência de crédito.

Desde 2015, a Autorregulação exerce atividades contínuas de supervisão sobre as instituições participantes, com foco na verificação do cumprimento das normas previstas no Documento Correlato. Esse trabalho é complementado por auditorias periódicas conduzidas por consultorias independentes, que contribuem para o fortalecimento da governança, da integridade dos processos e da confiabilidade das operações de portabilidade no sistema financeiro.

Evoluções no processo de portabilidade de crédito

Com o objetivo de aprimorar a eficiência e a transparência da portabilidade de crédito, ajustes regulatórios e operacionais vêm sendo realizados na Autorregulação voltados à maior previsibilidade do processo e ao cumprimento dos prazos estabelecidos. Entre as principais iniciativas, destacam-se a padronização de formulários de oferta, a definição de prazos máximos para cada etapa da operação e o fortalecimento dos mecanismos de supervisão, com monitoramento de

indicadores de desempenho e previsão de medidas corretivas em casos de descumprimento.

Paralelamente, em 2025, o *Open Finance* consolidou-se como um vetor relevante de modernização da portabilidade, com investimentos superiores a R\$ 2 bilhões por parte das instituições associadas à Febraban. Inicialmente aplicado ao crédito pessoal sem garantia, o modelo irá permitir uma jornada mais digital e baseada no compartilhamento consentido de dados.

Autorregulação da Portabilidade de Crédito



Padronização dos processos

Padronização de regras, formulários e prazos do procedimento.



Supervisão e monitoramento

Monitoramento de desempenho e aplicação de medidas corretivas.



Incentivo à tecnologia

Apoio à implementação de novas tecnologias como o *Open Finance*.

Destaques da supervisão de 2025



39

Instituições monitoradas



28

Procedimentos aplicados



02

**A diversificação dos
canais de atendimento
diante das mudanças nas
formas de consumo**

Evolução das demandas do atendimento bancário

O atendimento ao cliente e a capacidade de resolver cada demanda seguem como pontos centrais na relação entre bancos e consumidores. É fundamental que os canais oferecidos consigam responder aos diferentes perfis e necessidades do público, garantindo conveniência e eficiência no tratamento de suas demandas.

Com o avanço da digitalização no cotidiano, os consumidores têm buscado cada vez mais rapidez e praticidade, o que leva os bancos a expandirem suas soluções digitais para cobrir praticamente toda a gama de serviços e produtos disponíveis.

Em 2025, a diminuição do volume total de demandas nos canais de atendimento continuou expressiva, atingindo 114 milhões de registros, o que representa uma queda de aproximadamente 12%.

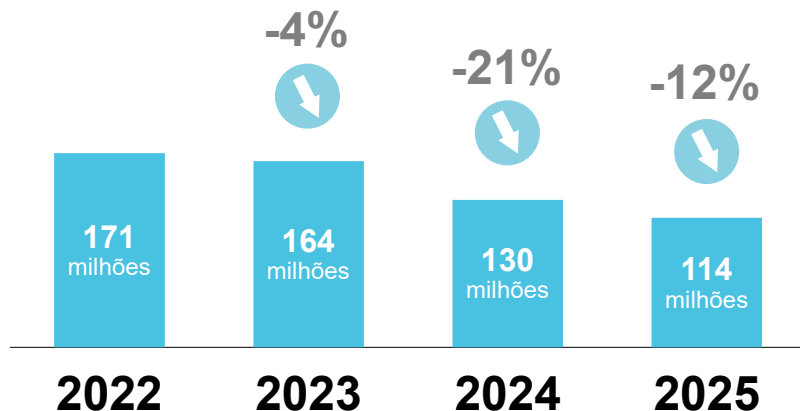
A queda observada decorre, principalmente, da maior capacidade das instituições financeiras em atender de forma eficaz às necessidades dos consumidores e do avanço na qualidade dos produtos e serviços disponibilizados, reduzindo, assim, a necessidade de novos atendimentos.

Além disso, a diminuição no volume de demandas acompanha o processo de digitalização dos consumidores, que passam a recorrer com menor frequência a canais de relacionamento que exigem suporte humanizado.



[Clique aqui](#) e conheça as instituições participantes dos Indicadores Setoriais de Atendimento

Volume total de atendimentos



Distribuição de demandas por canal

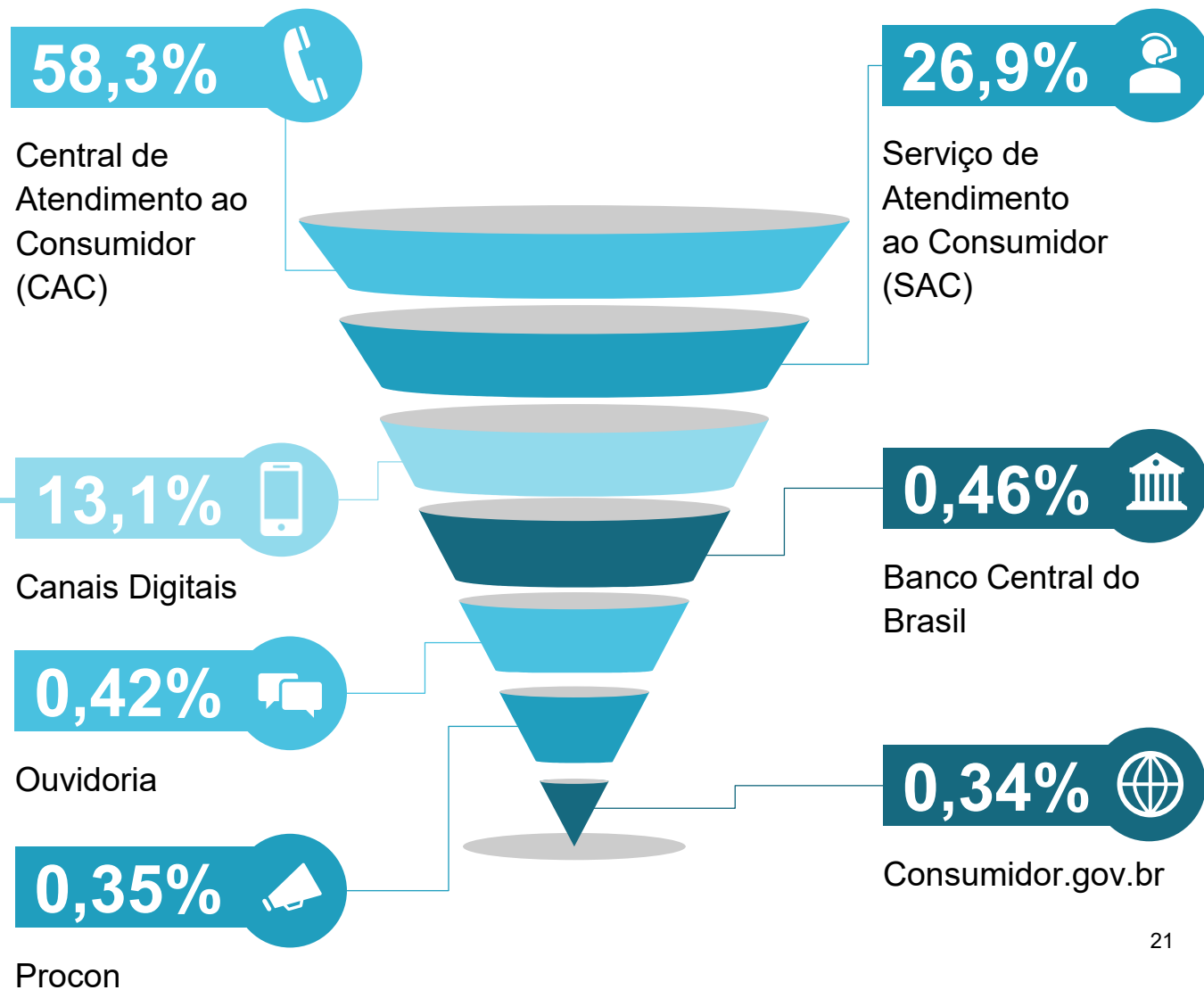
A digitalização já se consolidou como tendência, evidenciada pelo aumento de cerca de 2 p.p. na participação dos canais digitais entre 2024 e 2025, alcançando 13,1%. Nesse contexto, o chat permanece como o principal meio *online*, concentrando 82% dessas interações, enquanto o Fale Conosco e as redes sociais somam 16% das demandas virtuais.

