

**Relatório de
Ouvidorias e Canais
de Relacionamento
com o Consumidor**

2024

Deloitte.





Apresentação

O ano de 2024 foi marcado por significativas transformações nas relações entre o setor bancário e seus consumidores. A Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), por meio do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento, apresenta neste Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor um panorama das ações e esforços das instituições financeiras na defesa dos interesses dos consumidores ao longo desse ano.

A Febraban manteve seu papel de articuladora, promovendo o diálogo entre instituições financeiras, órgãos reguladores, entidades públicas e de defesa do consumidor. Por meio de eventos e fóruns realizados em diversas regiões do país, a entidade impulsionou debates sobre os temas mais relevantes para os consumidores.

Com um público cada vez mais conectado, os bancos ampliaram a disponibilidade e acessibilidade dos canais digitais, ajustando a experiência do consumidor aos novos hábitos e preferências por meio de smartphones, redes sociais e aplicativos de mensagens. Ao mesmo tempo, continuaram aperfeiçoando seus canais tradicionais, como o atendimento telefônico e presencial, garantindo suporte adequado a todos os perfis de consumidores.

A Febraban também promoveu iniciativas de orientação e educação financeira, reforçando a importância do consumo responsável de crédito e da gestão financeira consciente. Além disso, implementou alterações normativas em seus sistemas de Autorregulação, aprimorando regras e diretrizes para garantir uma experiência mais transparente e segura ao consumidor, além de assegurar a qualidade dos produtos e serviços bancários.

Para garantir um ambiente digital ainda mais seguro e eficiente, foram adotadas medidas voltadas à mitigação de fraudes e golpes financeiros. Essas iniciativas incluem investimentos robustos em segurança cibernética, tecnologia avançada, aplicativos de proteção, manutenção de canais contínuos de comunicação e alertas aos consumidores.

Por fim, com foco na compreensão das necessidades dos clientes, foram implementadas ações nacionais para aprimorar sua jornada no sistema financeiro. Destacam-se o compromisso do setor no suporte a iniciativas públicas de tratamento e prevenção ao superendividamento e a disseminação das melhores práticas bancárias no atendimento a consumidores vulneráveis.

Desejamos uma excelente leitura!



Amaury Oliva

Diretor de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação da Febraban



Rogerio Taltassori

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



Karine Wernz

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

Acessibilidade



O Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor foi desenvolvido para ser acessível, com o objetivo de garantir uma experiência mais inclusiva para todos seus leitores. Ele conta com alto contraste de cores, links descritivos, fonte legível e em tamanho confortável, além de textos alternativos para imagens e compatibilidade com navegação via teclado. Essas melhorias asseguram que as informações sejam mais compreensíveis e de fácil acesso.

Sumário

01 Consumidores no centro do diálogo e das iniciativas voltadas à proteção de seus direitos

02 A multiplicidade dos canais de relacionamento em meio às evoluções nas dinâmicas de consumo

03 A segurança digital e os esforços do setor financeiro na defesa dos consumidores

04 Evoluções normativas: um olhar para o futuro do setor financeiro

05 Principais conclusões

01

**Consumidores no
centro do diálogo e
das iniciativas
voltadas à proteção
de seus direitos**



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

A Febraban tem um papel importante no diálogo entre os bancos e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), garantindo que os serviços financeiros sejam oferecidos de maneira eficiente e transparente, enquanto promove boas práticas no atendimento ao cliente.

Dada a importância histórica do tema ao setor bancário, o relacionamento com o consumidor é assunto tratado dentro de cada instituição financeira e debatido setorialmente na Febraban há pelo menos duas décadas. Atualmente, esse trabalho é conduzido pelo Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento (CORC).

Integrado por 33 membros, todos ouvidores de instituições financeiras de diferentes portes, o Comitê fomenta o intercâmbio de experiências, conduz

estudos e promove debates significativos sobre o atendimento ao cliente bancário, envolvendo instituições financeiras, entidades de defesa do consumidor, o Ministério Público Federal, as Defensorias Públicas e o Banco Central do Brasil (Bacen).

Em 2024, o CORC conduziu diversas iniciativas importantes para aprimorar o atendimento ao consumidor e fortalecer os canais de relacionamento com os bancos, envolvendo agentes públicos e privados em ações coordenadas associadas às principais demandas e prioridades do setor.

Este Relatório detalha uma série de ações e eventos ocorridos com coordenação ou envolvimento do Comitê, que tiveram um impacto substancial no aprimoramento da experiência do consumidor com os produtos e serviços bancários.

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

- Banco BNP Paribas S.A.
- Banco BTG Pactual S.A.
- Banco BMG S.A.
- Banco Bradesco S.A.
- Banco C6 S.A.
- Banco CSF S.A.
- Banco Citibank S.A.
- Banco Cooperativo Sicoob S.A.
- Banco Cooperativo Sicredi S.A.
- Banco Daycoval S.A.
- Banco Digio S.A.
- Banco GM S.A.
- Banco Inter S.A.
- Banco Master S.A.
- Banco Mercantil do Brasil S.A.
- Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
- Banco Original S.A.
- Banco Pan S.A.
- Banco Safra S.A.
- Banco Santander (Brasil) S.A.
- Banco Semear 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 Nordeste do Brasil S.A.
- Caixa Econômica Federal
- Itaú Unibanco S.A.

Seminário de Relacionamento com o Consumidor – Semarc 2024

Reforçando o compromisso com o diálogo e a proteção do consumidor, a Febraban promoveu, nos dias 29 e 30 de outubro, em São Paulo, a 20ª edição do Seminário Febraban de Relacionamento com o Consumidor, o Semarc Nacional 2024, cujo tema foi os “Avanços e desafios na proteção e defesa do consumidor: a tecnologia aplicada à experiência do consumidor bancário”.

Com o objetivo de discutir soluções visando o aprimoramento do atendimento ao cliente bancário, o evento foi aberto à imprensa e congregou representantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (SNDC) – como a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública –, dos Procons Estaduais e Municipais, representantes do Banco Central do Brasil (Bacen) e das instituições financeiras.

A 20ª edição do Seminário consolidou-se como um marco para o diálogo, o fortalecimento das relações de consumo e a inserção da proteção do consumidor na agenda estratégica do setor financeiro. Ao longo dos anos, o Semarc desenvolveu uma comunicação contínua, aberta, respeitosa e construtiva com os órgãos de proteção do consumidor e Bacen.

Em 2024, o evento foi realizado presencialmente no espaço JK Eventos e contou com cinco importantes painéis, com a participação de palestrantes representantes de organizações internacionais, consultorias especializadas, órgãos públicos, instituições financeiras e da academia.

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

Temas dos debates do Semarc Nacional 2024

-  Tendências e desafios para os próximos 20 anos na proteção do consumidor bancário
-  Inovação, educação e proteção do consumidor: reflexões e impactos da implementação de novas tecnologias em serviços financeiros
-  Golpes e fraudes: a tecnologia a favor do consumidor
-  A vulnerabilidade do consumidor e a tecnologia inclusiva
-  Relacionamento e diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor



Participantes do Semarc Nacional 2024 durante a abertura do evento, assistindo a um vídeo de Isaac Sidney, presidente da Febraban.



Diretores Febraban Rogério Taltassori, Karine Wernz e Amaury Oliva e palestram durante Semarc Nacional 2024.

Seminário de Relacionamento com o Consumidor – Semarc 2024

Visando enriquecer o debate sobre o relacionamento com o consumidor bancário, o Semarc Nacional 2024 contou com a presença de 230 participantes, que incluíram membros do Sistema Financeiro, do SNDC, Procons estaduais e municipais, instituições financeiras e diversas outras entidades de eminência no setor.

Os vídeos com a cobertura completa podem ser acessados na plataforma [Febraban Tech](#).



Juliana Mozachi, Chefe do Departamento de Supervisão de Conduta do Banco Central do Brasil, discursa durante a abertura do Semarc Nacional 2024.



Teresa Moreira, Chefe do Serviço das Políticas da Concorrência e dos Consumidores da Conferência das Nações Unidas Sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), discursa no painel Tendências e Desafios para os Próximos 20 Anos na Proteção do Consumidor Bancário.

Linha do tempo com a trajetória do Semarc

Em 2024, a Febraban celebrou duas décadas de conquistas com um olhar para o futuro. Confira a publicação detalhada no [LinkedIn da Febraban](#).



Edições regionais do Semarc

No ano de 2024, a Febraban deu continuidade às edições regionais do Semarc, com a finalidade de intensificar e aprimorar a comunicação com os órgãos de proteção e defesa do consumidor, tratando das dificuldades particulares de cada região do Brasil.

As edições regionais do Semarc envolveram a participação de Procons de várias localidades, do Banco Central do Brasil e das instituições financeiras, com o objetivo de criar, de maneira conjunta, iniciativas que harmonizem a acessibilidade aos produtos e serviços bancários, o desenvolvimento econômico e a defesa dos direitos dos consumidores.

