



Relatório Anual da Autorregulação Bancária 2023

 **FEBRABAN** FEDERAÇÃO
BRASILEIRA
DE BANCOS

Relatório Anual da Autorregulação Bancária 2023



ÍNDICE

- I. APRESENTAÇÃO**
- II. OS SISTEMAS DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA, DO CRÉDITO CONSIGNADO E DA PORTABILIDADE DE CRÉDITO DA FEBRABAN**
- III. EVOLUÇÃO E APERFEIÇOAMENTO NORMATIVO**
- IV. MONITORAMENTO E SUPERVISÃO**
- V. TRANSPARÊNCIA, COMUNICAÇÃO E ORIENTAÇÃO**
- VI. DIÁLOGO PERMANENTE COM ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E BANCO CENTRAL**
- VII. ORIENTAÇÃO FINANCEIRA E NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS**

Relatório Anual da Autorregulação Bancária 2023

I. APRESENTAÇÃO

A Diretoria de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação da Federação Brasileira de Bancos - Febraban publica seu sétimo Relatório Anual e apresenta as principais atividades desenvolvidas em 2023 no âmbito do Sistema de Autorregulação Bancária – SARB; do Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação; e do Sistema de Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito.

Esta publicação reforça o propósito da Febraban de promover o **engajamento do setor bancário em seus compromissos**, tendo como premissas a promoção da concorrência saudável, o constante incentivo às melhores práticas de mercado e a consolidação das relações pautadas sempre pela ética, transparência e sustentabilidade, em benefício da proteção do consumidor, do segmento e de toda a sociedade.



Você pode acessar as edições anteriores
deste Relatório Anual no site da Autorregulação.



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

II.I - A AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN

Em 2023, o Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban, o SARB, completou 15 anos e representa importante marco regulatório na construção do diálogo permanente, na consolidação do relacionamento com os órgãos de proteção e defesa do consumidor e, mais que isso, no compromisso com o contínuo aprimoramento no atendimento prestado ao consumidor bancário.

No âmbito normativo, o Sistema é regido pelo **Código de Conduta Ética e Autorregulação e seus Normativos**, divididos em três eixos: (i) Relacionamento com o Consumidor, (ii) Prevenção a Ilícitos e (iii) Responsabilidade Socioambiental – aplicáveis às instituições financeiras respectivamente aderentes.



Destacamos que, com a adesão do Banco Volkswagen S.A., em maio de 2023, a autorregulação passou a contar com 25 instituições financeiras signatárias, que aderiram voluntariamente a pelo menos um dos eixos normativos.

Nessa linha, esclarecemos que o SARB é composto pelo **Conselho de Autorregulação Bancária**, órgão normativo e de administração formado por dezesseis membros, oito representantes dos bancos - “Conselheiros Setoriais” e oito representantes da sociedade civil - “Conselheiros Independentes”, com cinco reuniões anuais ordinárias. Subordinado ao Conselho, temos o **Comitê de Autorregulação**, que mensalmente reúne representantes das instituições financeiras signatárias.

SARB SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA DA FEBRABAN

RELACIONAMENTO
COM O CONSUMIDOR

PREVENÇÃO A ILÍCITOS

RESPONSABILIDADE
SOCIOAMBIENTAL

25 INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS
SIGNATÁRIAS

III.11 - A AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO

A Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação é uma iniciativa desenvolvida pela Febraban em parceria com a Associação Brasileira de Bancos - ABBC, que tem por objetivo o aperfeiçoamento do atendimento aos clientes na oferta e na contratação de crédito consignado no país.



Necessário pontuar que a iniciativa estabelece um conjunto de regras com três objetivos principais:

- ✓ A criação de um sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado;
- ✓ A criação de uma base de dados para monitoramento de reclamações recebidas em razão da oferta inadequada do produto;
- ✓ A implementação de medidas voltadas à transparência, ao combate ao assédio comercial e à qualificação de correspondentes.



/ 2023

ADESÃO DE

23

NOVAS INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS



TOTAL DE

58

PARTICIPANTES

99%

DO MERCADO DE
CRÉDITO CONSIGNADO

Especificamente no âmbito normativo, é regida pela “Convenção”, pelo “Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação” e seu “Anexo I”. O primeiro traz as diretrizes de governança, o segundo estabelece as regras de funcionamento da Autorregulação e o terceiro, as métricas e sanções aplicáveis.

Atualmente, com a adesão de **23 novas instituições financeiras**, totalizando 56 instituições aderentes, de forma a somar **58 participantes voluntários em 2023**, representamos mais de **99% do mercado de crédito consignado no país**.

Nessa linha, a governança da Autorregulação do Consignado é exercida pelos representantes das instituições financeiras membros do **Comitê de Governança da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito**, ao qual cabe, dentre outras competências, decidir com isenção, a partir das normas, da equidade e da transparência, na busca das melhores práticas do mercado. Subordinado ao Comitê de Governança está o **Comitê Gestor da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito**, que acompanha o desenvolvimento e o funcionamento do Sistema.



Em atenção ao viés prático que norteia a Autorregulação e visando coibir o assédio ao consumidor por meio de chamadas telefônicas indesejadas, a Autorregulação disponibiliza a plataforma para bloqueio de ligações — **“Não me Perturbe”** (www.naomeperturbe.com.br), que permite que o consumidor **realize o cadastro e bloqueie o seu telefone**, bem como disponibiliza a formalização de reclamações que são tratadas diretamente pelas ouvidorias dos bancos nos casos de recebimento de ligações indesejadas após a efetivação do bloqueio. Atualmente, o Não me Perturbe soma mais de 4.258.269 de linhas telefônicas bloqueadas por consumidores.

II.III - A AUTORREGULAÇÃO DA PORTABILIDADE DE CRÉDITO

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

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





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

A partir das premissas estabelecidas, a governança da Autorregulação do Consignado é exercida pelos representantes das instituições financeiras no **Comitê de Governança da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito**, ao qual cabe, dentre outras competências, decidir com isenção, a partir das normas, da

equidade e da transparência, na busca das melhores práticas. Subordinado ao **Comitê de Governança está o Comitê Gestor da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito**, que acompanha o desenvolvimento e o funcionamento do Sistema.

III. EVOLUÇÃO E APERFEIÇOAMENTO NORMATIVO



III.1 - AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

**NOVO NORMATIVO NO EIXO
“RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL”
GESTÃO DO RISCO DO DESMATAMENTO
ILEGAL NA CADEIA DE CARNE BOVINA**

Em março de 2023, foi publicado o Normativo nº 26, que trata da Gestão do Risco do Desmatamento Ilegal na Cadeia de Carne Bovina e estabelece parceria e protocolo comum para a gestão do risco de desmatamento ilegal nas operações de crédito com frigoríficos.



Frise-se que, de acordo com as novas regras do Normativo nº 26/2023, as instituições financeiras aderentes ao eixo “Responsabilidade Socioambiental” devem solicitar aos seus clientes frigoríficos, na Amazônia Legal e no Maranhão, a implementação de um sistema de rastreabilidade e monitoramento que permita demonstrar, até dezembro de 2025, a não aquisição de gado associado ao desmatamento ilegal de fornecedores diretos e indiretos.