Os canais telefônicos, compostos pela Central de Atendimento ao Consumidor (CAC), o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e a Ouvidoria, responderam, em conjunto, por 85% dos atendimentos em 2025, 3 p.p. a menos que no ano anterior, refletindo mais uma vez a digitalização. Apesar disso, a maioria das interações ainda se concentra nos canais telefônicos.

Os canais externos, como Procon, Banco Central do Brasil e Consumidor.gov.br, permanecem com baixa participação no volume total de atendimentos. Esse comportamento reforça a eficácia dos canais internos das instituições financeiras, que continuam resolvendo a maior parte das demandas, sinalizando processos maduros e capacidade de resposta consistente.



| | |
|---------------|-------|
| Chat | 82,2% |
| Fale Conosco | 10,4% |
| Redes Sociais | 5,1% |
| E-mail | 0,2% |
| Outros | 2,0% |



Canais telefônicos

Os canais telefônicos permitem a realização de transações, o esclarecimento de dúvidas e a solução de questões, sempre em conformidade com as normas definidas pelo setor público. Apesar de ainda concentrarem o maior volume de demandas, esses canais vêm apresentando retração contínua ao longo dos anos, acumulando queda de 16% entre 2024 e 2025.



Central de Atendimento ao Consumidor (CAC)

Por meio do CAC, é possível acessar uma ampla gama de serviços, além de esclarecer dúvidas sobre o portfólio de produtos do banco.



Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O SAC é destinado a reclamações, cancelamentos, contestações, suspensões, dúvidas e informações gerais sobre produtos e serviços.



Ouvidoria

A Ouvidoria trata de demandas não solucionadas previamente nos demais canais de atendimento.

Volume de atendimentos dos canais telefônicos

114
milhões
de atendimentos
2024

-16%
↓

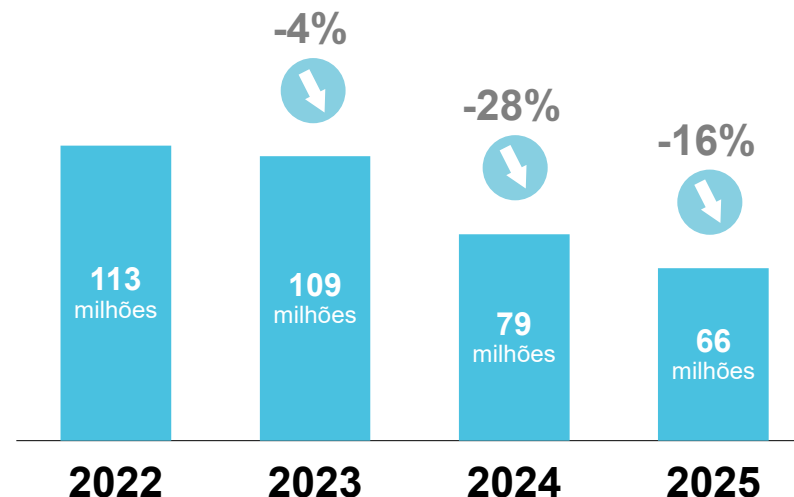
97
milhões
de atendimentos
2025



Nesse cenário, a Central de Atendimento ao Consumidor (CAC) permanece como o principal recurso dentro dos canais telefônicos, reunindo 68% das interações. Ainda assim, registrou diminuição de 16% em relação a 2024 e de 42% quando comparado a 2022.

Esse movimento reflete, em grande medida, a mudança de comportamento dos consumidores, que vêm adotando cada vez mais soluções digitais, como aplicativos e páginas online, para atender suas necessidades financeiras.

Volume de atendimentos do CAC

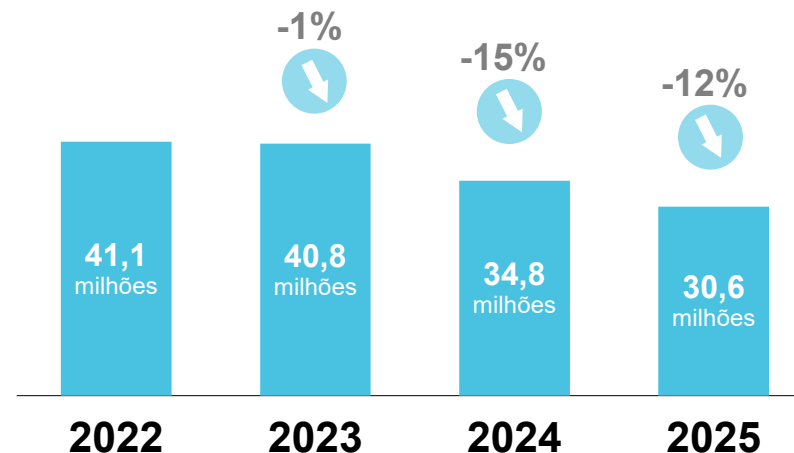


Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) tem como função oferecer suporte qualificado para esclarecer dúvidas, registrar cancelamentos, contestações e outras solicitações. Em 2025, manteve-se como o segundo principal canal de contato dos clientes com as instituições financeiras no Brasil, respondendo por 27% das interações.

De forma semelhante aos atendimentos realizados pela Central de Atendimento ao Consumidor (CAC), em 2025 o SAC apresentou queda de 12% no volume de chamados em comparação com 2024, movimento alinhado ao avanço da digitalização. Ainda assim, permanece um canal essencial, pois fornece respaldo ao uso crescente das plataformas digitais ao auxiliar usuários com orientações e procedimentos. Diante disso, as instituições continuam priorizando melhorias no SAC, que em 2025 manteve desempenho estável, com 95% das solicitações resolvidas no mesmo dia.