No total, ocorreram três edições, cujas discussões culminaram em ações colaborativas a serem executadas, abrangendo a melhoria da experiência do consumidor, a ampliação da transparência na oferta de produtos, a educação dos consumidores e a prevenção contra fraudes e golpes.

Norte e Centro-Oeste Brasília (DF) – 4 de setembro

O evento foi direcionado às ações setoriais em benefício do consumidor em relação ao **crédito consignado** e contou com a presença de representantes dos Procons da região, do Banco Central do Brasil e das instituições financeiras.

Com destaque para os avanços do produto desde a implementação do Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, em 2020, as discussões resultaram em ações conjuntas a serem executadas com o objetivo de aprimorar a jornada do consumidor, visando a assegurar maior transparência na oferta e contratação do crédito.

Nordeste Recife (PE) – 4 de abril

As discussões foram voltadas para as boas práticas na implementação da Lei nº 14.181, de 2021, que estabelece regras voltadas à **prevenção e tratamento ao superendividamento**.

Entre os principais assuntos discutidos durante a mesa de diálogo, foram compartilhadas experiências sobre os principais desafios para a implementação de um fluxo harmônico, visando melhor tratar as demandas extrajudiciais de endividamento dos consumidores. O encontro contou com a participação de representantes dos Procons da região, do Banco Central do Brasil e das Ouvidorias das instituições financeiras.

Locais das edições regionais do Semarc 2024



Sul e Sudeste São Paulo (SP) – 5 de junho

A edição foi voltada às ações setoriais em benefício do consumidor em relação a **fraudes e golpes**.

Contando com a participação de representantes dos Procons da região, do Banco Central do Brasil e das instituições financeiras, a edição culminou em iniciativas colaborativas a serem implementadas, visando aprimorar e garantir a adequada informação e a efetiva educação dos consumidores sobre a prevenção e identificação de fraudes e golpes.

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

A Febraban e os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor (Procons) mantêm uma parceria sólida e duradoura, pautada no compromisso de aprimorar o atendimento e a proteção dos direitos dos consumidores no setor financeiro.

Ao longo de 2024, a Febraban organizou pelo menos seis reuniões com Procons Estaduais e Municipais de várias partes do Brasil. Destacam-se, entre os participantes, a Fundação Procon São Paulo, o Procon Estadual de Pernambuco, o Procon Estadual do Rio de Janeiro e a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o Procon Estadual da Paraíba, o Procon Estadual de Santa Catarina e o Procon Municipal de Guarulhos. Essas reuniões foram fundamentais para fortalecer a cooperação e desenvolver estratégias eficazes de proteção ao consumidor.

O objetivo primordial desses encontros foi expor as várias iniciativas setoriais implementadas em benefício da defesa do consumidor bancário, incluindo aquelas relacionadas à Autorregulação Bancária e aos Indicadores Setoriais de atendimento, além de reforçar esse valioso canal de diálogo sobre as principais demandas locais.

Adicionalmente, em 2024, a Febraban coordenou diversas iniciativas voltadas à educação financeira que ampliaram o trabalho colaborativo com membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), Judiciário e Sistema Financeiro Nacional (SNF).

Nesse sentido, foram celebrados novos Acordos de Cooperação Técnica (ACT) com organizações do SNDC, administrações municipais e estaduais, com destaque para a Câmara Municipal de João Pessoa, o Procon Estadual do Espírito Santo, a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos, a Câmara Municipal de Belo Horizonte e o Procon Carioca.

Destaca-se, entre as iniciativas implementadas, a autorização para o uso e reprodução dos materiais da plataforma educativa Meu Bolso em Dia, uma iniciativa da Febraban que oferece uma variedade de recursos gratuitos, como cursos, conteúdos com orientações, vídeos e ferramentas para ajudar os consumidores a gerirem suas dívidas, organizarem suas finanças, pouparem e investirem melhor.

Procons e Defensorias visitados em 2024



Fundação Procon São Paulo



Procon Municipal de Guarulhos



Procon Estadual de Santa Catarina



Procon Estadual da Paraíba



Procon Estadual de Pernambuco



Procon Estadual do Rio de Janeiro



Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Febraban e a sua parceria com o Banco Central do Brasil

Reafirmando seu compromisso com os relevantes temas da educação financeira e da proteção dos direitos do consumidor, a Febraban manteve, em 2024, uma série de iniciativas e programas que ela possui em parceria com o Banco Central do Brasil (Bacen) e outros órgãos públicos.

Tais ações são destinadas a clientes e usuários de produtos e serviços bancários, e são essenciais para capacitar consumidores a tomar decisões mais informadas e promover a inclusão financeira.

Uma das principais iniciativas é o Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira, cujo objetivo é contribuir para reduzir o endividamento no país. Desde 2019, as campanhas ocorrem anualmente em março (mês do consumidor) e novembro, e oferecem a negociação de dívidas em atraso no cartão de crédito, cheque especial e outras modalidades de crédito que não envolvam bens dados em garantia. O Mutirão Nacional é uma iniciativa conjunta da Febraban, Bacen, Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e Procons.

Para atingir seu objetivo, o Mutirão também desempenha importante função na educação financeira. Em 2024, foram disponibilizados

conteúdos como *e-books*, planilhas de orçamento pessoal e páginas eletrônicas com orientações sobre a preparação para a negociação das dívidas, a gestão do orçamento doméstico, o desenvolvimento de hábitos financeiros saudáveis e a prevenção da inadimplência.

Principais ações do CORC em parceria com o Bacen em 2024

Pesquisa de satisfação das Ouvidorias

Atendendo à demanda do CORC, o Bacen publicou a Instrução Normativa BCB Nº550, que determinou a obrigatoriedade de armazenamento das informações das avaliações diretas da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários, dispensando a remessa dessas informações ao regulador.

Projeto de Aprimoramento do *Ranking* de Reclamações

O índice de reclamações passou a ser calculado com base na extrapolação estatística das demandas analisadas e consideradas procedentes para todo o conjunto de reclamações respondidas pelas instituições no trimestre, ainda que não analisadas pelo Bacen. O CORC participou ativamente da alteração, inclusive com o encaminhamento de sugestões com o propósito de aperfeiçoar esse indicador.

Destaques do Mutirão Nacional de Negociação e Orientação Financeira 2024



32 instituições financeiras participaram diretamente do Mutirão



3,4 milhões de contratos foram negociados pelas instituições financeiras



+14 milhões de impressões nas redes sociais com a campanha de 2024



+33 milhões de contratos repactuados desde 2020

O superendividamento e o consumidor vulnerável no Brasil

A gestão financeira responsável assume uma relevância ainda maior para o setor bancário quando analisados os atuais indicadores econômicos no Brasil. Dados do Bacen e Serasa indicam que, ao final de 2024, 48,2% das famílias brasileiras encontravam-se endividadas junto ao setor financeiro e 73,5 milhões estavam inadimplentes, incluindo credores como bancos, *utilities*¹, financeiras e serviços.

Diante desse cenário, destacam-se os esforços empreendidos pela Febraban em parceria com os setores público e privado na educação e orientação dos consumidores, incluindo aqueles com maiores dificuldades em arcar com suas obrigações financeiras, os superendividados.

Nesse sentido, a Lei n.º 14.181, promulgada em julho de 2021, constitui um marco jurídico significativo na proteção e defesa dos consumidores ao abordar a

prevenção e o tratamento do superendividamento. Esta legislação aprimorou a regulamentação do crédito, estabelecendo diretrizes para sua operacionalização, além de criar mecanismos para a resolução de conflitos, tanto em âmbito extrajudicial quanto judicial.

Ademais, os órgãos do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (SNDC), para aplicabilidade da Lei 14.181, de 2021, implementaram Núcleos de Atendimento aos Superendividados (NAS), que estabeleceram procedimentos específicos para atender as demandas dos consumidores.

Por fim, destaca-se que, no tratamento ao consumidor superendividado, é imperativo o reconhecimento da interpretação abrangente acerca da vulnerabilidade. A consideração e tratamento justo

e equitativo dos públicos vulneráveis constitui um elemento essencial na adequada condução das Políticas de Relacionamento com Clientes pelas instituições financeiras, e lidera parte considerável da agenda de trabalhos do setor.

Projeto Piloto Procon Paraíba: Atendimento ao superendividado

Outra iniciativa originada das edições regionais do Semarc, em parceria com o Procon Paraíba, foi o desenvolvimento do fluxo de atendimento ao superendividado pela Febraban.

A Federação desenvolveu um fluxo de atendimento visando disponibilizar aos órgãos do SNDC diretrizes mínimas para o registro e o tratamento das demandas de consumidores em situação de superendividamento.