Esse sistema deverá contemplar informações como embargos, sobreposições com áreas protegidas, identificação de polígonos de desmatamento e autorizações de supressão de vegetação, além do Cadastro Ambiental Rural - CAR das propriedades de origem dos animais. Aspectos sociais, como a verificação do cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, também foram considerados.

Para promover a adoção dessas práticas, as instituições financeiras definirão os planos de adequação, incentivos e consequências cabíveis. E, somados a isso, para que o progresso dos frigoríficos seja monitorado ao longo do tempo, foram estabelecidos indicadores de desempenho, a serem divulgados periodicamente pelos frigoríficos.



REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DO NORMATIVO Nº 11/2013

PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E
AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO,
QUE INTEGRA O EIXO “PREVENÇÃO A ILÍCITOS”

O **Normativo nº 11**, que trata da Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, inicialmente publicado em 2013, **foi revisitado e atualizado** em total observância às normas e regulamentos vigentes, sendo a sua **nova versão publicada em novembro de 2023**.





Imperioso destacar que, com a revisão, o Normativo passou a determinar novas importantes regras relacionadas a parceiros de negócios e correspondentes negociais, à identificação do portador, à diligência dos procuradores, ao provisionamento de saque, dentre outras.

Acrescente-se, ainda, que, especificamente em relação ao monitoramento e supervisão realizados pela Diretoria de Autorregulação por intermédio do Relatório de Conformidade, as instituições financeiras passam a disponibilizar anualmente para a Diretoria de Autorregulação da Febraban a declaração feita por área independente (Auditoria Interna, *Compliance* ou Controles Internos), visando comprovar que está em conformidade com as disposições previstas no Normativo.

CONSOLIDAÇÃO NORMATIVA DO EIXO “RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR”

Especificamente sobre o eixo de Relacionamento com o Consumidor, composto inicialmente por 15 Normativos independentes, contemplando assuntos distintos, concluiu-se pela necessidade, em 2023, de iniciar a consolidação dos normativos, tendo como escopo o fortalecimento e a proteção do consumidor bancário, a exclusão de determinações sobrepostas, a facilitação da governança e, ainda, a apresentação de avanços nas suas determinações. Assim, o terceiro trimestre de 2023 teve como marco a aprovação e consequente publicação do Normativo nº 27, que estabelece a Consolidação dos Normativos de Autorregulação do eixo “Relacionamento com o consumidor”.





Importante repisar que a Consolidação contempla importantes avanços normativos, ao estabelecer regras relacionadas à instituição de Política de Segurança Digital, utilização do nome social nos canais de atendimento presenciais e digitais, diretrizes gerais sobre o relacionamento do consumidor e sistemas de inteligência artificial, e, mais que isso, a criação do Indicador da Autorregulação do Consumidor - IAC, que considerará indicadores externos de reclamações.

Destaca-se, ainda, a edição de 3 (três) novas Deliberações do Conselho de Autorregulação, que refletiram na atualização e aperfeiçoamento dos seguintes Normativos:



nº 06/2009

que trata do monitoramento e supervisão da Autorregulação Bancária, com o propósito de fortalecer e instituir novos mecanismos de controle;

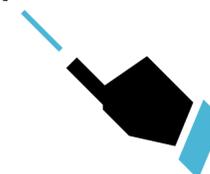
nº 08/2011

relacionado ao ensino eletrônico à distância – EAD da Autorregulação, para incluir o público-alvo do módulo referente ao Normativo nº 25/2021, voltado à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;

nº 09/2013

que institui o Programa Abecip de Certificação de Profissionais de Crédito Imobiliário, a fim de contemplar a recertificação e o programa de educação continuada.

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



III.II - AUTORREGULAÇÕES DO CRÉDITO CONSIGNADO E DA PORTABILIDADE DE CRÉDITO

Seguindo a dinâmica do mercado e com o propósito de atualizar as normas, ao longo de 2023, foram concluídas importantes alterações normativas nos Documentos que regem as Autorregulações do Crédito Consignado e da Portabilidade de Crédito.

Na [Autorregulação do Crédito Consignado](#), destaca-se, no particular, a previsão da não remuneração de 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”, com o propósito de combater o assédio comercial na oferta do produto.



Em observância à sugestão apresentada pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor durante a realização do Seminário de Relacionamento com o Consumidor - Semarc 2022, a Autorregulação do Consignado passou a estabelecer importante regra relacionada à **oferta de conteúdo de educação e orientação financeira ao consumidor no momento da contratação do crédito**.

Acrescente-se, ainda, outro importante avanço a ser destacado, a ampliação, desde maio de 2023, da **aplicação das medidas administrativas também aos agentes de crédito vinculados aos correspondentes no país** que comprovadamente tenham dado causa a reclamações e/ou ações judiciais consideradas procedentes referentes a golpes, fraudes e falsidade ideológica.

Na [Autorregulação da Portabilidade de Crédito](#), destaque-se a previsão da não remuneração de correspondentes 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.

Imperioso anotar que foi incluída, no Documento Correlato, a previsão relacionada ao Ressarcimento de Custos de Originação – RCO, que dispõe que o participante proponente será responsável pelo pagamento do RCO ao participante credor original, de forma proporcional ao valor do saldo devedor apurado à época da transferência de recursos e decrescente conforme o prazo decorrido da operação. Inclusive, os valores base do RCO serão comunicados aos participantes por meio de Informativo Núclea e o pagamento será realizado em até 10 dias úteis a partir do recebimento do relatório mensal da Núclea.



IV. MONITORAMENTO E SUPERVISÃO



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

O estabelecimento de procedimentos de controle e de eficácia dos compromissos assumidos pelas Signatárias;

A adoção de medidas de governança em relação ao não cumprimento de indicadores de conformidade, priorizando a execução de melhorias por meio de planos de ação e, em caso de não eficácia, de medidas de *enforcement* previstas pelo Sistema de Autorregulação.

SUPERVISÃO BASEADA EM RISCO

A Supervisão Baseada em Risco, aplicada desde 2019, examinou os riscos de cada normativo da Autorregulação combinados com o porte das instituições financeiras signatárias, tendo como base o enquadramento disposto na Resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº 4.553, de 2017, referência de mercado quanto ao porte e atividade das instituições.

A avaliação de Normativos de nºs 01 a 25, com exceção aos normativos de governança e auditorias, foram distribuídos na matriz abaixo:

	2023	2024	2025
S1 Banco do Brasil, CAIXA, Santander, Bradesco, Itaú e BTG Pactual			
S2 Banrisul, Banco do Nordeste, Citibank Safra e Votorantin			
S3 BC, Daycoval, FIBRA, BMG, BRB, CCB, SICREDI, JP Morgan, BMB, Original e PAN	Normativos 10, 11, 14, 17, 18 e 21	Normativos 01, 12, 13, 15, 19 e 22	Normativos 02, 05, 09, 16, 23*, 24* e 25*
S4 Banpará e Banco Toyota			



Os Normativos classificados como de alto risco para 2023 foram:

- Serviço de atendimento ao consumidor – SAC
- Atendimento ao consumidor na rede de agências bancárias
- Crédito Responsável
- Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
- Política de Responsabilidade Socioambiental
- Adequação de Produtos e Serviços
- Tratamento e Negociação de Dívidas
- Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção e a outros atos lesivos à administração Pública Nacional ou Estrangeira.