Volume de atendimentos do SAC



Índice de resolutividade

| | | |
|--|-----------------|-------|
| | Ouvidoria | 97,9% |
| | Procon | 99,1% |
| | Banco Central | 99,6% |
| | Ações judiciais | 99,5% |

2% dos consumidores que utilizaram o SAC escalaram suas demandas para a Ouvidoria.



Tempo de resolução

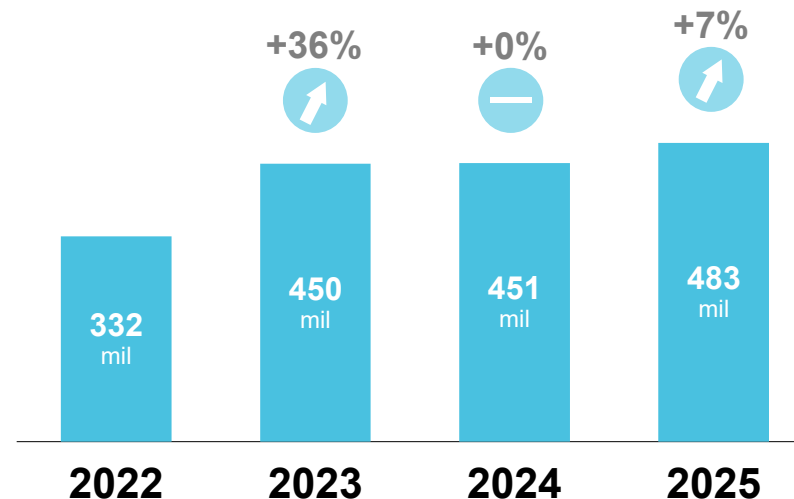
| | 2024 | | 2025 |
|----------------|------|---|------|
| Mesmo dia | 95% | = | 95% |
| Até uma semana | 99% | = | 99% |

Ouvidorias e a sua capacidade de solucionar problemas

A Ouvidoria é o canal responsável por receber e mediar solicitações que não foram resolvidas nos atendimentos iniciais das instituições financeiras. Em 2025, respondeu por 0,42% do total de atendimentos, incluindo contatos diretos dos clientes por telefone (0800). No período, foram contabilizadas 483 mil demandas, crescimento de 7% em relação a 2024. Esse avanço indica um cliente mais informado, impulsionado pela maior exposição a conteúdos digitais sobre direito do consumidor e canais formais de manifestação, o que incentiva o uso da Ouvidoria.

Assim como o SAC, a Ouvidoria apresentou em 2025 índices elevados de resolução, com mais de 90% dos casos solucionados. Por fim, as variações nos indicadores do tempo de resolução sugerem um novo perfil de demandas, com maior ocorrência de situações que exigem análises mais detalhadas, o que tende a prolongar o prazo de conclusão.

Volume de atendimentos da Ouvidoria



Índice de resolutividade



Procon

97,9%



Banco Central

94,0%



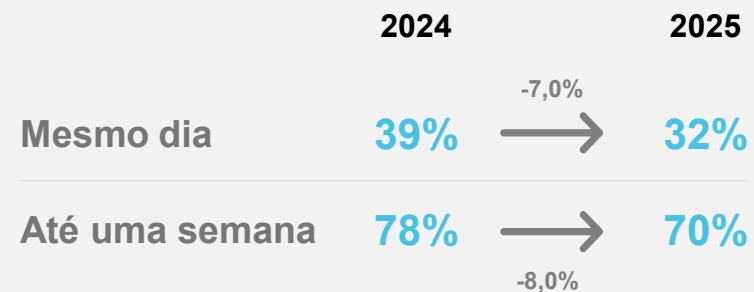
Ações judiciais

97,7%

2% dos consumidores que utilizaram a Ouvidoria escalaram suas demandas ao Procon.



Tempo de resolução



Canais digitais

A participação dos canais digitais no volume de atendimentos bancários continua avançando ano após ano, reforçando a tendência de digitalização do consumidor. Em 2025, esses canais representaram 13% de todos os atendimentos, acima dos 11% registrados em 2024.

A digitalização também se evidencia no uso cotidiano de dispositivos e plataformas digitais para interagir com instituições financeiras e realizar transações. Segundo dados da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária de 2025, foram realizadas 170 bilhões de transações pelos canais digitais, principalmente pelo *mobile*, o que representa um aumento de 16% em relação a 2023. Os dados mostram que esses canais se consolidaram como a principal escolha dos consumidores para atendimento e operações financeiras.



Internet Banking

Acessível por computadores e *notebooks*, permite realizar as principais operações bancárias do dia a dia, independentemente de onde o consumidor estiver.



Mobile Banking

Disponível por meio de dispositivos portáteis como *smartphones* e *tablets*, oferece acesso aos principais recursos bancários do dia a dia de forma simples.



Redes sociais

Permitem a comunicação com a instituição financeira, além do esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões e outras demandas do cliente em redes como *Facebook*, *LinkedIn*, *Instagram* e *X*.



Aplicativos de mensagens

Tornaram-se cada vez mais comuns na jornada bancária, devido à conveniência e à familiaridade dos consumidores com esses canais, como o *WhatsApp*.

Transações bancárias realizadas por canais digitais



170 bilhões

+3%
comparado com
o último ano

Transações bancárias realizadas no *mobile*



155 bilhões

+5%
comparado com
o último ano

55 transações mensais, em média, são realizadas por conta canal *mobile*, frente a 48 em 2024, crescimento de 15%.

Canais presenciais

Embora os canais presenciais venham perdendo espaço em meio ao avanço das soluções digitais, eles ainda desempenham um papel relevante para parte dos consumidores. Além de funcionarem como ponto de contato direto, esses canais oferecem uma experiência mais próxima e personalizada, contribuindo para orientações financeiras mais detalhadas e para um atendimento percebido como mais humano.

Os canais presenciais são compostos por agências, lojas e Pontos de Atendimento Bancário (PABs), entre outras estruturas financeiras. Além disso, a permanência desses canais diante da digitalização indica que eles continuam relevantes em diversos contextos regionais, adaptando-se aos consumidores.



Agências

Estão presentes em todo o país e conseguem atender a maioria das operações e transações. Com o avanço digital, as agências assumem papel maior em serviços mais complexos e de maior valor.



Caixas eletrônicos

Permitem realizar operações financeiras e não financeiras em pontos estratégicos, oferecendo conveniência ao cliente por meio de atendimento em horários mais amplos e flexíveis.



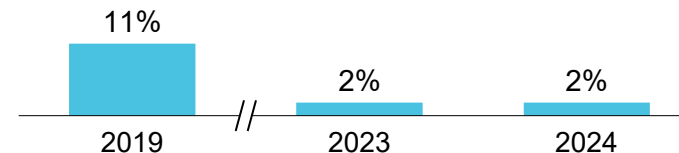
Correspondentes

São locais autorizados pelos bancos, como lotéricas, supermercados, entre outros. Ampliam a capilaridade do atendimento presencial ao oferecer serviços específicos de previdência e benefícios sociais.