O fluxo tem o propósito de assegurar a uniformidade, a previsibilidade e a efetividade dos atos administrativos nas funções desempenhadas pelos NAS. O objetivo do Projeto é avaliar a viabilidade, a eficácia e os possíveis aprimoramentos no fluxo, com o intuito de garantir uma maior efetividade na resolução extrajudicial das questões relacionadas ao consumidor superendividado.

Endividamento das famílias (em % da renda anual)²



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



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



Notas: (1) Contas básicas como água, luz e gás; (2) Segundo dados do Banco Central do Brasil para o Sistema Financeiro Nacional de novembro de cada ano; (3) Segundo dados do Banco Central do Brasil; (4) Segundo dados do Serasa de dezembro de cada ano.

Versão executiva do Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis

Em conformidade com o disposto no artigo 9º do Normativo SARB nº 24/2021, atualmente incorporado ao Normativo nº 27/2023, a Febraban lançou, em 2023, o Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis, publicação que tem o propósito de disseminar experiências e boas práticas implementadas pelas instituições financeiras relacionadas ao consumidor vulnerável.

O Guia contou com o apoio do Banco Central do Brasil e teve a participação voluntária de nove bancos: Banrisul, BMG, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Daycoval, Itaú, Mercantil e Santander. Reunindo mais de duzentas boas práticas, a publicação foi divulgada no [Newsletter de dezembro](#) do International Financial Consumer Protection Organization (FinCoNet), organização internacional de autoridades supervisoras responsáveis pela proteção do consumidor financeiro.

O processo de desenvolvimento do Guia envolveu extensos diálogos, intercâmbio de experiências e um levantamento das iniciativas existentes nas instituições financeiras. Todas as práticas incluídas na publicação apresentam uma descrição minuciosa, detalhando seus objetivos específicos, seu nível de

abrangência e evidências práticas da sua adoção pelas instituições colaboradoras.

Em 2024, visando ampliar a promoção da inclusão, melhorar a qualidade do atendimento e fortalecer a proteção aos consumidores vulneráveis, a Febraban lançou a Versão Executiva do Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis. A publicação traz um resumo mais simplificado das principais práticas das instituições, destacando os aspectos mais relevantes e oferecendo uma leitura mais rápida e eficiente do conteúdo apresentado.

Desde seu lançamento, em 2023, a publicação tem sido uma ferramenta valiosa para as instituições financeiras. As orientações contidas nela têm incentivado os bancos a adotarem modelos e ações para identificar e atender às necessidades específicas dos públicos vulneráveis. Essas iniciativas contribuem para um atendimento mais inclusivo e eficaz, promovendo a responsabilidade social e um sistema financeiro mais acessível e justo para todos.



Clique aqui e acesse o Guia executivo



Clique aqui e acesse o Guia completo

O consumidor vulnerável

O consumidor vulnerável é aquele com menor capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou mesmo para a representação dos seus interesses.

As instituições financeiras atuam em diversas etapas da jornada desse consumidor, oferecendo ações como conscientização financeira, orientação para jovens, suporte à poupança, gestão de orçamento e contratação de dívidas.

Os principais fatores que determinam a vulnerabilidade do consumidor são:

- Capacidade civil
- Deficiência física/ mental
- Doença grave
- Superendividamento
- Idade
- Maturidade digital
- Grau de escolaridade
- Renda

Plataforma Meu Bolso em Dia

A educação financeira sempre foi um tema tratado com especial atenção pela Febraban, pois desempenha papel fundamental na organização das finanças pessoais e na tomada de decisões mais conscientes. A melhor compreensão de conceitos financeiros pode contribuir para uma melhor gestão do dinheiro no dia a dia pelo consumidor. Além disso, a educação financeira é um tema prioritário para os bancos e, ao longo dos últimos anos, o setor bancário adotou várias iniciativas para prevenir e combater o superendividamento das famílias.

Em 2024, a Febraban e o setor financeiro expandiram projetos educativos relevantes por meio da Plataforma Meu Bolso em Dia. Dentre eles, originado de mais uma ação que resultou das edições regionais do Semarc, foram os Programetes de rádio. Os Programetes consistiram em uma série lançada pela Febraban, por meio da Plataforma Meu Bolso em Dia, transmitida em 2024 e que promoveu dicas sobre temas relevantes do dia a dia do consumidor, especialmente aqueles mais vulneráveis, que por vezes utilizam apenas o rádio como meio de consumo de informação.

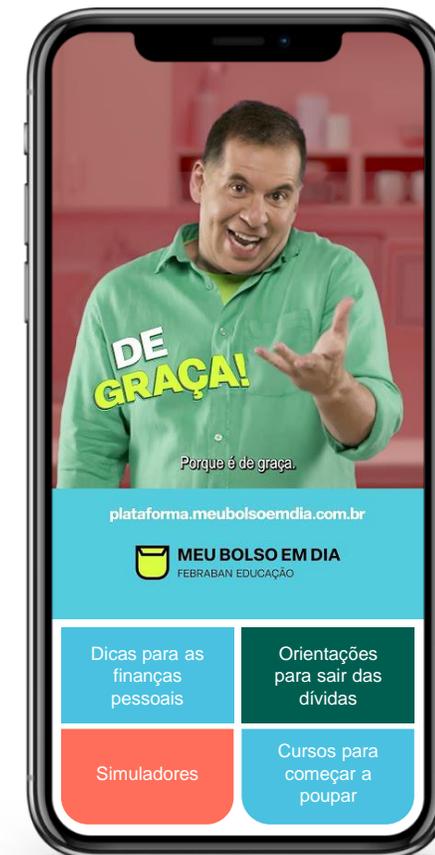
Os Programetes de rádio contaram com uma variedade expressiva de temas, atingiram números de alcance surpreendentes e podem ser acessados por meio do *podcast* [Febraban News](#).

Alcance da série Programetes de 2024



Exemplos de temas abordados

- Material escolar
- Cartão de crédito
- Black Friday
- Saúde financeira
- Declaração do Imposto de Renda
- Crédito consignado



Clique aqui para acessar a Plataforma

Indicadores Setoriais de Atendimento Bancário

Anualmente, o Comitê Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento (CORC) coleta e compartilha dados sobre o atendimento ao consumidor das maiores instituições financeiras do Brasil, de forma a trazer um panorama do desempenho dessas organizações em termos de volume e efetividade dos atendimentos. Esses dados trazem visões fundamentais sobre o comportamento dos consumidores, permitindo que os bancos entendam como se posicionar frente às mudanças constantes em suas preferências. Dessa forma, ao longo do Relatório, será mostrada a performance dos chamados Indicadores Setoriais de Atendimento.

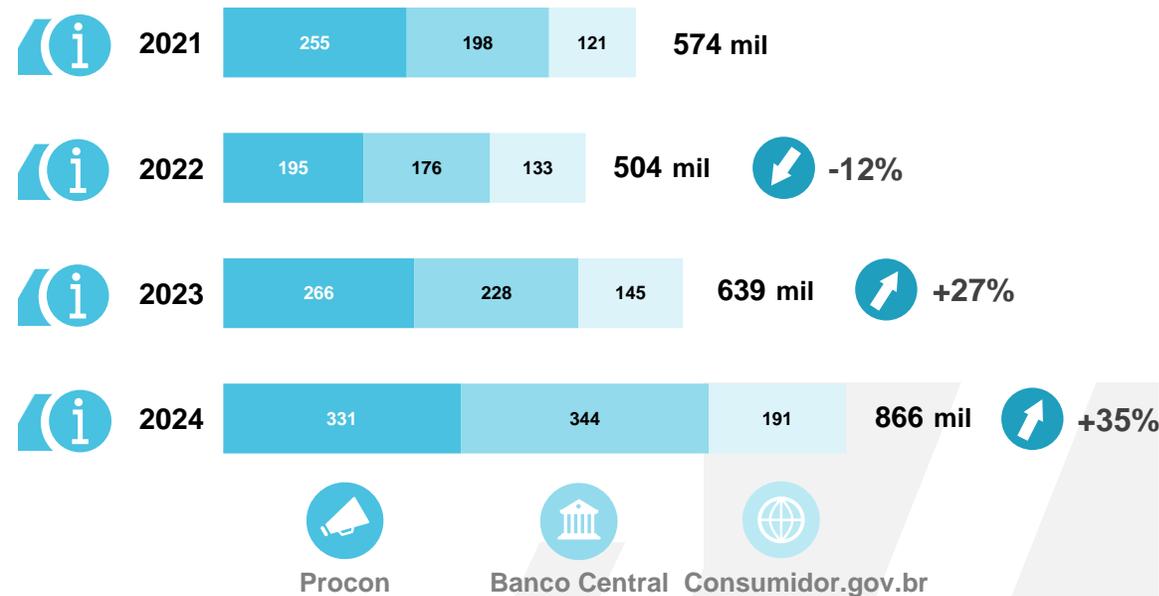
Três desses canais, os chamados canais externos, desempenharam um papel de destaque ao longo do ano de 2024, que foi marcado pelos esforços dos setores público e privado nas ações de educação financeira, incluindo as campanhas do Mutirão Nacional. Os canais disponibilizados pelo Procon e pelo Banco Central, além do canal Consumidor.gov.br, ampliaram em 35% o volume de atendimento a demandas em 2024, quando comparado ao ano anterior.