MONITORAMENTO

TIPOS DE MONITORAMENTOS

1. Auditoria em SAC

A Auditoria em SAC é realizada por meio do processo de avaliação dos canais de Serviço de Atendimento ao Consumidor das Instituições Financeiras e verifica o cumprimento do Normativo nº 03/2008 – Normativo de Serviço de Atendimento ao Consumidor.

Em 2023, o processo de avaliação foi mantido em 1.000 (mil) amostras, distribuídas entre as instituições financeiras signatárias nos segmentos “Banco Comercial” e “Financeiras” em três fases:

I. AUDITORIA DE MENU TELEFÔNICO



II. AUDITORIA DE LIGAÇÕES DE CLIENTES



III. ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE INDICADORES DE TEMPO DE ESPERA



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



Resultados da Auditoria SAC em 2023

Em 2023, o monitoramento aferiu os resultados de novembro de 2022 a agosto de 2023.

Entre as novidades da auditoria estão o monitoramento da pesquisa de resolutividade, a pesquisa de satisfação, o nível de serviço e o *call back*.

O índice de conformidade setorial apresentou o resultado de **87%, com a entrada dos novos indicadores acima relatados.**

	IF 01	IF 02	IF 03	IF 04	IF 05	IF 06	IF 08	IF 10	IF 11	IF 12	IF 13	IF 14	IF 15	IF 16	IF 17	IF 20	IF 27	IF 28	% Conforme SETOR	
Menu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
Protocolo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	95
Nível de Serviço*	✓	!	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	79
Informação do Prazo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	93
Cumprimento do Prazo	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	83
Pesquisa de Resolutividade**	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	95
Pesquisa de Satisfação**	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	100
Call Back***	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓	48
% Conforme TOTAL	88	81	97	100	84	75	88	94	88	100	75	88	63	100	100	88	75	75	87	

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

*Nível de Serviço = ✗ Não Conforme (% < 90) ! Parcialmente Conforme (90 ≤ % < 95) ✓ Conforme (% ≥ 95)

**Pesquisa Resolutividade/Satisfação = ✗ Não Conforme (% < 90) ✓ Conforme (% ≥ 95)

Demandas apuradas entre nov/2022 e ago/2023 | ***As instituições financeiras IF08 e IF27 não apresentaram os totais de ligações por tipo de situação

Cumprir ressaltar que para os itens “Nível de Serviço (2 casos)”, “Cumprimento de Prazo (3 casos)” e “Call Back (5 casos)”, serão abertos Procedimentos Administrativos para as instituições financeiras em não conformidade.

Indicador de resolutividade foi de 74% de casos resolvidos sem a necessidade de continuidade por meio de outra ligação.

2. Auditoria em Agências Bancárias

A Auditoria em Agências é realizada de forma permanente e possui abrangência nacional. Em 2023, **foram monitoradas as 10 (dez) instituições financeiras signatárias** com redes de agências, em todas as capitais e Distrito Federal.

O processo de verificação do cumprimento do Normativo nº 04/2009, que disciplina o atendimento prestado nas agências bancárias, é realizado com método híbrido sendo parte por cliente misterioso e parte por auditoria. A análise inclui obrigações relacionadas à acessibilidade, tempo de espera em fila, informação, adequação de local, atendimento prioritário, entre outras.

10
SIGNATÁRIAS
MONITORADAS
2023

ACESSIBILIDADE	TEMPO DE ESPERA EM FILA
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO	INFORMAÇÃO
ADEQUAÇÃO DE LOCAL	ENTRE OUTRAS

Neste 9º ciclo em 2023, nota-se um **aumento no resultado geral** quando comparado ao anterior, **passando de 91% para 92%**.

Diversos itens apresentaram evolução no ciclo 9, como acessibilidade, disponibilização de ticket, informação de ampliação de horário de atendimento e orientação de canais alternativos.

Seção	Ciclo 8	Ciclo 9
Informações ao Consumidor	93	93
Local de Atendimento	90	91
Liberdade de escolha do Tipo de atendimento	89	89
Atendimento prioritário	96	96
Acessibilidade	90	92
Disponibilização de ticket	92	95
Informação/Ampliação do horário	81	89
Tempo	87	87
Orientação de canais alternativos	94	99

RESULTADO GERAL

91%  92%

CICLO 8 CICLO 9



3. Relatório de Conformidade

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

A partir de 2020, o Relatório de Conformidade passou a ser dividido em dois segmentos e, em 2023, também permaneceu com esse modelo, levando sempre em consideração o segmento das instituições financeiras signatárias: **banco comercial, com 431 perguntas relativas a 19 Normativos e financeira, com 369 perguntas considerando 16 Normativos.**

BANCO COMERCIAL	431	19
	?	
FINANCEIRA	369	16

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

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

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

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

 **30**
FORMULÁRIOS



 **25**
SIGNATÁRIAS



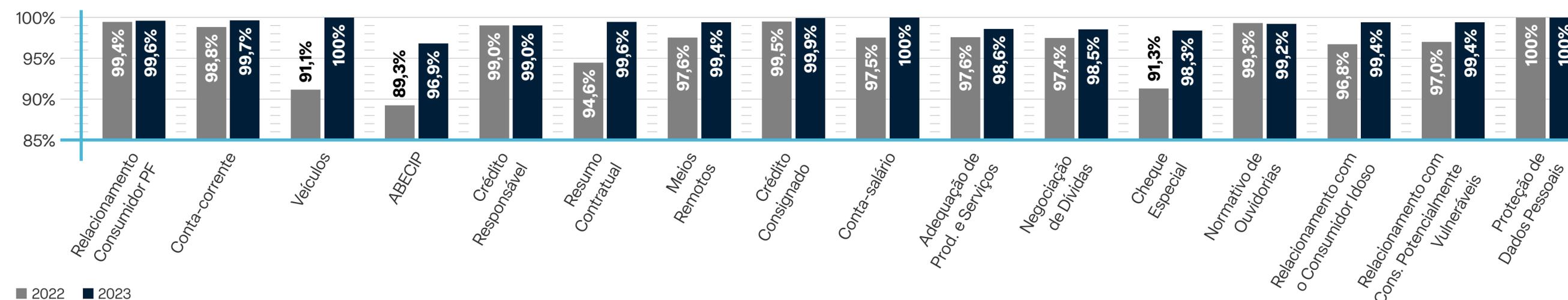
RESULTADOS DO MONITORAMENTO DE 2023

CONFORMIDADE POR EIXO

Para o ano de 2023, os índices de conformidade atingiram 98,4% no Eixo Consumidor, 99,9 % no Eixo Prevenção a Ilícitos e 99,8% para o Eixo Responsabilidade Socioambiental:

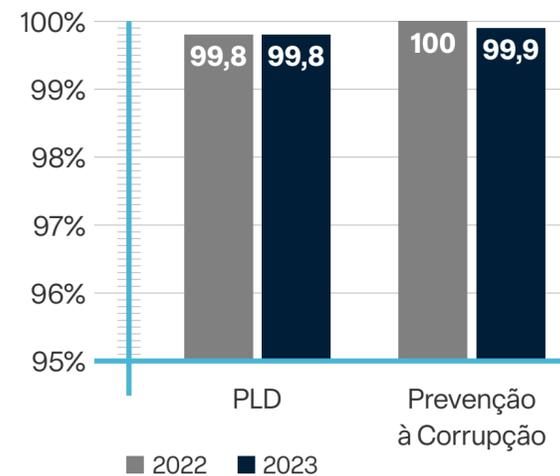


No eixo Consumidor, os 18 normativos monitorados por meio do Relatório de Conformidade obtiveram os seguintes percentuais:



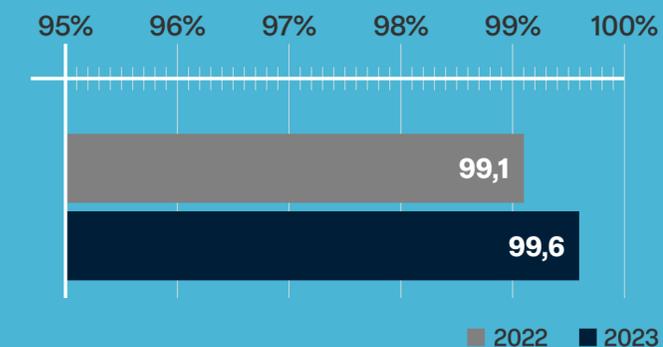
Já para o eixo Prevenção a Ilícitos, foram monitorados, respectivamente, o Normativo nº 11/2013 - Normativo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e o Normativo nº 21/2019 - que trata do Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção e a atos lesivos à administração Pública Nacional ou Estrangeira:

Normativos do Eixo **Prevenção a Ilícitos** – Setor (Banco Comercial)



O eixo Responsabilidade Socioambiental foi analisado com base no Normativo nº 14/2014, que trata da criação e implementação de política de responsabilidade socioambiental, com atingimento de 99,6% de conformidade.

Normativo do Eixo **Responsabilidade Socioambiental** – Setor (Banco Comercial)



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

Com base nos resultados apresentados, as instituições financeiras signatárias estão aptas para o uso do selo de Autorregulação Bancária, conforme eixos abaixo:



*IFs que se habilitaram ao uso do selo CONSUMIDOR em 2023.
**IF em INTEGRAÇÃO/NOVA.
***IF que se habilitou ao uso do selo SOCIOAMBIENTAL em 2023.

Percentual selo \geq 95%

Autorregulação
FEBRABAN
Socioambiental



*IFs que se habilitaram ao uso do selo CONSUMIDOR em 2023.
**IF em INTEGRAÇÃO/NOVA.
***IF que se habilitou ao uso do selo SOCIOAMBIENTAL em 2023.

Percentual selo ≥ 95%

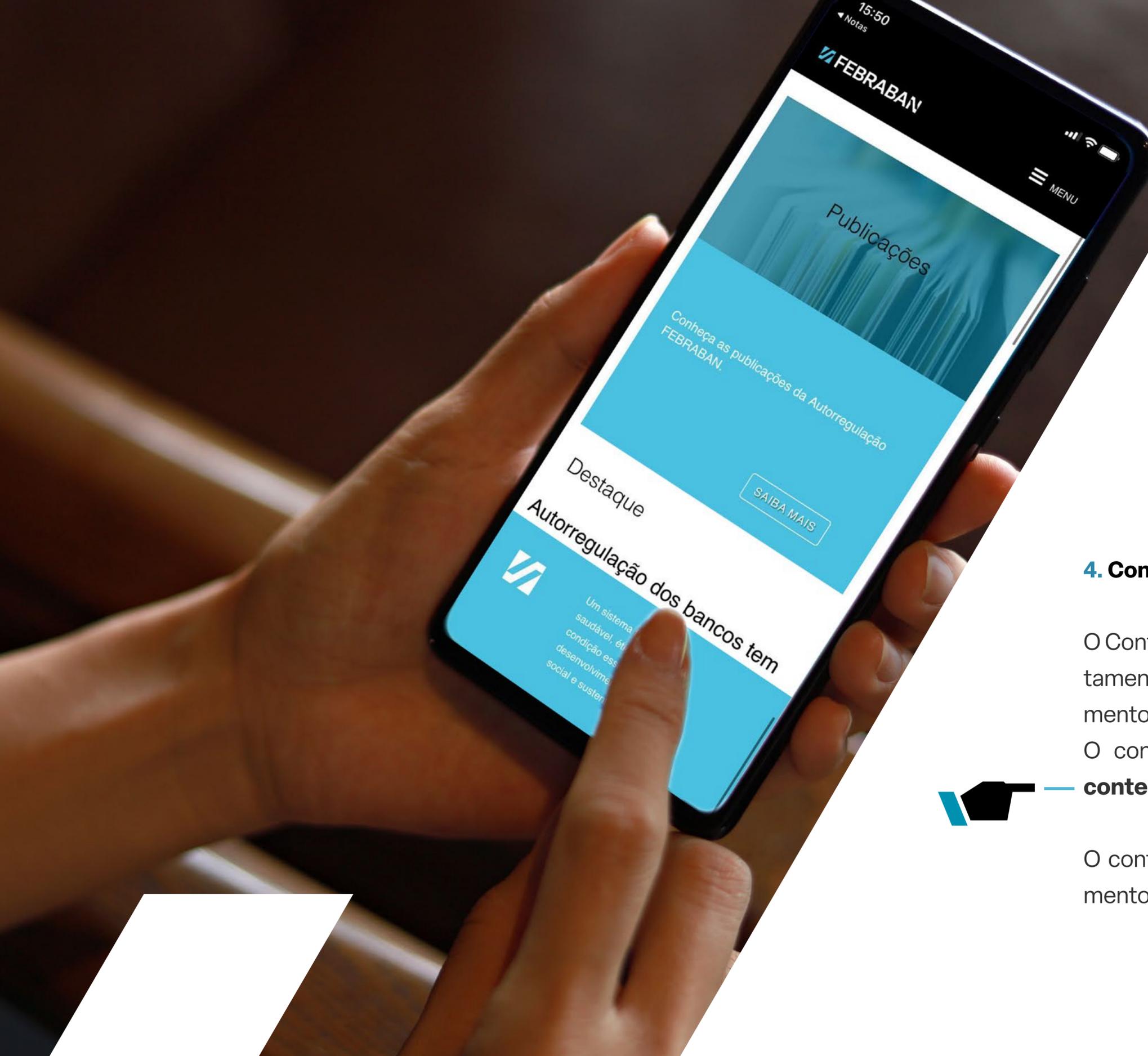
Autorregulação
FEBRABAN

Prevenção a Ilícitos



*IFs que se habilitaram ao uso do selo CONSUMIDOR em 2023.
**IF em INTEGRAÇÃO/NOVA.
***IF que se habilitou ao uso do selo SOCIOAMBIENTAL em 2023.