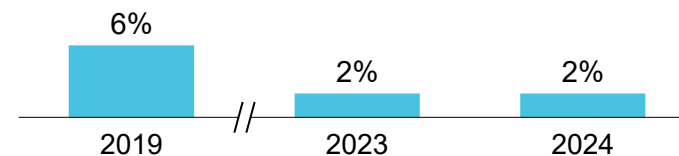
Nesse cenário de transformação gradual, caixas eletrônicos e agências bancárias mantiveram, em 2024, participação semelhante à registrada anteriormente. Já os correspondentes registraram redução em sua participação nas transações, sendo o segmento mais impactado pela adoção crescente dos serviços financeiros digitais.

Participação sobre o total de transações bancárias¹

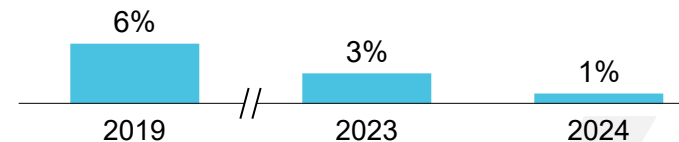
Caixas eletrônicos



Agências bancárias



Correspondentes



Distribuição de demandas por produtos e serviços bancários

A Febraban e o setor financeiro seguem ampliando a transparência e a visibilidade sobre o desempenho dos canais de atendimento bancário junto aos consumidores. Nesse contexto, o Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor 2025 apresenta, pelo segundo ano consecutivo, os indicadores dos produtos e serviços bancários nos principais canais de atendimento.

Essa análise por produtos e serviços permite identificar com precisão quais ofertas bancárias concentraram maior volume de dúvidas, solicitações de esclarecimento ou reclamações registradas.

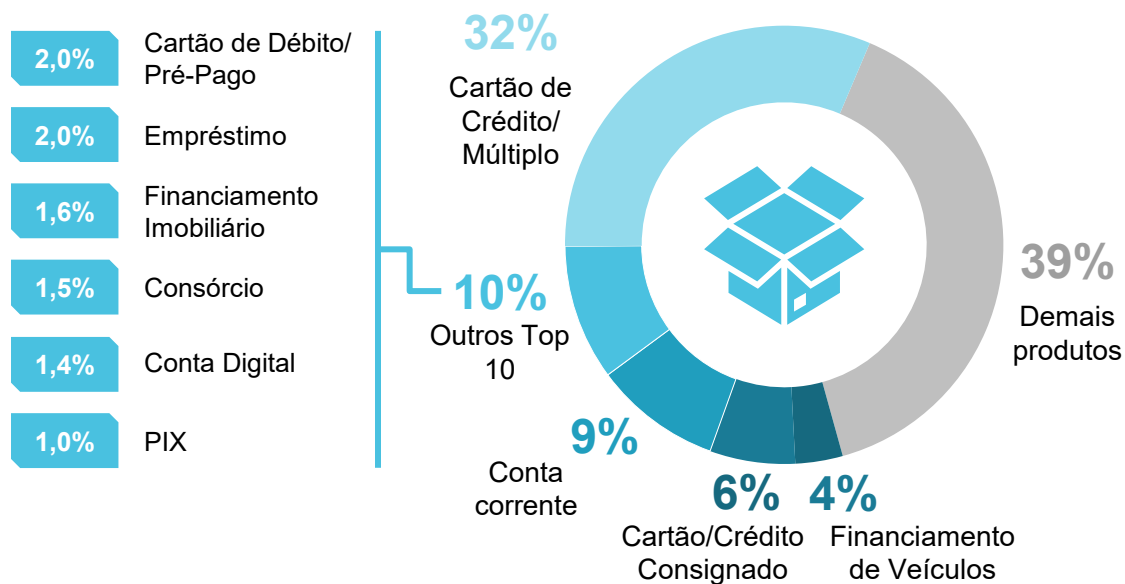
Em 2025, o maior número de atendimentos esteve outra vez no Cartão de Crédito/Múltiplo, que representou 32% das chamadas, queda de 5 pontos percentuais em relação a 2024. Em seguida, aparecem a Conta Corrente (9%), o Cartão/Crédito Consignado (6%) e o Financiamento de Veículos (4%), que permaneceram relativamente estáveis. Juntos, esses quatro produtos continuam respondendo por mais de 50% dos atendimentos.

O PIX continuou em trajetória de expansão, alcançando 1,0% e sendo o único serviço com crescimento entre 2024 e 2025 (+0,3%). Esse aumento reflete o avanço no número de transações via PIX, que passou de 7,2 bilhões em 2024 para 7,9 bilhões em 2025¹, uma alta de 10%.

Por fim, tais dados reforçam o empenho do setor financeiro em compreender profundamente as principais demandas dos consumidores e, ao mesmo tempo, garantir à sociedade um espaço qualificado para discutir aspectos essenciais da relação cotidiana com os bancos.

Notas: (1) Dados do Banco Central do Brasil; (2) De lançamentos, débitos ou saques.

Volume de atendimentos por produtos e serviços em 2025



Principais motivos de reclamações

Cartão de Crédito/Múltiplo
9% Contestação² de créditos e débitos feitos nos cartões.

Conta Corrente
25% Fraude ou segurança.

Cartão/Crédito Consignado
25% Problemas na contratação ou renovação do produto.

03

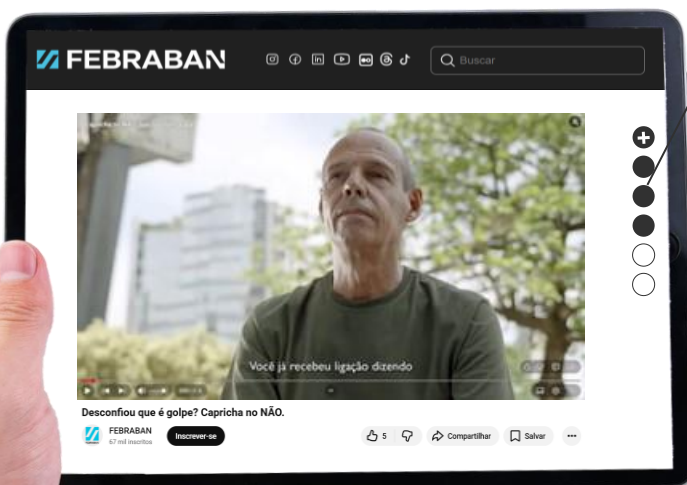


**Integridade digital e
resiliência contra fraudes
no sistema financeiro**

Golpes e fraudes financeiras

A digitalização vem se fortalecendo, trazendo praticidade e conveniência para os consumidores. Impulsionado por esse movimento, o uso dos canais digitais de relacionamento oferecidos pelas instituições também cresce. Em 2024, o canal *mobile* teve um aumento expressivo, com 20 bilhões de transações a mais em relação a 2023, alta de 15%, segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025.