Durante os Mutirões, os bancos oferecem condições especiais para a regularização de contratos em atraso, como parcelamentos, descontos no valor da dívida ou taxas de juros reduzidas para refinanciamento. Essa mobilização geralmente resulta em um aumento na demanda por negociações. Na plataforma Consumidor.gov.br, do Ministério da Justiça, 76,9% das demandas abertas pelos consumidores no período de campanhas do Mutirão foram destinadas a bancos, financeiras e administradoras de cartão. Os temas mais recorrentes foram cartão de crédito, crédito pessoal e empréstimos, representando 67,8% dos registros. Das 3.241 solicitações finalizadas, 99% foram respondidas pelas instituições financeiras em até 6 dias, com um índice médio de solução de 94,7%.

A promoção das campanhas do Mutirão Nacional 2024, aliada ao incentivo à participação dos consumidores, aumentou os atendimentos bancários para negociação de dívidas através dos canais externos

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.



Nota: (1) Os dados extraídos do Consumidor.gov.br devem considerar o período de instabilidade da plataforma, entre abril e dezembro de 2024.

Crédito consignado

Além de dialogar e trabalhar em conjunto com órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e o Banco Central do Brasil, a Febraban também busca engajar instituições financeiras, com o objetivo de aprimorar cada vez mais o relacionamento do setor bancário com os consumidores. Em 2024, foram implementadas uma série de iniciativas que visaram fortalecer um importante produto ofertado pelas instituições financeiras aos seus clientes, o crédito consignado.

Transformações do crédito consignado

A primeira delas foi o fortalecimento do Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação, com a adesão de **19 novas** instituições. Em vigor desde 2 de janeiro de 2020, a Autorregulação do Crédito Consignado tem o propósito de aperfeiçoar o atendimento aos clientes na oferta de crédito consignado e, em dezembro de 2024, contava com um total de 80 participantes, que podem ser consultados por meio [deste link](#).

Com efeito, as instituições que aderiram a Autorregulação do Crédito Consignado passam a

representar mais de 99% do volume da carteira de crédito consignado no Brasil, evidenciando a abrangência do esforço do setor bancário em promover a oferta de produtos e serviços de maneira eficiente, transparente e ética.

Além disso, o Comitê Gestor da Autorregulação de Crédito Consignado e Portabilidade de Crédito passou a contar, a partir de dezembro de 2024, com um representante indicado pela Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD), entidade representativa das *fintechs* no país. O Comitê tem o papel de acompanhar o desenvolvimento e o funcionamento do Sistema de Autorregulação do Crédito Consignado, e a integração da ABCD visa aperfeiçoar continuamente a oferta da modalidade de crédito por meio de parcerias estratégicas entre o setor financeiro e seus diversos segmentos de mercado.

Você sabia?¹

O estabelecimento de parcerias estratégicas entre as instituições financeiras e seus diversos setores de mercado contribui para aprimorar os produtos e serviços oferecidos pelos bancos.

91% Dos bancos afirmam que trabalham com *startups* visando estreitar laços com negócios inovadores¹.

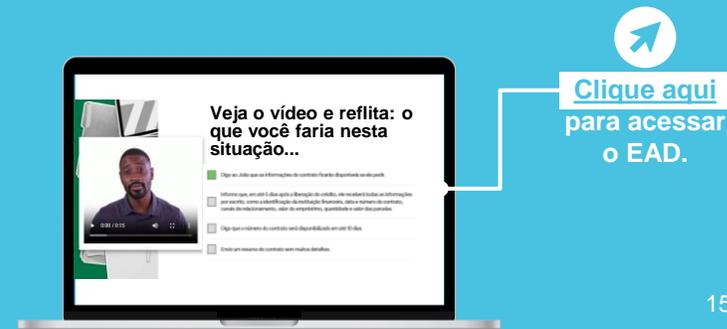
Nota: (1) Segundo dados da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024.

EAD dos correspondentes e agentes de crédito

Em 2024, a Autorregulação do Crédito Consignado lançou uma nova iniciativa para aprimorar a oferta de crédito consignado aos consumidores. Foi desenvolvido um curso de Educação a Distância (EAD) voltado para correspondentes e agentes de crédito em todo o país.

O treinamento é gratuito e aborda os compromissos das instituições financeiras participantes da Autorregulação do Crédito Consignado, conforme estabelecido no Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação.

Este novo módulo de treinamento é mais moderno e dinâmico, utilizando diversas ferramentas de aprendizado, como vídeos, *podcasts* e quizzes que simulam situações cotidianas enfrentadas por esses profissionais ao interagir com os consumidores.



Portabilidade de crédito: supervisão e projetos de melhoria

Supervisão e monitoramento da portabilidade

Outro importante direito do consumidor junto ao sistema financeiro é o da livre solicitação da portabilidade de crédito. Esse processo permite a transferência de uma dívida de uma instituição financeira para outra e a busca por melhores condições de pagamento. No ano de 2024, cerca de 14 milhões de solicitações para operações de portabilidade foram registradas. Destas, 5,3 milhões foram realizadas com sucesso. Outras 5,7 milhões de solicitações acabaram tendo suas dívidas renegociadas com os bancos originais, em que consumidores conseguiram negociar condições mais vantajosas.

Visando facilitar a transferência de operações de crédito para instituições que ofereçam condições mais atrativas, reduzindo o custo das dívidas para os consumidores, a Febraban criou Autorregulação da

Portabilidade de Crédito, que contempla mais de 600 instituições participantes. O sistema estabelece uma série de medidas a serem seguidas pelas entidades aderentes e visa estabelecer diretrizes operacionais que proporcionem segurança, qualidade e transparência para esse processo.

Desde 2015, a Autorregulação de Portabilidade de Crédito, visando assegurar a qualidade do processo de portabilidade, supervisiona as instituições financeiras participantes para verificar a conformidade com as regras do Documento Correlato. Por meio de consultorias independentes que realizam sistematicamente auditorias nas entidades associadas, a Febraban garante segurança, qualidade e transparência para as operações de portabilidade.

Decurso de Prazo e Melhoria do Fluxo de Portabilidade

Por meio dos projetos “Decurso de Prazo” e “Melhoria do Fluxo de Portabilidade”, a Febraban busca aprimorar a eficiência e a transparência no processo de portabilidade de crédito, implementando melhorias significativas que assegurem o cumprimento dos prazos e tornem o processo mais ágil e eficaz.

Ações estratégicas dos projetos Decurso de Prazo e Melhoria do Fluxo de Portabilidade



Padronização dos procedimentos

Implementação de normas claras e consistentes, incluindo a definição de formulários padronizados de oferta e prazos máximos para cada etapa do processo, desde a solicitação até a conclusão.



Monitoramento e supervisão

Fortalecimento dos mecanismos de supervisão, incluindo o acompanhamento dos indicadores de desempenho e a aplicação de penalidades em caso de descumprimento.



Automatização do processo

Adoção de tecnologias avançadas para automatização do fluxo, incluindo a integração de sistemas de gestão e uso de inteligência artificial no monitoramento.



Capacitação e treinamento

Realização de *workshops* e treinamentos para os funcionários das instituições financeiras, visando a capacitação para a implementação das mudanças.

Destaques da supervisão de 2024

**40**

Instituições monitoradas

**36**

Procedimentos aplicados

02

**A multiplicidade dos
canais de relacionamento
em meio às evoluções nas
dinâmicas de consumo**

Evolução das demandas do atendimento bancário

O atendimento e a resolução de demandas permanecem sendo aspectos de suma importância no relacionamento entre os bancos e seus clientes. Os canais disponibilizados devem ser aptos a atender os diversos perfis e necessidades dos consumidores, assegurando, assim, a eficiência e a conveniência na resolução de suas solicitações.