Percentual selo \geq 98%



4. Conte Aqui

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

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

PARCERIA COM O MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

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

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



RESULTADOS DO CONTE AQUI DE 2023*

Em 2023*, foram recebidas 52 denúncias, sendo 43 (cerca de 83%), sobre “Atendimento” (Agência/ Eletrônico/ Internet/ Telefônico/ Ouvidorias). Dentre elas, 24 (56%) trataram de tempo de espera em filas de agências bancárias.

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

No comparativo com o ano anterior, que registrou 59 denúncias no mesmo período, houve uma queda de 12%.



*dados de jan/nov 2023



V. SUPERVISÃO

AVERIGUAÇÕES PRELIMINARES E PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

Após verificar o cumprimento dos normativos por meio do Relatório de Conformidade, pelas auditorias em agências e SAC, e denúncias recebidas no canal Conte Aqui, a Autorregulação pode solicitar às instituições financeiras signatárias planos de ação ou adequação, ou instaurar averiguações preliminares, conforme o caso.

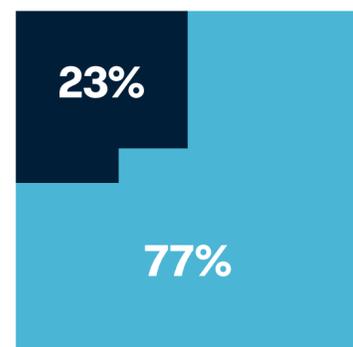
Com base na Supervisão Baseada em Risco de 2023, houve a instauração de 01 (um) plano de ação e 18 (dezoito) novas averiguações preliminares contra 13 (treze) instituições financeiras signatárias que não atingiram os percentuais mínimos exigidos na fase de monitoramento para os normativos de Prevenção à Corrupção, PLD, PRSA, Cheque Especial, Atendimento em Agências e SAC.



HISTÓRICO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

AVERIGUAÇÕES PRELIMINARES

Averiguações Preliminares Arquivadas

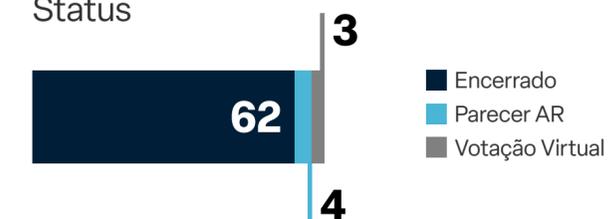


■ Abertura de Procedimento Disciplinar
■ Arquivado

Por Normativos

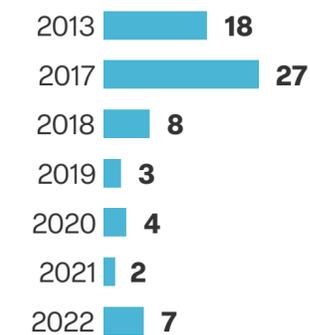


Status



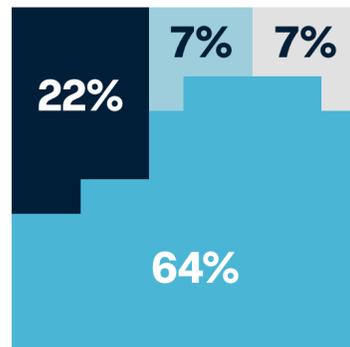
■ Encerrado
■ Parecer AR
■ Votação Virtual

Volume Anual



PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

Averiguações Preliminares Arquivadas



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

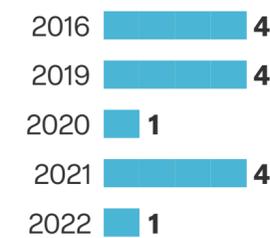
Por Normativos



Status



Volume Anual



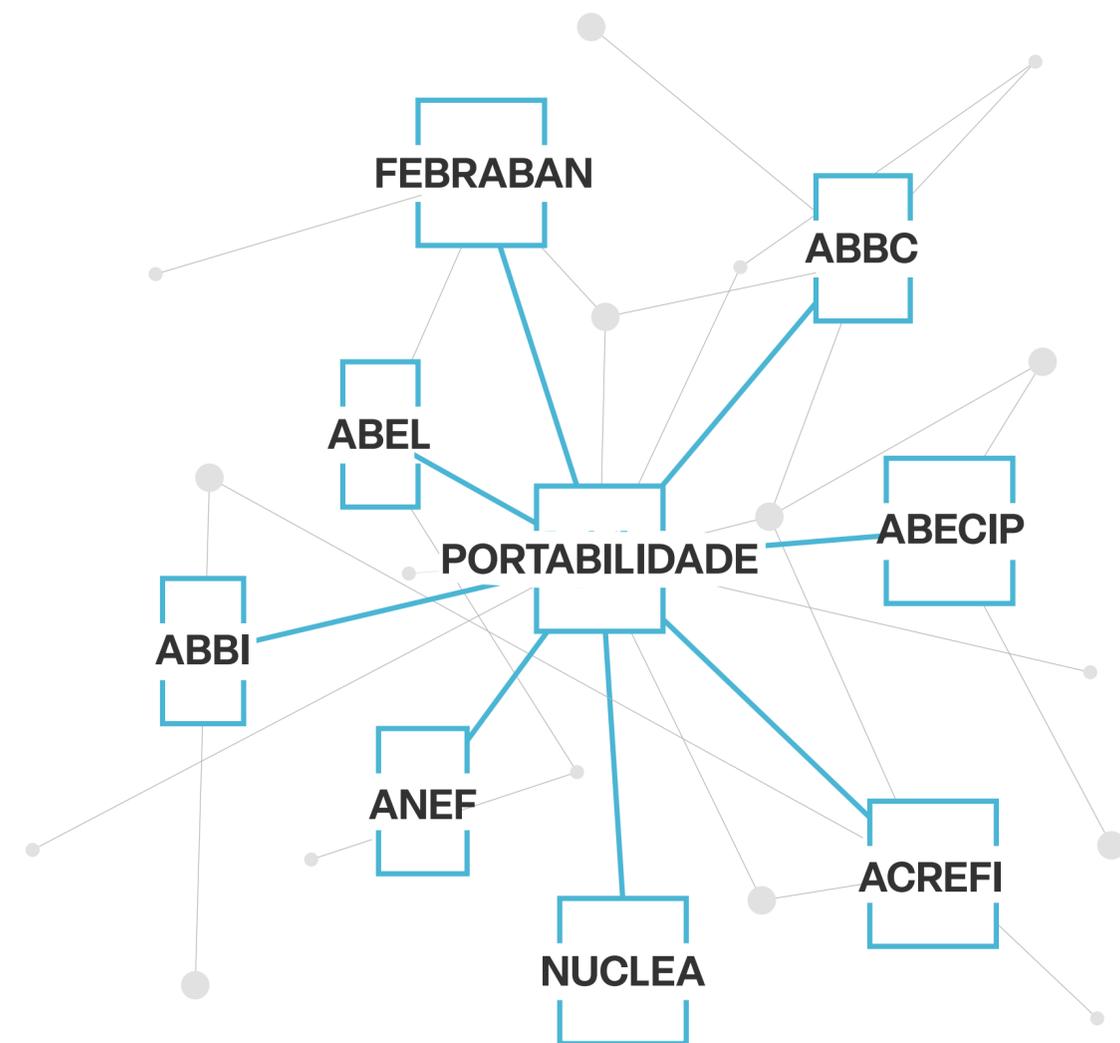
Instituições



AUTORREGULAÇÃO DE PORTABILIDADE

Instituída em 2014, a Autorregulação da Portabilidade de Crédito, criada em conjunto com **7 associações** (FEBRABAN, ABEL, ABBC, ABBI, ABECIP, ANEF e ACREFI) e **1 interveniente anuente** (NUCLEA), tem a adesão de mais de **600 instituições financeiras** que transitam suas operações por meio da Central de Transferência de Crédito.