Apesar dos avanços, é essencial que os clientes fiquem atentos aos riscos de golpes e fraudes no ambiente digital, especialmente ao clicar em *links*, utilizar aplicativos de mensagens ou compartilhar informações sensíveis. De acordo com o Relatório Radar Febraban, a maioria dos golpes ocorre por meio de dispositivos eletrônicos, sendo que 70% das pessoas afirmam já ter enfrentado esse tipo de problema. Diante desse cenário, a Febraban disponibiliza [conteúdos online](#) voltados à orientação da população sobre segurança nos canais digitais.



Exemplos de golpes e fraudes comuns sofridos pelos consumidores:

- ✓ Golpe da Falsa Central
- ✓ Golpe da Falsa Venda
- ✓ Golpe do Pix Errado
- ✓ Golpes no *WhatsApp*

[Clique aqui](#) para acessar outros conteúdos da campanha.

Medidas dos bancos contra golpes

Com intuito de prevenir e combater golpes e fraudes, os bancos vêm adotando diversas medidas:

- ✓ **Investimentos robustos em segurança**
Bancos e Febraban destinam quase R\$ 48 bilhões por ano em tecnologia¹, sendo 10% focados em prevenção a fraudes.
- ✓ **Adoção de tecnologias avançadas de proteção**
Uso de criptografia, biometria, tokenização, além de *big data*, *analytics* e IA para monitorar riscos e padrões suspeitos.
- ✓ **Monitoramento constante**
Infraestrutura crítica é acompanhada em tempo real para identificar e bloquear tentativas de fraude.
- ✓ **Apoio à investigação policial**
Participação no Projeto Tentáculos, que reúne dados de crimes digitais e já gerou diversas operações, mandados e prisões.
- ✓ **Integração com iniciativas nacionais**
Parceria no Celular Seguro e assinatura de um Acordo de Cooperação Técnica com o Ministério da Justiça para troca rápida de informações entre bancos e governo.
- ✓ **Aliança multissetorial contra fraudes**
Criação da Aliança Nacional de Prevenção a Fraudes Bancárias Digitais, envolvendo setores como governo, telecomunicações, varejo e marketplaces.
- ✓ **Orientações ao cliente**
Vítimas de golpes devem notificar imediatamente o banco para bloqueio de acesso e registrar boletim de ocorrência.

Nota: (1) Segundo dados da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025

Campanhas e comunicação contra golpes e fraudes

Nos últimos anos, a Febraban intensificou ações de conscientização para reduzir golpes e fraudes eletrônicas e a campanha “Se é golpe, tem contragolpe”, voltada a ensinar o público a reconhecer abordagens suspeitas e reagir com segurança, faz parte desse conjunto de iniciativas.

Em 2025, a campanha voltou ao ar com a participação do humorista Fábio Porchat, usando linguagem simples para reforçar o ato do “contragolpe” ao recusar contatos e solicitações duvidosas. “Capricha no NÃO, que não tem golpe” foi um dos principais *slogans* da campanha, que era composta de peças publicitárias planejadas para circulação em canais de grande alcance (TV, portais, redes sociais e páginas de e-commerce).

Ainda em 2025, a Febraban lançou uma série de vídeos com cidadãos como protagonistas, reforçando a ideia de que qualquer pessoa pode “aplicar o contragolpe” ao dizer “não” com convicção.

Por fim, como alavanca de escala, foi estabelecida parceria estratégica com a Meta, empresa de tecnologia que controla plataformas como *Facebook*, *Instagram* e *WhatsApp*, envolvendo criadores de conteúdo digital para amplificar a iniciativa nas redes sociais, dentro do tema “Diga não aos golpes: Sua Segurança é Coisa Séria”, buscando disseminar orientações de utilidade pública de forma acessível e envolvente.



“Esta campanha é um bom exemplo de como o marketing pode ser corretamente usado para levar informação importante às pessoas e garantir a segurança dos clientes, que sempre foi prioridade do setor bancário, tanto que os bancos investem cerca de R\$ 5 bilhões por ano em cibersegurança”

Walter Faria, diretor-adjunto de Serviços e Segurança da Febraban.

Resultados:

Em comparação com a campanha realizada em 2024, o resultado¹ de 2025 registrou um crescimento de:



+77,7% em alcance



+120% em impressões



+246% em cliques

Nota: (1) Segundo dados do Portal Febraban News.

Aliança para Golpes e Fraudes em parceria com o Ministério da Justiça e Segurança Pública

A Aliança Nacional de Combate às Fraudes Digitais Bancárias, formada em 2025, representa um marco institucional ao estabelecer, pela primeira vez, uma atuação coordenada e permanente entre governo e setor privado para enfrentar crimes financeiros digitais de maneira estruturada e integrada.

A Aliança, construída de forma conjunta pelo Fórum Técnico de Entidades de Meios de Pagamento – criado em 2024 para discutir melhorias no setor –, composto por ABBC¹, Abecs², Abranet³, Abipag⁴, Febraban e Zetta⁵, em estreita colaboração com o Ministério da Justiça e Segurança Pública, consolida um compromisso multissetorial voltado à proteção, à confiança e à integridade de todo o ecossistema de pagamentos.

Sua criação reforça a necessidade da atuação conjunta entre todos os elos do sistema, como instituições financeiras, empresas de tecnologia, telecomunicações, varejo e órgãos reguladores, para ampliar a eficácia no combate às fraudes e garantir proteção aos milhões de usuários do sistema financeiro digital.

Ainda, como um produto da Aliança, foi lançado um

plano com mais de 20 iniciativas para aprimorar a segurança, conforme destacado à direita.

Principais destaques da Aliança

A Aliança reforça a importância de padrões mais robustos de segurança, da padronização operacional e do reforço da capacidade sistêmica de resposta a incidentes, consolidando bases técnicas que sustentam uma política pública permanente de segurança digital. Isaac Sidney, Presidente da Febraban, Leandro Vilain, CEO da ABBC, Giancarlo Greco, presidente da Abecs, Carol Conway, presidente do Conselho Consultivo Abranet, e Eduardo Lopes, presidente da Zetta, participaram das discussões e convergiram em uma mensagem comum: **a proteção ao cidadão, o fortalecimento da confiança no ambiente digital e o estímulo à inclusão financeira devem ser pilares centrais dessa agenda conjunta.**

Assim, a Aliança se posiciona como um pacto nacional para que usuários e empresas possam transacionar e inovar com tranquilidade, sabendo que todo o ecossistema está comprometido com a prevenção de fraudes.



+20

Iniciativas que cobrem todo o ciclo de prevenção e resposta:

- Educação e conscientização dos usuários;
- Aprimoramento de processos de mitigação de riscos;
- Compartilhamento de dados;
- Capacitação;
- Atendimento às vítimas;
- Repressão; e
- Recuperação de ativos.