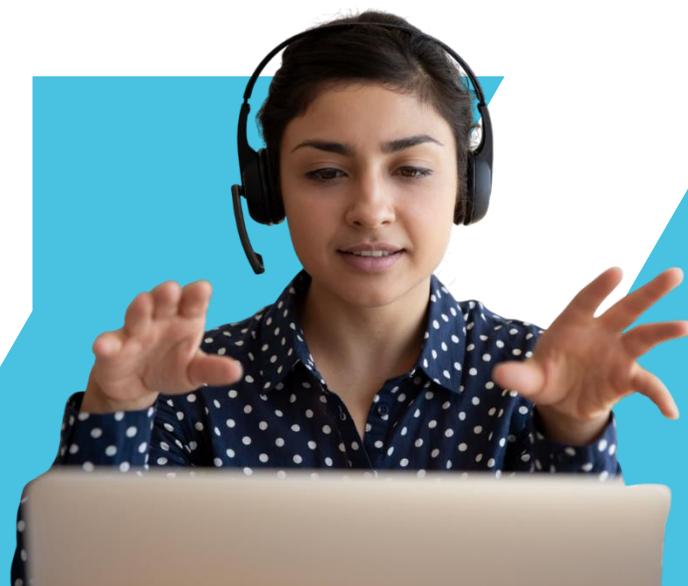
Os consumidores estão cada vez mais digitalizados e prezam por agilidade e comodidade em seu dia a dia, o que impulsiona os bancos a oferecerem soluções digitais que abrangem praticamente todos os tipos de serviços e produtos.

Em 2024, a tendência histórica de diminuição do volume total de demandas nos canais de atendimento foi acentuada, atingindo 130 milhões de registros, a maior queda dos últimos quatro anos, com uma redução de 21%.

Esse declínio é, sobretudo, atribuído à crescente eficiência das instituições financeiras em suprir as necessidades dos consumidores, bem como ao aprimoramento na qualidade dos produtos e serviços oferecidos, o que resulta na diminuição da necessidade de novos atendimentos.

A redução no volume de demandas também reflete a crescente digitalização dos consumidores, que passam a utilizar menos plataformas de relacionamento com necessidade de atendimento humanizado.

Volume total de atendimentos



Clique aqui e conheça as instituições participantes dos Indicadores Setoriais de Atendimento.

Distribuição de demandas por canal

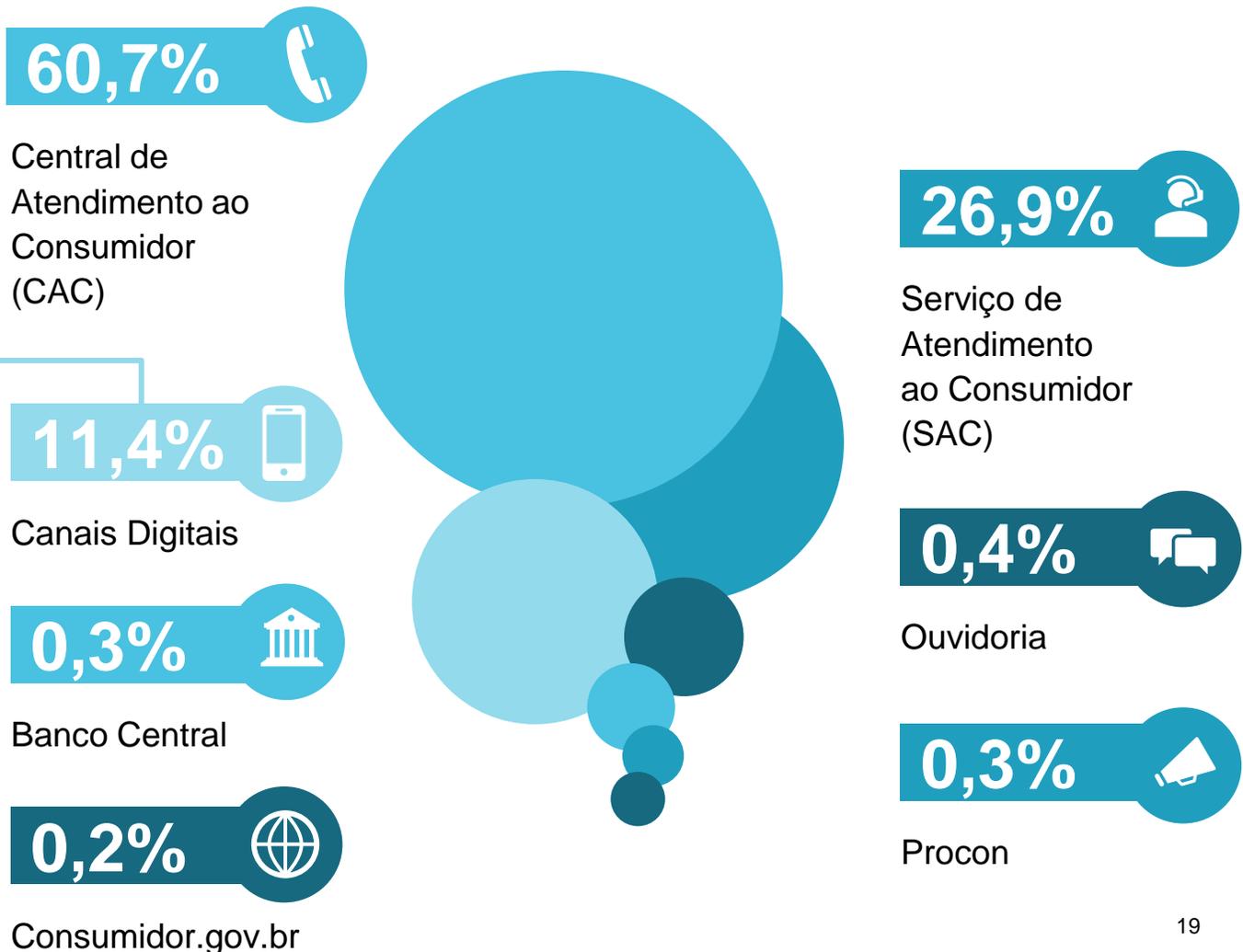
A digitalização configura uma tendência concreta nas preferências dos consumidores. Entretanto, as demandas de atendimento ainda se concentram nos canais telefônicos, representados pela Central de Atendimento ao Consumidor (CAC), pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e pela Ouvidoria, que, em conjunto, responderam por 88% do total de atendimentos em 2024.

Os canais externos, como Procon, Banco Central e Consumidor.gov.br, foram responsáveis por menos de 1% dos atendimentos, evidenciando a eficácia dos canais internos das instituições financeiras em solucionar a maioria das demandas dos clientes bancários.

Nos Canais Digitais, o Chat se destaca amplamente, representando cerca de 85% dos atendimentos, por ser um meio de comunicação simples e habitual. O Fale Conosco e as Redes Sociais, em conjunto, respondem por aproximadamente 14% dos atendimentos digitais.



84,5%	Chat
7,8%	Fale Conosco
0,2%	E-mail
5,5%	Redes Sociais
2%	Outros



Canais telefônicos

Os canais telefônicos oferecem a possibilidade de realizar transações, tirar dúvidas e solucionar problemas, seguindo regulamentos estabelecidos pelo setor público. Embora sejam os responsáveis pelo maior volume de demandas, o número de atendimentos nesses canais tem experimentado uma redução constante ao longo dos anos.

A Central de Atendimento ao Consumidor (CAC), que registrou 136 milhões de atendimentos em 2021, contabilizou apenas 79 milhões em 2024, representando uma queda de 42% nesse intervalo. Por sua vez, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) experimentou uma diminuição de 22% no mesmo período. Essa redução é, em grande medida, atribuída às transformações nos hábitos e nas preferências dos consumidores, que têm progressivamente optado por meios digitais, como aplicativos e *websites*, para suprir suas necessidades financeiras.



Central de Atendimento ao Consumidor (CAC)

Por meio das centrais, é possível acessar uma ampla gama de serviços, além de esclarecer dúvidas sobre produtos e serviços do banco.



Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

Destinado a reclamações, cancelamentos, contestações, suspensões, dúvidas e informações gerais sobre produtos e serviços.



Ouvidoria

Trata de demandas não solucionadas previamente nos demais canais de atendimento.

Volume de atendimentos dos canais telefônicos



Volume de atendimentos do CAC



Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) tem como objetivo proporcionar um atendimento de excelência, destinado ao esclarecimento de dúvidas, cancelamentos, contestações e solicitações. Ele figura como o segundo canal de relacionamento mais utilizado pelos clientes das instituições financeiras no Brasil, concentrando, em 2024, 27% do volume de atendimentos.

Assim como a Central de Atendimento ao Cliente (CAC), o volume de atendimentos no SAC registrou uma redução de 15%, em 2024, em relação a 2023, o que reflete a tendência de digitalização dos consumidores. No entanto, dada a sua relevância como suporte ao crescimento dos canais digitais, atuando como ponto de esclarecimento de dúvidas e procedimentos, o SAC ainda mantém elevados volumes de demanda. Nesse contexto, as instituições financeiras continuam investindo na melhoria contínua do SAC, que, em 2024, registrou avanços no tempo de resolução, com 95% dos atendimentos sendo solucionados no mesmo dia.