A **CTC** (Central de Transferência de Crédito) recebeu uma média de **1.024.000 pedidos de portabilidade por mês** setembro a novembro de 2023.



MONITORAMENTO



Para verificação da aderência das Instituições participantes às regras descritas na Convenção para Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito e no Documento Correlato de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais, a **Diretoria de Autorregulação da FEBRABAN** monitora as instituições financeiras signatárias por meio de auditoria independente, em **4 ciclos** de monitoramento, cada um deles com **duração de três meses**, totalizando **3.680 análises**.

35
IFs MONITORADAS
2023



A consultoria independente é responsável pela análise detalhada das operações com solicitação de portabilidade, abrangendo instituições proponentes e originadoras, sendo que, **em 2023, foram monitoradas 35 (trinta e cinco) instituições financeiras.**

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



SUPERVISÃO

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

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

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

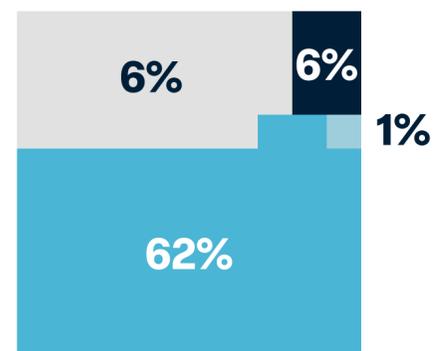
A Supervisão instruiu **92** (noventa e dois) **procedimentos administrativos** arquivados em razão da efetividade dos planos de ação apresentados e **10** (dez) procedimentos com **aplicação de penalidades**, sendo **9** (nove) **advertências** e **1** (uma) **multa**. Outros **36** (trinta e seis) procedimentos permanecem em tramitação.



SUPERVISÃO PORTABILIDADE

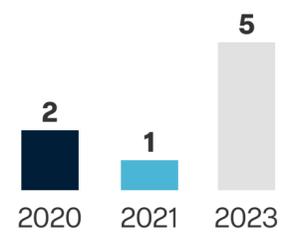
STATUS DE PROCEDIMENTOS

Percentual de processos portabilidade



- Arquivado com plano de ação
- Em andamento
- Advertência
- Multa

Denúncias por ano de abertura



Motivo de Abertura



AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO MONITORAMENTO

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

MONITORAMENTO MENSAL
DE CORRESPONDENTE 

MONITORAMENTO ANUAL DE
CORRESPONDENTE POR
CONSULTORIA INDEPENDENTE 

OCORRÊNCIA DE SOLICITAÇÃO
DE PORTABILIDADE POR
CORRESPONDENTE SUSPENSO 

COMUNICAÇÃO DE MEDIDAS
ADMINISTRATIVAS AO
CORRESPONDENTE 

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

MONITORAMENTO MENSAL DE CORRESPONDENTES

Desde 2020, a Autorregulação do Consignado mantém uma base de dados para monitoramento mensal de reclamações procedentes recebidas contra correspondentes nos canais internos das instituições financeiras e no consumidor.gov.br, Banco Central do Brasil, Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), além de demandas no Poder Judiciário.

De janeiro a outubro de 2023, 189 (cento e oitenta e nove) correspondentes foram sancionados e 06 (seis) deles foram proibidos de contratar novas operações em nome dos bancos participantes da Autorregulação, sendo publicado mensalmente o nome dos correspondentes suspensos definitivamente.

Como medida de transparência, Febraban e ABBC consolidam e disponibilizam em suas respectivas páginas, indicadores de qualidade dos correspondentes, as regras de autorregulação em vigor e diversas outras informações relativas à autorregulação.

MONITORAMENTO ANUAL DE CORRESPONDENTES POR CONSULTORIA INDEPENDENTE

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



**POLÍTICAS DE
GOVERNANÇA**



**RELACIONAMENTO
COM CLIENTES**



**TREINAMENTO E
APRENDIZAGEM**



**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E ADEQUAÇÃO À LGPD**

Em 2023, 39 (trinta e nove) correspondentes foram sancionados, sendo que 18 (dezoito) foram suspensos definitivamente de contratar novas operações em nome dos bancos participantes da autorregulação.

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

MONITORAMENTO OPERACIONAL DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR CONSULTORIA INDEPENDENTE

Em 2023, o 1º monitoramento operacional das instituições financeiras teve a verificação dos seguintes pilares para 27 (vinte e sete) Instituições Financeiras:



Qualidade da oferta



Bloqueio de ofertas NMP (Não me perturbe)

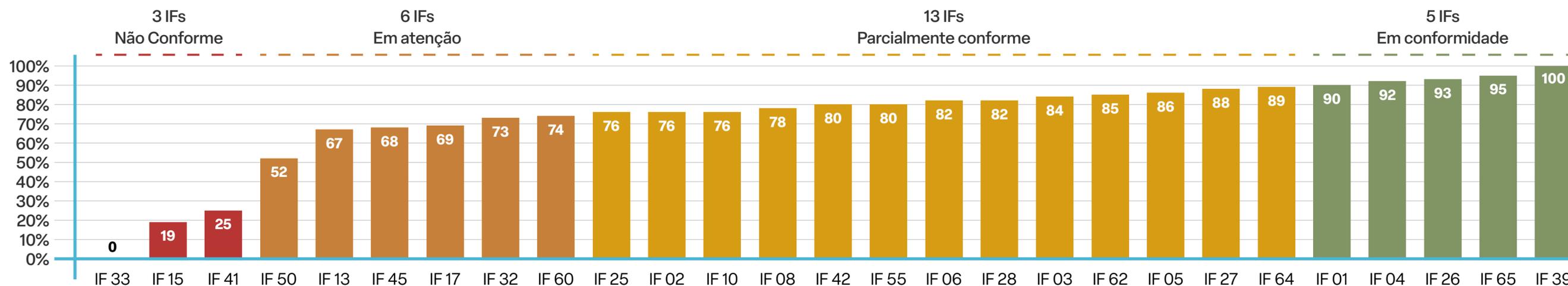


Gestão de correspondentes



Agentes de Crédito

O resultado das Instituições gerou a abertura de 3 Procedimentos Administrativos e 19 Planos de ação, para que as Instituições possam convergir para a conformidade.