“A mensagem que queremos passar é clara: ninguém está sozinho nessa luta. O combate à fraude não é responsabilidade isolada de bancos, empresas de tecnologia, órgãos públicos ou reguladores. É uma missão coletiva, que exige engajamento, vigilância e colaboração de todos.”

Isaac Sidney, Presidente da Febraban.

Normativo Sarb nº 28 da Autorregulação Febraban

O novo Normativo Sarb nº 28, em vigor desde 27 de outubro de 2025 após aprovação pelo Conselho de Autorregulação da Febraban, estabelece diretrizes para a prevenção de golpes e fraudes e define procedimentos para o encerramento de contas de passagem usadas para facilitar golpes e contas utilizadas irregularmente para apostas. A nova regra soma-se às diretrizes do Banco Central do Brasil e da Secretaria de Prêmios e Apostas, reforçando a proteção ao consumidor e a integridade do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

O objetivo central da norma é garantir que as instituições financeiras adotem processos e controles mais eficazes para coibir atividades ilícitas e proteger seus clientes. Nesse contexto, devem ser encerradas contas utilizadas para facilitar golpes, com a interrupção das movimentações, o registro das ocorrências no sistema de aviso de fraudes (DICT¹) e o compartilhamento das informações com as autoridades competentes. Da mesma forma, contas vinculadas a apostas irregulares, mantidas por empresas sem autorização para operar, também devem ser encerradas e denunciadas à Secretaria de Prêmios e Apostas.

Sendo assim, as novas regras reafirmam valores como ética, legalidade e cooperação, fundamentais para preservar a segurança e a confiabilidade do Sistema Financeiro.

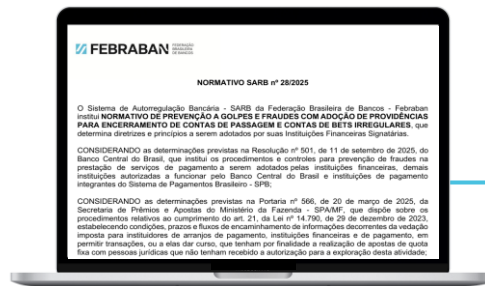
Ações previstas pelo Normativo Sarb nº 28



Campanhas educativas destinadas à sociedade para conscientização sobre riscos e responsabilidades.



Treinamentos antifraudes e golpes voltados para integrantes de instituições financeiras.



Leia o Normativo Sarb nº 28 de autorregulação bancária na íntegra, disponível na página da

[Autorregulação Febraban.](#)

Novas obrigações dos bancos a partir do Normativo Sarb nº 28:



Adoção de políticas antifraudes mais rígidas e eficazes



Bloqueio de transações suspeitas e encerramento de contas ilícitas



Comunicação ao Banco Central do Brasil



Alinhamento à Autorregulação Febraban



Integração das áreas de prevenção



Aplicação de penalidades por descumprimento

“O crescente e alarmante aumento de fraudes e golpes no âmbito do Sistema Financeiro exige a implementação de medidas efetivas, principalmente, em relação à utilização das contas denominadas ‘Contas de Passagem’, mais conhecidas como ‘Contas Laranjas’.”

Amaury Oliva, Diretor de Autorregulação da Febraban.

Notas: (1) O Diretório de Identificadores de Contas Transacionais é uma base de dados operada pelo Banco Central que armazena as informações cadastrais dos usuários recebedores e das respectivas contas transacionais, permitindo identificar transações suspeitas de forma simples e rápida, evitando fraudes.



04

Transformações normativas e avanços na autorregulação setorial



Autorregulação Febraban

A Autorregulação Febraban é orientada pelo Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária, de adoção obrigatória pelas instituições financeiras aderentes. O conjunto de “Normativos”, estruturado em três eixos de adesão voluntária: relacionamento com o consumidor, responsabilidade socioambiental e prevenção a ilícitos, organiza as diretrizes do sistema.

Além da publicação do novo Normativo Sarb nº 28, que define procedimentos para prevenção de golpes e fraudes, as regras previstas no Normativo Sarb nº 26, que trata da Gestão do Risco de Desmatamento Ilegal na Cadeia de Carne Bovina, e no Normativo Sarb nº 27, que consolida as regras voltadas ao relacionamento com o consumidor, passaram por aperfeiçoamentos ao longo de 2025. As atualizações reforçam o compromisso da Febraban com a modernização e evolução das práticas de mercado, priorizando a proteção do consumidor e o aprimoramento do sistema bancário.

A Febraban aperfeiçoa constantemente os normativos de autorregulação para impulsionar a evolução do sistema bancário e fortalecer a proteção ao consumidor.

Destaques das alterações normativas em 2025



Indicadores de desempenho (Normativo Sarb nº 26)

Estabelece que o relatório de março de 2026 deverá incluir, de forma apartada, os indicadores de desempenho referentes a janeiro de 2026. Os matadouros e frigoríficos bovinos situados na Amazônia Legal e no Maranhão devem implementar um sistema de rastreabilidade e monitoramento que comprove a não aquisição de gado associado ao desmatamento ilegal, tanto de fornecedores diretos quanto indiretos. As informações sobre o nível de progresso alcançado devem ser divulgadas permanentemente em seus websites e apresentadas de maneira detalhada no relatório.

Alteração do §4º, do artigo 3º



Prevenção a golpes e fraudes (Novo Normativo Sarb nº 28)

Estabelece regras mais rigorosas para os bancos bloquearem movimentações suspeitas e encerrarem imediatamente contas de passagem, conhecidas como “contas laranja”, bem como “contas frias” usadas em golpes e fraudes.



Comunicação prévia de débito interbancário (Normativo Sarb nº 27)

A instituição financeira responsável pela conta a ser debitada será obrigada a comunicar previamente o titular sobre a autorização de débito interbancário, utilizando canais que permitam comprovação (por exemplo: e-mail, SMS ou meios equivalentes). A notificação deve informar a instituição destinatária e o valor do débito, sendo enviada com antecedência mínima de 5 dias, além de incluir orientações para esclarecimentos de dúvidas ou solicitação de cancelamento, caso necessário.

Inclusão do artigo 152-A

O prazo para as instituições ajustarem a nova regra foi estabelecido em 30 dias a partir da publicação da alteração normativa, ou seja, entrou em vigor no dia 21 de setembro de 2025.

Inclusão do artigo 270

Autorregulação da Portabilidade de Crédito

O aumento significativo das operações de portabilidade ao longo de 2025, aliado ao papel desse processo para a ampliação da economia, à flexibilidade e à reorganização financeira dos consumidores, motivou importantes atualizações no Sistema de Autorregulação da Portabilidade de Crédito. As mudanças buscaram aprimorar a experiência do usuário e assegurar que a portabilidade seja conduzida de forma mais justa, eficiente e transparente.

Instituído em 2014, esse Sistema surgiu a partir de uma convenção firmada pela Febraban em conjunto com a Associação Brasileira de Bancos (ABBC), a Associação Brasileira de Bancos Internacionais (ABBI), a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP), a Associação

Brasileira das Empresas de Leasing (ABEL), a Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI), a Associação Nacional das Empresas Financeiras das Montadoras (ANEF) e a Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP).