Volume de atendimentos do SAC



Índice de resolutividade

	Ouvidoria	98,0%
	Procon	99,7%
	Banco Central	99,4%
	Ações judiciais	99,7%

Apenas 2% dos consumidores atendidos no SAC precisaram recorrer à Ouvidoria



Tempo de resolução

	2023	2024
Mesmo dia	94%	95%
Até uma semana	99%	99%

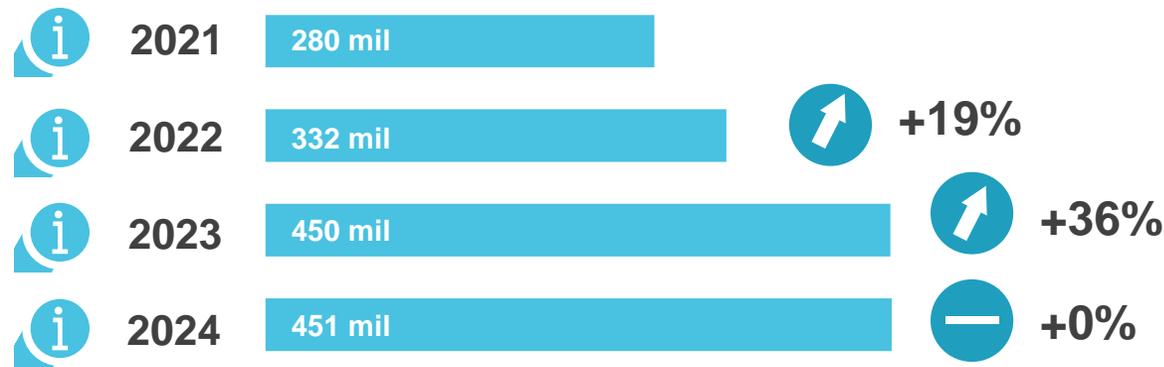
Ouvidorias e a sua capacidade de solucionar problemas

A Ouvidoria é o canal incumbido de receber e mediar as demandas que não foram solucionadas nos atendimentos iniciais das instituições financeiras.

Em 2024, representou apenas 0,35% do total de atendimentos, englobando contatos diretos dos clientes (0800), Procon e Banco Central. Durante esse período, o canal registrou 451 mil contatos, cifra que se aproxima da observada em 2023. Essa estabilidade sugere que os canais primários aprimoraram sua capacidade de resolver as demandas recebidas, reduzindo a necessidade de encaminhamento à Ouvidoria.

Semelhante ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), a Ouvidoria apresentou, em 2024, elevados índices de resolutividade, com mais de 90% dos atendimentos sendo concluídos com sucesso, além de uma melhora no tempo de resolução em comparação ao ano anterior.

Volume de atendimentos da Ouvidoria



Índice de resolutividade



Tempo de resolução



Canais Digitais

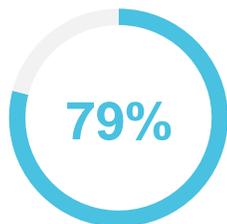
A participação dos Canais Digitais no volume de atendimentos bancários tem crescido anualmente, evidenciando a forte tendência da digitalização dos consumidores. Em 2024, esses canais corresponderam por 11% do volume total de atendimentos, percentual acima dos 8% registrado em 2023.

A digitalização não se limita apenas ao atendimento bancário, sendo especialmente evidente no uso cotidiano de dispositivos e plataformas digitais para interagir com instituições financeiras ou realizar transações. De acordo com a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária de 2024, foram registradas aproximadamente 147 bilhões de transações pelos canais digitais, principalmente *mobile*, indicando que esses canais têm se consolidado como a principal escolha dos consumidores para o atendimento e a realização de operações financeiras.

Segundo a Pesquisa, 100% dos bancos oferecem canais de mensagens instantâneas para atendimento aos consumidores, que preferem usar aplicativos de mensagens, como assistentes versáteis, seja para consultar faturas, desbloquear senhas ou renegociar e quitar débitos.



Dos bancos oferecem canais de mensagens instantâneas



Das transações bancárias são realizadas por canais digitais



Das transações bancárias são realizadas no *mobile*



Internet Banking

Disponível via computadores e *notebooks*, possibilita realizar as principais atividades bancárias de rotina, independentemente de onde o consumidor estiver.



Mobile Banking

Acessado a partir de dispositivos portáteis como *smartphones* e *tablets*, permite o uso dos principais recursos bancários do cotidiano de maneira simplificada.



Redes sociais

Oferecem a possibilidade de comunicação, esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões e outras demandas entre o cliente e a instituição financeira em redes como Facebook, LinkedIn, Instagram e X.



Aplicativos de mensagens

Têm-se tornado cada vez mais prevalentes na jornada bancária, em razão da conveniência e da familiaridade dos consumidores com tais canais, como o WhatsApp.

Canais presenciais

É evidente que canais presenciais têm experimentado uma perda de protagonismo nos últimos anos, em razão da digitalização do atendimento bancário. Contudo, esses permanecem em uso por uma parcela da população e, por conseguinte, continuam a representar um elemento significativo no atendimento bancário, pois promovem uma maior proximidade entre as instituições financeiras e seus clientes, frequentemente possibilitando uma orientação financeira mais personalizada, além de um atendimento mais humano e centrado no consumidor.

Os canais presenciais compreendem agências, lojas e PABs², entre outras estruturas.



Agências

Estão amplamente distribuídas pelo Brasil e são capazes de tratar todas as operações e transações bancárias. Com a digitalização, agências tem ganhado relevância em soluções mais complexas e de maior valor agregado.



Caixas eletrônicos

Permitem realizar operações com e sem movimentação financeira em pontos estratégicos e em horários diferenciados.



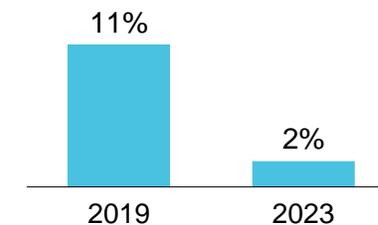
Correspondentes

São estabelecimentos credenciados pelos bancos, como lotéricas, supermercados, entre outros. Reforçam a capilaridade do atendimento presencial, oferecendo serviços específicos de previdência e de benefícios sociais.

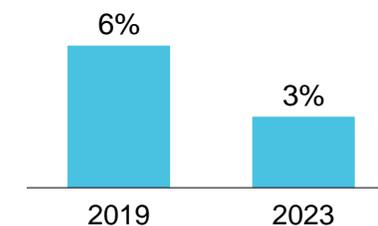
Apesar da digitalização, os canais físicos bancários seguem essenciais, adaptando-se às demandas locais e mudanças nos hábitos dos consumidores.

Participação sobre o total de transações bancárias¹

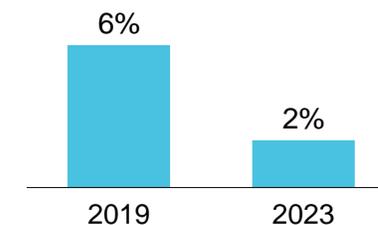
Caixas eletrônicos



Correspondentes



Agências Bancárias



Notas: (1) Segundo dados da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024; (2) Ponto de atendimento bancário.

Distribuição de demandas por produtos e serviços bancários

A Febraban e o setor financeiro estão continuamente promovendo a transparência e a visibilidade acerca do desempenho dos canais de atendimento bancário junto aos consumidores.

O Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor 2024 divulga, pela primeira vez, a performance dos produtos e serviços bancários nos canais de atendimento.

Os atendimentos por produtos e serviços proporcionam uma análise pormenorizada das ofertas bancárias que mais receberam demandas por dúvidas, esclarecimentos ou reclamações através dos canais de atendimento disponíveis.

Em 2024, o maior volume de atendimentos bancários concentrou-se no Cartão de Crédito/Múltiplo, representando 37% do total de chamadas. Em seguida, destacaram-

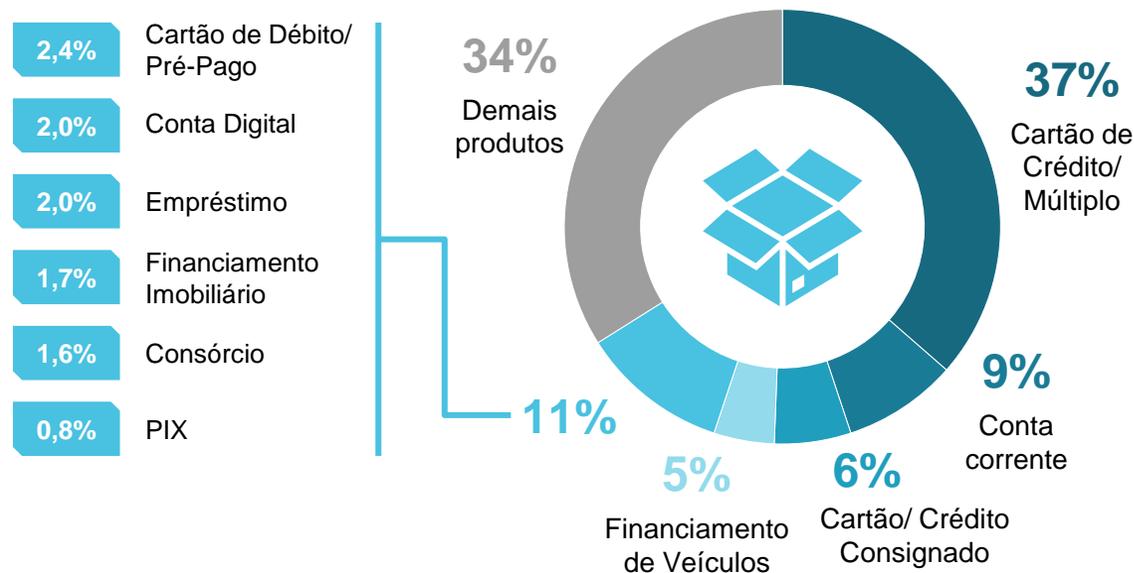
Nota: (1) De lançamentos, débitos ou saques.

se a Conta Corrente (9%), o Cartão/Crédito Consignado (6%) e o Financiamento de Veículos (5%), que, em conjunto, corresponderam a 47% do volume total de atendimentos no período.