VERIFICAÇÃO DE SOLICITAÇÃO DE PORTABILIDADE POR CORRESPONDENTE SUSPENSO E COMUNICAÇÃO DE MEDIDAS ADMINISTRATIVAS AO CORRESPONDENTE

A fim de garantir que os correspondentes tenham ciência antes do período de cumprimento da medida, as instituições são questionadas mensalmente a respeito do envio das comunicações de medidas administrativas aos correspondentes.

Além disso, é realizado um monitoramento para verificar se houve operação dos correspondentes na base de portabilidade durante o período de suspensão.

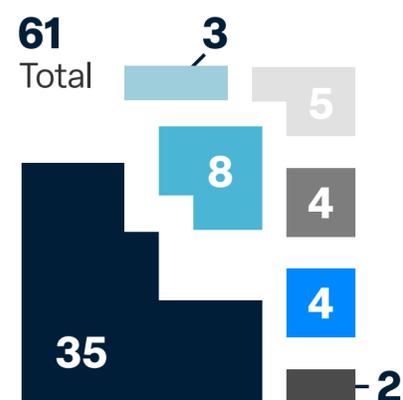


SUPERVISÃO

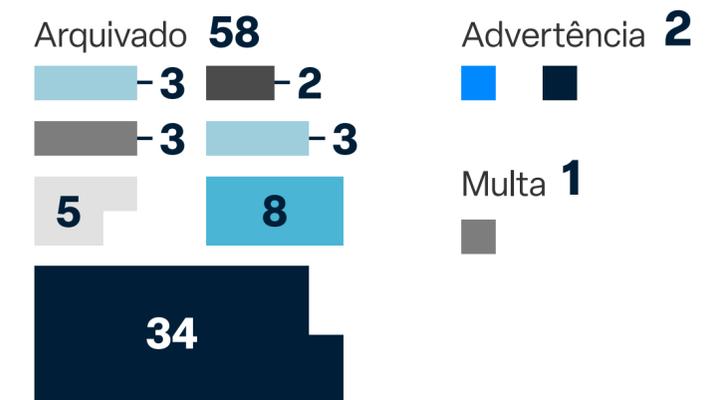
Além dos monitoramentos já mencionados, há o questionamento formal às instituições signatárias quando há indícios de descumprimento dos compromissos de Autorregulação.

Desde 2020, foram instaurados **61 (sessenta e um) procedimentos administrativos**, sendo que **58 (cinquenta e oito) resultaram em arquivamentos**, **2 (dois) tiveram aplicação de advertência** e **1 (uma) multa**.

Motivos de abertura de Procedimentos



Status de Procedimentos

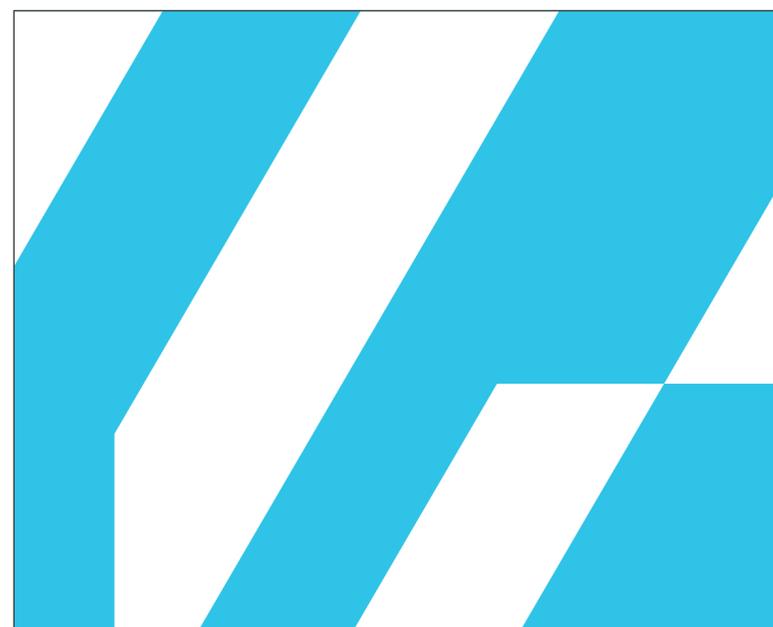


■ Indício de operação com CB suspenso ■ Não envio da medida ADM ■ Não adesão ao MCB/SRCC
■ Denúncia/ODC ■ Info Incorreta no MCB ■ Ausência de consulta ao SRCC ■ Ausência de informação no MCB

V. TRANSPARÊNCIA, COMUNICAÇÃO E ORIENTAÇÃO



GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE RELACIONAMENTO COM OS VULNERÁVEIS



Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis

2023

 **FEBRABAN** FEDERAÇÃO
BRASILEIRA
DE BANCOS

O **Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis**, lançado com o apoio do Banco Central do Brasil, em **2023**, tem como propósito compartilhar experiências e boas práticas implementadas pelas instituições financeiras relacionadas às **novas demandas e públicos da sociedade**, que exigem ações direcionadas e específicas para **atender as necessidades** de clientes que precisam de cuidado especial em razão de deficiências, idade, escolaridade, conhecimento digital e superendividamento.

O Guia, com fundamento no Normativo nº 24/2021, atualmente incorporado à Consolidação Normativa do eixo Relacionamento com o Consumidor – Normativo nº 27/2023, estabelece diretrizes para promoção do aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das instituições financeiras signatárias no relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis.

Saliente-se que a coleta das boas práticas foi formalizada por intermédio de questionário e interações – presenciais e virtuais - com os bancos participantes.

Os temas abordados foram: definição e identificação dos públicos vulneráveis; política institucional de relacionamento com o consumidor e proteção dos públicos vulneráveis; oferta e publicidade de produtos e serviços adequadas ao perfil do consumidor; utilização da linguagem simples; atendimento equitativo; programas de educação e inclusão financeira dos vulneráveis; engajamento e treinamento dos colaboradores; concepção de produtos ao público vulnerável e contratação com o público vulnerável.

O lançamento do Guia contou com entrevista realizada por Mona Dorf, Diretora-Adjunta de Mídias Sociais da Febraban, com Juliana Mozachi Sandri, Chefe do Departamento de Supervisão de Conduta do Banco Central; Tatiana Grecco, Presidente do Conselho da Autorregulação Bancária da Febraban, e Amaury Oliva, Diretor Executivo de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação da Febraban.

Frise-se, por oportuno que, em razão da relevância do tema contemplado no Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis, sua publicação foi divulgada com destaque no *Newsletter* do mês de dezembro do *Internacional Financial Consumer Protection Organisation* – FinCoNet.