Atualmente, a Autorregulação da Portabilidade de Crédito reúne mais de 600 instituições signatárias e estabelece as diretrizes que orientam o processo de portabilidade. Seu funcionamento é regulamentado pela “Convenção” e pelo “Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais”, que definem os princípios de governança e os procedimentos operacionais do Sistema.

Destaques das alterações normativas em 2025



Participação da Zetta no Comitê Gestor

Inclui a Zetta, associação que reúne fintechs e instituições de pagamento, como integrante do Comitê Gestor da Autorregulação da Portabilidade de Crédito.

Alteração da Cláusula 8.3, da Convenção



Prazo da solicitação de portabilidade de crédito imobiliário e crédito com garantia de imóveis

Define o prazo de validade de 60 dias para solicitações de portabilidade de crédito imobiliário e crédito com garantia de imóveis.

Alteração do inciso I, do §4º, do artigo 3º, do Documento Correlato



Ampliação das destinatárias das multas por decurso de prazo

Amplia o escopo das entidades que podem receber os valores das multas aplicadas por descumprimento de prazos. Os valores deverão ser direcionados, a critério do participante, para entidades com fins não lucrativos aprovadas pelo Comitê de Governança, desde que atuem na promoção da educação financeira e defesa do consumidor.

Caso a escolha não seja realizada, os valores não poderão ser destinados a entidades vinculadas ao Participante sancionado.

Alteração do artigo 21-B, do Documento Correlato

Autorregulação do Crédito Consignado

As transformações implementadas em 2025 no Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação decorrem do contínuo processo de modernização do setor financeiro e do compromisso com a construção de um ambiente de crédito mais seguro, transparente e acessível aos consumidores. O conjunto de aperfeiçoamentos introduzidos reflete a evolução do mercado e a necessidade permanente de atualização das práticas relacionadas ao crédito consignado.

Instituído em 2020 por iniciativa conjunta da Febraban e da Associação Brasileira de Bancos (ABBC), o Sistema foi criado com o objetivo de elevar o padrão de

atendimento na oferta de crédito consignado. A adesão das instituições financeiras é voluntária, e as normas atuam de forma complementar ao arcabouço regulatório vigente, em estrita conformidade com a legislação aplicável.

A estrutura normativa que fundamenta o Sistema é composta por dois elementos principais: a “Convenção”, que estabelece os princípios e diretrizes gerais, e o “Documento Correlato”, que consolida os procedimentos operacionais necessários à atuação das instituições participantes.

Destaques das alterações normativas em 2025



Prazo para novo pedido de adesão por instituição financeira que teve a adesão provisória cancelada

Instituições aspirantes que tiverem sua adesão provisória cancelada poderão apresentar novo pedido após 90 dias da formalização do cancelamento. Além disso, deverão concluir a implementação dos respectivos ajustes em até 45 dias após a nova adesão.

Alteração do §2º, do artigo 2º-C, do Documento Correlato



Aumento de rigor no monitoramento mensal de correspondentes

A Autorregulação aumenta o rigor de seu monitoramento ao ampliar o reporte de dados pelas Instituições financeiras participantes, que devem enviar, via Monitoramento de Correspondentes Bancários (MCB), a volumetria mensal de reclamações e ações judiciais em que agentes de crédito vinculados aos seus correspondentes deram causa desde janeiro de 2023 e não apenas relativos aos últimos 12 meses.

Alteração do inciso I, do §6º, artigo 17, do Documento Correlato



Participação da Zetta no Comitê Gestor

Inclui a Zetta, associação que reúne fintechs e instituições de pagamento, como integrante do Comitê Gestor da Autorregulação do Crédito Consignado.

Alteração da Cláusula 7ª, da Convenção



Grupo econômico

Quando correspondentes pertencerem a um mesmo grupo econômico, seja de direito ou de fato, a medida administrativa aplicada individualmente a um correspondente deverá ser replicada de modo uniforme aos demais correspondentes integrantes de seu grupo econômico. No caso de medidas distintas, prevalecerá a mais gravosa.

Inclusão do artigo 21-A, do Documento Correlato

A medida mais gravosa replicada será também considerada para efeitos de reincidência, aplicável a todos os integrantes do grupo econômico.

Alteração do item 4.10, do Anexo I

Implementação do Indicador Consumidor de Autorregulação (ICA)

O Indicador Consumidor de Autorregulação (ICA) busca sensibilizar o comportamento das Instituições Financeiras em conjunto com o relacionamento com seus clientes. O indicador surgiu da necessidade de tornar essa análise mais sensível e abrangente, incorporando a visão do próprio consumidor a partir de dados coletados nos principais canais externos, como o Banco Central do Brasil (Bacen) e o Consumidor.gov.br, e relacionando essas informações às métricas internas de conformidade verificadas pela Autorregulação da Febraban.

O resultado é um índice capaz de reunir, de forma integrada, tanto a prática operacional quanto a experiência real do consumidor, conferindo um selo de Autorregulação às instituições financeiras que apresentam desempenho consistente. Ainda, a entrega desse reconhecimento ocorreu, pela primeira vez, durante uma cerimônia no Semarc 2025, com a participação dos representantes de cada instituição.

Desenvolvimento do indicador

A criação do ICA contou com o apoio de consultoria especializada, a atuação de uma equipe multidisciplinar e a realização de diversas simulações

para testar pesos e cenários, permitindo ajustar o comportamento do indicador de acordo com as variáveis.

Metodologia

O Indicador Consumidor de Autorregulação é estruturado a partir de quatro componentes independentes: (1) Resultados de Autorregulação – abrangendo Relatório de Conformidade e Auditorias, (2) Índice Banco Central – volume de reclamações reguladas procedentes por milhão de clientes, (3) Índice de Satisfação do Consumidor.gov.br; (4) Índice de Solução do Consumidor.gov.br. Cada métrica possui sua própria ponderação, que será ajustada progressivamente ao longo dos três primeiros anos de vigência da metodologia, garantindo equilíbrio entre índices internos e externos.

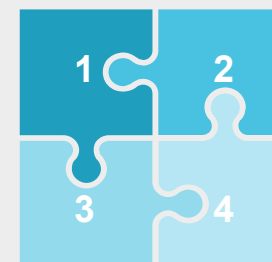
Normatização

O ICA foi oficializado pelo Normativo nº 20/2018 e posteriormente detalhado no Normativo nº 27/2023, especialmente no Anexo X, que descreve a metodologia, os cálculos e as faixas de classificação. Para apoiar sua implementação, foram produzidos

materiais internos com orientações técnicas e documentos explicativos direcionados às instituições e comitês envolvidos.

Composição do ICA

É composto por 4 índices com ponderações diferentes, que juntos buscam avaliar como bancos e clientes se relacionam.