Outro destaque para o ano de 2024 foi o PIX (0,8%), serviço bancário notoriamente estimulado pelo setor financeiro. Contando com grande participação no volume total das transações bancárias, a modalidade já figura na 10ª posição entre os principais produtos e serviços atendidos ao longo do ano.

Esses dados evidenciam o empenho e a capacidade do setor financeiro em compreender de forma aprofundada as principais demandas e necessidades dos consumidores, ao mesmo tempo em que oferece à sociedade um espaço para discutir questões fundamentais no cotidiano do relacionamento com os bancos.

Volume de atendimentos por produtos e serviços em 2024



Principais motivos de reclamações

Cartão de Crédito/Múltiplo
9% Contestação¹ de créditos e débitos feitos nos cartões.

Conta Corrente
13% Fraude ou segurança: digitalização e exposição a ações criminosas.

Cartão e Crédito Consignado
42% Dificuldades na contratação ou renovação do produto.

Novo Decreto SAC

Em 2024, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) apresentaram a minuta do novo Decreto SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), cujo propósito é modernizar o atendimento ao cidadão, assegurando maior acessibilidade e humanização nos serviços essenciais. Um atendimento mais empático fortalece o vínculo com o cliente, agiliza a resolução de demandas e fomenta sua satisfação e fidelização.

A Febraban tem adotado uma postura proativa ao apresentar sugestões para o aprimoramento do novo Decreto SAC. Nesse sentido, foram realizadas diversas reuniões de alinhamento com as instituições financeiras, nas quais se discutiram propostas e novas diretrizes para a regulamentação.

Buscando o diálogo e a proteção dos direitos do consumidor, durante reunião com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), o setor apresentou suas sugestões e justificativas aos pontos de aprimoramento.

Canal de comunicação de cobrança (0303)

No ano de 2024, verificou-se uma nova alteração regulatória concernente aos canais telefônicos: a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) prevê, para o ano de 2025, a implementação do prefixo 0303 para a identificação de chamadas de cobrança efetuadas pelos credores. A Febraban tem participado ativamente das discussões acerca dessa mudança, propondo aprimoramentos para sua efetivação.

Principais sugestões em discussão para o Decreto SAC



Exclusão de canal transacional

Comunicação clara de que o canal SAC não tem como foco o atendimento transacional.



Tempo de resposta

Alinhamento com os prazos previstos pelo normativo da Autorregulação Febraban, que visam a maior celeridade na resposta ao consumidor.



Horário de atendimento

Atendimento das 8h às 20h, excluindo casos de fruição.



Atendimento humano

Informação sobre a disponibilidade de atendimento humano no canal telefônico, sugerindo *call-back* de 300 segundos, atualmente já implementado para bancos e telefonia.



Transferência para canal resolutivo

Oferecimento da possibilidade de transferência para canal resolutivo, sem a necessidade do consumidor repetir a demanda, aumentando a eficiência do SAC.



Prioridade de atendimento

Priorização para idosos e pessoas com o espectro autista.

03

**A segurança digital e os
esforços do setor
financeiro na defesa dos
consumidores**

Golpes e fraudes financeiras

A digitalização tem se consolidado como uma tendência nos últimos anos, oferecendo mais facilidade e comodidade aos consumidores. Nesse contexto, observa-se uma crescente adesão dos clientes aos canais digitais disponibilizados pelas instituições financeiras para a execução de uma ampla gama de serviços. Nos últimos dez anos, essas plataformas registraram um aumento superior a 300% no volume de transações e, em 2023, já movimentam quase quatro vezes mais que os demais canais combinados, conforme dados da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024.

No entanto, assim como em outros canais de relacionamento bancário, é essencial que os consumidores estejam atentos a golpes e fraudes financeiras nos meios digitais, especialmente ao acessar *links*, utilizar aplicativos de mensagens e compartilhar informações em seus dispositivos.



Presente na vida de quase todos os brasileiros, o celular tornou-se um dispositivo fundamental para o dia a dia, não apenas para as chamadas telefônicas. Tanta praticidade atrai a atenção de criminosos para a prática de golpes, tais como:

- ✓ Golpe do 0800 ou da falsa URA
- ✓ Golpe da Tarefa
- ✓ Golpe da clonagem no WhatsApp
- ✓ Golpe de engenharia social com WhatsApp
- ✓ Golpe do *Phishing*

[Clique na tela](#) para saber mais sobre esses golpes

Autorregulação de golpes e fraudes

A Febraban firmou parceria com a Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CNF) e lançou, em 2024, o "Selo de Prevenção a Fraudes". Com o objetivo de reforçar a integridade das operações financeiras no Brasil, certificando e reconhecendo as instituições que atendem a rigorosos critérios de prevenção, combate e conscientização sobre fraudes e golpes digitais. Essa iniciativa busca garantir um ambiente mais seguro para os consumidores no relacionamento junto às instituições financeiras.

consultoria especializada para avaliar as instituições candidatas, assegurando imparcialidade e rigor técnico no processo. Na etapa inicial, 17 instituições financeiras foram certificadas, enquanto outras estão em fase de avaliação. O selo tem validade de 12 meses e pode ser renovado após uma nova avaliação.

Os benefícios do selo abrangem a comprovação de conformidade com as melhores práticas do mercado, além do atendimento às exigências legais e aos padrões de autorregulação.

A CNF, responsável pela administração do selo, atuará em parceria com uma



R\$ 4,7 bilhões

É o valor anual que os bancos brasileiros investem em segurança da informação (cerca de 10% do orçamento de tecnologia), de acordo com a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária.

Campanhas e comunicação contra golpes e fraudes

A Febraban está na linha de frente do combate aos golpes e fraudes financeiras, implementando diversas iniciativas para proteger o consumidor e aumentar a segurança no setor bancário. Com campanhas de conscientização, acordos de cooperação com autoridades e o desenvolvimento de aplicativos de segurança, a Febraban está comprometida em tornar as transações financeiras e o acesso aos produtos e serviços bancários mais seguros e confiáveis.

Em 2024, a Febraban lançou a campanha de conscientização sobre golpes e fraudes eletrônicas, que teve como tema “Se é golpe, tem contragolpe”. A campanha traz uma novidade com a participação de Fabio Porchat, um humorista carismático que alcança diversos públicos. Seu objetivo é comunicar de forma direta e simples, ajudando as pessoas a identificar golpes.

Com encerramento previsto para abril de 2025, as peças publicitárias estão disponíveis nas principais redes de TV, canais de *streaming*, portais jornalísticos, redes sociais, páginas de *e-commerce*, entre outros.

A campanha ainda conta com a colaboração de parceiros importantes, incluindo a Polícia Federal, o Banco Central do Brasil, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, a Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CNF), a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) e Zetta.

Para conhecer mais ações do setor e ter acesso outros conteúdos da Febraban sobre golpes e fraudes, [clique aqui](#) para acessar o portal de antifraudes.



Ator e humorista Fábio Porchat posa para foto em imagem de divulgação da campanha “Se é golpe, tem contragolpe”.

[Clique aqui](#) e veja os vídeos da campanha



“A Febraban e seus bancos associados têm investido constantemente na comunicação com a população em geral com campanhas frequentes para orientar o cliente. Queremos orientar sobre como se prevenir dos principais crimes virtuais que tanto dão dor de cabeça aos consumidores e geram prejuízos financeiros.”

Bruno Fonseca, diretor do Comitê de Prevenção a Fraudes da Febraban.