**A ÍNTEGRA DA ENTREVISTA
ESTÁ DISPONÍVEL NESTE LINK.**



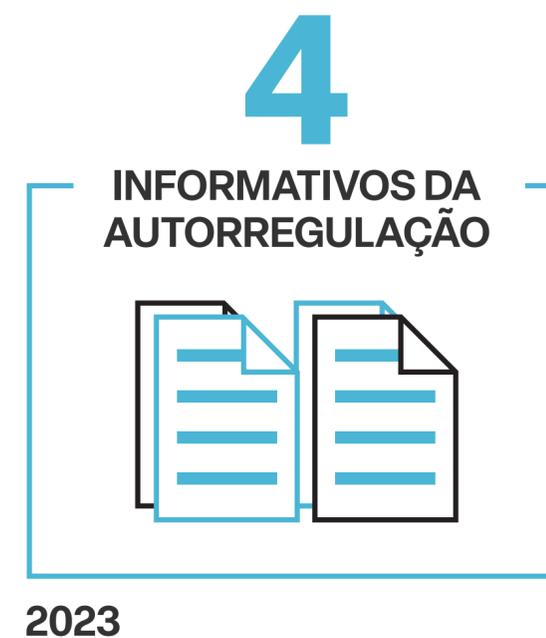
**CONFIRA, NA ÍNTEGRA, O GUIA DE
BOAS PRÁTICAS DE RELACIONAMENTO
COM OS VULNERÁVEIS NESTE LINK.**



INFORMATIVOS TRIMESTRAIS DA AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

Por ser necessário reforçar as ações direcionadas à transparência, a Autorregulação tem se debruçado em desenvolver iniciativas que fortaleçam a comunicação com as instituições financeiras signatárias e promovam as melhores práticas do setor.

Nesse contexto, em continuidade à iniciativa lançada em 2018, **foram publicados quatro Informativos da Autorregulação ao longo de 2023**, com temas atuais e de interesse das instituições financeiras e dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, com o objetivo de aprimorar a interação com as instituições financeiras Signatárias, bem como de divulgar suas iniciativas e atividades.



WORKSHOP PARA NOVAS INSTITUIÇÕES PARTICIPANTES DA AUTORREGULAÇÃO DO CONSIGNADO

Especificamente em relação à Autorregulação do Crédito Consignado e as novas 23 Instituições Financeiras aderentes em 2023, foi realizado *Workshop* com o propósito de apresentar o arcabouço normativo, bem como a governança da Autorregulação.

Assim, com o objetivo de simplificar o *onboarding*, equalizar o conhecimento e esclarecer dúvidas sobre o Sistema, especialmente no que se refere a sua Governança, estrutura normativa, principais regras e forma de monitoramento, **a Febraban realizou *workshop* com as novas instituições participantes e interessadas em aderir à Autorregulação do Consignado.**

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



Em 2023, foi fortalecido o diálogo permanente com o Banco Central e membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, coordenado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que inclui Procons, Defensorias Públicas, Ministério Público do Consumidor e entidades civis de defesa do consumidor. Esse diálogo contribui permanentemente para a discussão e construção de iniciativas que compatibilizam crescimento econômico, melhores práticas e proteção do consumidor.



A Febraban, em conjunto com o Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento, realizou mais de 20 reuniões com Procons Estaduais e Municipais de todo o país com o propósito de apresentar as diversas iniciativas setoriais em prol da proteção do consumidor bancário, bem como estabelecer e consolidar importante diálogo sobre as principais demandas locais.

Na oportunidade, também foi apresentada aos Procons a plataforma de educação financeira do Instituto Febraban de Educação, o “Meu Bolso em Dia”. A iniciativa resultou na **assinatura de 6 Acordos de Cooperação Técnica para incentivo à utilização da plataforma pelos consumidores** locais junto aos Procons Estaduais do Espírito Santo, de Santa Catarina, do Paraná, da Paraíba e de Pernambuco e Municipal de Santa Maria.

O ano de 2023 foi marcado pelo retorno das edições regionais do Seminário de Relacionamento com o Consumidor - Semarc Febraban, com o propósito de estreitar e fortalecer o relacionamento com os Procons, a fim de encontrar soluções e somar esforços para a construção de ações que compatibilizem acesso a produtos e serviços bancários, crescimento econômico e a proteção dos consumidores.



Foram realizados três encontros:

Na Edição Nordeste, realizada em Fortaleza, em 23 de maio, foram debatidas boas práticas relacionadas ao produto crédito consignado;

A Edição Sul e Sudeste, realizada em São Paulo, no dia 22 de agosto, abordou a proteção e tratamento ao superendividamento;

Já a Edição Norte e Centro-Oeste aconteceu em Brasília, no dia 26 de setembro, e tratou das ações setoriais de prevenção e combate a fraudes e golpes.

Os encontros regionais resultaram na consolidação de importantes ações conjuntas a serem promovidas e implementadas com o objetivo de aprimorar a jornada e a proteção do consumidor bancário.



Em acréscimo, destacamos que com o tema “15 anos da Autorregulação Bancária – avanços e desafios na proteção e defesa do consumidor bancário”, **a 19ª edição nacional do Semarc apresentou a importância da Autorregulação no diálogo e nos resultados para [melhor atender o consumidor bancário](#).**

Realizado nos dias 7 e 8 de novembro, o evento abordou o Guia de Boas Práticas da Autorregulação e o tratamento voltado ao público vulnerável pelo setor bancário; os Semarcs regionais e a construção de boas práticas conjuntas voltadas ao aperfeiçoamento do atendimento do consumidor; Educação financeira – estratégias para capacitar o consumidor bancário em um mundo digital; e Inteligência artificial na jornada do consumidor.

Com a participação de representantes de mais de [35 Procons](#) de todo o país, do Banco Central do Brasil e das ouvidorias das Instituições Financeiras, o Semarc Nacional contou com mais de [130 participantes](#).

VII. PROGRAMA DESENROLA BRASIL



Em 2023, a **Febraban apoiou o “Desenrola Brasil”**, programa idealizado pelo Governo Federal que tem como principal objetivo reintroduzir pessoas com restrição de crédito na economia, permitindo melhores condições de renegociação de suas dívidas para aproximadamente 70 milhões de pessoas durante toda sua realização.



Entre 17 de julho e 29 de setembro, o número de contratos de dívidas negociados alcançou 2,22 milhões, beneficiando um universo de 1,73 milhão de clientes bancários.

Nos meses de julho, agosto e setembro, exclusivamente pela Faixa 2, na qual os débitos bancários foram ajustados diretamente com a instituição financeira em condições especiais, **foram renegociados R\$ 15,8 bilhões em volume financeiro no Programa Desenrola Brasil.**

As instituições financeiras retiraram as anotações negativas (desnegativaram) de cerca de **6 milhões de registros de clientes que tinham dívidas bancárias de até R\$ 100,00.**

A **educação financeira** sempre foi uma prioridade para o setor, que disponibilizou a plataforma Meu Bolso em Dia Febraban como **ferramenta oficial** de educação e orientação financeira do Programa **Desenrola Brasil**. Nela, o consumidor encontra conteúdo informativo gratuito sobre finanças pessoais, endividamento, cursos, simulações e trilhas de aprendizado, além do Índice de Saúde Financeira do Brasileiro (I-SFB), por meio do qual é possível fazer um diagnóstico individual para identificar vulnerabilidades e personalizar estratégias de solução para reequilíbrio das finanças.





**PRINCIPAIS
INSIGHTS**



**PUBLICAÇÃO DO
GUIA DE BOAS PRÁTICAS**



**CONSOLIDAÇÃO NORMATIVA DO EIXO
RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR**



**RETORNO DOS
SEMARCS REGIONAIS**

SOBRE A FEBRABAN

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

 **FEBRABAN**