1. Resultado Autorregulação (Monitoramentos)
2. Índice Banco Central do Brasil
3. Índice de Satisfação do Consumidor.gov
4. Índice de Solução do Consumidor.gov



[Clique aqui](#) e entenda de forma aprofundada a metodologia do ICA



05

**Principais
conclusões**

Principais conclusões



Em 2025, a Febraban fomentou a **centralidade do consumidor** ao fortalecer as Ouvidorias, promover eventos e aprofundar a coordenação de ações com diversos agentes do setor, criando uma agenda comum de **transparência, prevenção e resolutividade**. No eixo de educação, o Guia de Boas Práticas de Educação Financeira estabeleceu referências concretas para iniciativas de cidadania financeira em todo o setor. Em paralelo, a continuidade do Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira e o Projeto de Incentivo ao Uso da Ouvidoria reforçaram o diálogo direto com o cidadão e a melhoria contínua da jornada no sistema financeiro.



A integridade digital ganhou ainda mais destaque em 2025, com **medidas mais rigorosas para prevenir golpes e fraudes**. Bancos intensificaram investimentos em segurança, ampliaram o monitoramento em tempo real e houve o fortalecimento das parcerias com o Ministério da Justiça e Segurança Pública e entidades do setor. Campanhas nacionais reforçaram a **conscientização dos consumidores e contribuíram para maior percepção de risco e prevenção**. Como resultado, o setor consolidou uma atuação conjunta para garantir maior proteção, confiança e resiliência no ambiente financeiro digital.



O compromisso das instituições financeiras com a **qualidade e capilaridade do atendimento** aos clientes seguiu como um eixo central de atuação. A integração entre canais presenciais, digitais e telefônicos contribuiu para avanços de **eficácia** na solução das demandas. Soma-se a isso a valorização da transparência na divulgação de informações relacionadas a resultados, produtos e serviços, reforçando práticas alinhadas à responsabilidade e à ética. Essas iniciativas evidenciam o amadurecimento contínuo do setor, **fortalecendo a credibilidade das instituições financeiras** e ampliando a confiança da sociedade no sistema financeiro.



O ano foi marcado por **avanços relevantes na Autorregulação**, com atualizações nos normativos do consignado, da portabilidade de crédito e das regras voltadas à prevenção a fraudes. A expansão das instituições aderentes e o fortalecimento dos mecanismos de supervisão elevaram a padronização e a transparência das práticas de mercado. A **consolidação do Indicador Consumidor de Autorregulação (ICA)** representou um marco, integrando métricas internas e externas para avaliar o relacionamento das instituições com os clientes. Esses aprimoramentos reforçam a maturidade regulatória do setor e contribuem para um sistema financeiro seguro, ético e orientado ao consumidor.

Novas Adesões à Autorregulação do Crédito Consignado em 2025

| # | Instituição Financeira |
|---|---|
| 1 | 321 Sociedade de Crédito Direto S.A. |
| 2 | Agibank Financeira S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento |
| 3 | Atlanta Sociedade de Crédito ao Microempreendedor Ltda. |
| 4 | Banco BV S.A. |
| 5 | Banco C6 S.A. |
| 6 | Banco do Nordeste do Brasil S.A. |

| # | Instituição Financeira |
|----|---|
| 7 | Banco Seguro S.A |
| 8 | BMP Sociedade de Credito Direto S.A. |
| 9 | BRB - Crédito, Financiamento e Investimento S.A |
| 10 | CDC Sociedade de Crédito Direto S.A. |
| 11 | Cobuccio S.A Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento |
| 12 | Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo e Benefícios Sociais Becooper |

| # | Instituição Financeira |
|----|---|
| 13 | Delta Global Sociedade de Crédito Direto S.A. |
| 14 | Midway S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento |
| 15 | Pefisa S.A Sociedade de Crédito Direto |
| 16 | Portoseg S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento |
| 17 | Sethi Sociedade de Crédito Direto S.A. |

Instituições financeiras participantes dos indicadores setoriais de atendimento

| # | Instituição Financeira |
|---|--------------------------------|
| 1 | Banco BMG S.A. |
| 2 | Banco Bradesco S.A. |
| 3 | Banco Cooperativo Sicoob S.A. |
| 4 | Banco Cooperativo Sicredi S.A. |
| 5 | Banco CSF S.A. |
| 6 | Banco Daycoval S.A. |

| # | Instituição Financeira |
|----|----------------------------------|
| 7 | Banco Digio S.A. |
| 8 | Banco do Brasil S.A. |
| 9 | Banco do Nordeste do Brasil S.A. |
| 10 | Banco Mercantil do Brasil S.A. |
| 11 | Banco Safra S.A. |
| 12 | Banco Santander (Brasil) S.A. |

| # | Instituição Financeira |
|----|-----------------------------------|
| 13 | Banco Votorantim S.A. |
| 14 | Banco Yamaha Motor do Brasil S.A. |
| 15 | Caixa Econômica Federal |
| 16 | Itaú Unibanco S.A. |

Painéis e participantes do Semarc Nacional 2025



Painel 1: Economia e educação financeira: como apoiar o consumidor em decisões financeiras mais conscientes

Participantes: Daniele Correa Cardoso, Secretária-adjunta de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda; Luis Mansur, Chefe do Departamento de Promoção da Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil; Luiz Fernando Castelli, Gerente de Assuntos Econômicos da Febraban; Preto Zezé, Presidente da CUFA Rio de Janeiro; Ricardo Morishita Wada, Professor de Direito do Consumidor na Escola de Direito de Brasília – IDP; Tatiana Filomensky, Coordenadora no Ambulatório de Impulsividade do HC/SP; Rogerio Taltassori, Ouvidor do Itaú Unibanco.



Painel 2: Clima, consumo e sustentabilidade: preparando os consumidores para desafios das mudanças climáticas

Participantes: Gesner Oliveira, Sócio da GO Associados e Professor da FGV EAESP; Jean Benevides, Vice-presidente de Sustentabilidade e Cidadania Digital da Caixa; Marcella Coelho, Conselheira do Movimento União BR; Renata Ruback, Diretora-executiva do PROCON CARIOCA e presidente da PROCONSBRASIL; Amaury Oliva, Diretor de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação Febraban.



Painel 3: Open Finance: transparência, autonomia e proteção ao consumidor em um mercado cada vez mais digital

Participantes: Ana Carla Abrão, CEO da Associação *Open Finance*; Ivo Mósca, Diretor de Inovação, Produtos, Serviços e Segurança da Febraban; Paulo Henrique Pereira, Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e da Segurança Pública; Renato Martins Oliva, Conselheiro de Autorregulação da Febraban/ABBC; Karine Etchepare Wernz, Ouvidora-geral do Banco do Brasil.

FEBRABAN
Semarc
Seminário de Relacionamento com o Consumidor
NACIONAL





Febraban – Federação Brasileira dos Bancos
Av. Brig. Faria Lima, 4300 – 4º Andar, São Paulo – SP, 04538-132
www.febraban.org.br



Deloitte.

Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda.
Av. Dr. Chucri Zaidan, 1.240 – 4º ao 12º andar, São Paulo – SP, 04709-111
www.deloitte.com.br