Febraban apresenta tentativas de fraudes e golpes comuns com o Pix e oferece meios para evitá-los

Febraban dá dicas para que cliente se proteja do golpe do falso investimento

Febraban faz alerta sobre o golpe do Pix errado

Parceria com o Ministério da Justiça e Segurança Pública

O sistema bancário dispõe de sofisticadas estruturas de monitoramento e emprega as mais avançadas tecnologias de segurança da informação, com o propósito de resguardar o consumidor contra golpes e fraudes. Com um orçamento crescente a cada ano, a Febraban e os bancos associados investiram cerca 20% a mais, em 2024, comparado com o ano anterior em tecnologia e segurança da informação.¹

A partir de um processo contínuo de aprimoramento, considerando tanto os avanços tecnológicos quanto as transformações no ambiente de riscos, o setor financeiro conta com o que há de mais moderno em relação à segurança cibernética e prevenção a fraudes, como mensageria criptografada, autenticação biométrica, tokenização, e usam tecnologias como *big data*, *analytics* e inteligência artificial em processos de prevenção de riscos.

A Febraban trabalha em parceria com ações coordenadas com instituições como a Polícia Federal (PF), a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) e o Ministério da Justiça e Segurança Pública.

“O combate ao crime organizado, a luta contra as fraudes bancárias, e outros ilícitos financeiros, são um dever da sociedade como um todo. Não pode ficar restrito ao poder público.”

Isaac Sidney, Presidente da Febraban.

Em 2024, a Febraban e o Ministério da Justiça e Segurança Pública formalizaram um acordo que possibilitará a troca de conhecimentos, tecnologias, metodologias, capacitação de pessoas e colaboração mútua para o desenvolvimento de projetos e atividades de interesse comum. Com isso, as instituições financeiras e o Ministério irão trocar inteligência para a execução de ações rápidas e efetivas no combate a fraudes, golpes e crimes cibernéticos.

O Acordo de Cooperação Técnica (ACT) prevê a formação de um grupo de trabalho com entidades e empresas para debater o tema e construir uma política pública de prevenção e combate a fraudes e golpes, chamada de Estratégia Nacional de Segurança Financeira. O ACT reforça e consolida a parceria histórica entre as duas instituições para o combate a atividades criminosas.

Outro ACT com o Ministério e a Polícia Federal visa a troca de informações focadas em medidas educativas, preventivas e repressivas contra crimes cibernéticos. A Febraban doou equipamentos de alta tecnologia à PF para combater *ransomware*². Além disso, está sendo elaborado um acordo com a Delegacia Especializada em Crimes Fazendários da Polícia Federal e a área de inteligência do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para combater fraudes contra o Instituto.



Isaac Sidney, presidente da Febraban, e Ricardo Lewandowski, Ministro da Justiça e Segurança Pública, posam para foto com o documento do ACT firmado em 2024.

Notas: (1) Segundo dados da Pesquisa de Tecnologia Bancária de 2024; (2) Tipo de *malware* que sequestra dados e exige um pagamento de resgate para liberá-los; (3) Dados entre 2018 a 2023.

Você sabia?³

A Febraban e os bancos possuem uma parceria desde 2007 com a Polícia Federal que centraliza todas as notícias-crime de fraudes em um repositório único de dados. O Projeto Tentáculos é uma referência interna e externa de cooperação público-privada no combate às fraudes eletrônicas.

445	200	85
mandatos de busca e apreensão	operações	prisões



04

**Evoluções normativas:
um olhar para o futuro
do setor financeiro**

Autorregulação Bancária

A Autorregulação Bancária é uma estrutura criada para complementar as normas e mecanismos de controle vigentes no setor bancário e tem como objetivo promover um ambiente financeiro mais ético, transparente e eficiente. Para isso, a Febraban desempenha um papel crucial, incluindo o desenvolvimento de normas, o monitoramento e a fiscalização, a educação e a representação do setor financeiro.

A Autorregulação Bancária é composta por três Sistemas: a Autorregulação Febraban, a Autorregulação do Crédito Consignado e a Autorregulação da Portabilidade de Crédito.

Autorregulação Febraban

A Autorregulação Febraban é regida pelo “Código de Conduta Ética e Autorregulação Bancária”, de observância obrigatória pelas instituições participantes; e por “Normativos”, divididos em três eixos de adesão voluntária: relacionamento com o consumidor, responsabilidade socioambiental e prevenção a ilícitos.

Consolidadas no Normativo Sarb nº 27 desde 2023, as regras da Autorregulação Febraban voltadas ao relacionamento com o consumidor passaram por importantes alterações ao longo do ano de 2024.

Essas mudanças refletem o compromisso contínuo da Febraban com a promoção de práticas de mercado que visam sempre a proteção do consumidor e a evolução do setor bancário como um todo.

Nota: (1) É o prenome pelo qual pessoas travestis e transexuais se identificam, são reconhecidas e identificadas em suas relações sociais.

Destaques das alterações normativas em 2024



Cobranças de dívida

O contato em dias e horários diferentes daqueles estabelecidos na norma somente se dará mediante agendamento ou autorização prévia do consumidor. **(Art. 32)**

As instituições financeiras são proibidas de realizar ligações telefônicas para cobrar dívidas vencidas há mais de 5 anos. **(Art. 32-A)**



Nome social

As instituições financeiras devem utilizar o nome social¹ para se referir às pessoas transexuais e não binárias, independentemente da base de dados da Receita Federal. **(Art. 7º)**



Cooperação entre instituições financeiras

As instituições financeiras devem seguir o fluxo de comunicação estabelecido em caso de fechamento de agências que prestem serviço de pagamento de benefícios públicos, visando à cooperação, principalmente em relação ao atendimento ao consumidor. **(Art. 54-A)**



Indicador Consumidor de Autorregulação (ICA)

Instituições serão monitoradas por indicador composto principalmente por quatro parâmetros: resultados da Autorregulação, índice Bacen, índices de satisfação e de solução da plataforma Consumidor.gov.br. **(Art. 265)**

Autorregulação da Portabilidade de Crédito

Diante do volume expressivo de operações de portabilidade de crédito ao longo de 2024 e sua importância para o consumidor em termos de economia, flexibilidade e gestão financeira, a Autorregulação da Portabilidade de Crédito recebeu importantes alterações normativas ao longo do ano, visando melhorar a experiência do consumidor e garantir que o processo de portabilidade seja realizado de maneira mais justa e transparente.

Criado em 2014, esse Sistema teve origem a partir de convenção assinada pela Febraban, 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) e Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP).

A Autorregulação da Portabilidade de Crédito possui mais de 600 instituições signatárias voluntariamente e tem como objetivo determinar as regras para a portabilidade, sendo regida pela “Convenção” e o “Documento Correlato de Boas Práticas e Operacionais da Autorregulação da Portabilidade de Operações de Crédito”, que estabelecem as principais premissas de governança e funcionamento.

Destacam-se a seguir algumas das principais alterações normativas de 2024 da Autorregulação da Portabilidade de Crédito.

Destaques das alterações normativas em 2024



Multa por decurso de prazo

Previsão de multa a ser aplicada ao Participante Credor Original se ele não cumprir com o prazo para enviar a informação sobre o saldo devedor ao Participante Proponente. O envio da informação sobre o saldo devedor é um processo necessário para a portabilidade. **(Cláusula 9.1)**



Desaverbação da margem consignável

A desaverbação da margem consignável deverá ocorrer em favor da instituição proponente, quando disponibilizada pela processadora da margem. A alteração visou garantir que o contrato do consumidor seja vinculado à nova instituição financeira por ele escolhida. **(Art. 10)**



Fundos de investimento

Participantes são responsáveis pela política de remuneração direta e indireta aplicada aos correspondentes no país, inclusive nas operações cedidas e remuneradas a fundos de investimentos ou outras instituições. **(Art. 9º-A)**

Autorregulação do Crédito Consignado

As recentes tendências no crédito consignado, aliadas ao esforço contínuo do setor bancário em oferecer maior qualidade e acessibilidade, foram fundamentais para impulsionar transformações significativas no Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação em 2024.

Criado em 2020 pela Febraban e pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC), o Sistema tem o propósito de aperfeiçoar o atendimento aos clientes na oferta de crédito consignado no país. Seu conjunto de normas alinha-se com a legislação e regulamentação vigentes, e a adesão das instituições financeiras é voluntária.

Atualmente, o Sistema é regido por dois documentos: a “Convenção” e o “Documento Correlato”, que trazem, respectivamente, as diretrizes de governança e as regras de funcionamento da Autorregulação.

Em 2024, foram realizadas oito alterações normativas voltadas à governança do Sistema da Autorregulação do Crédito Consignado, e refletem a dedicação constante do setor para tornar o crédito consignado mais acessível e seguro para os consumidores.

Destaques das alterações normativas em 2024



Vedação à cobrança de valores adicionais

As instituições financeiras ficam vedadas a qualquer cobrança de valor adicional para formalizar o contrato da operação de crédito consignado. A regra deve ser assegurada especialmente por meio de contrato firmado junto aos seus correspondentes. **(Art. 4º)**



Avaliação dos correspondentes

A avaliação de qualidade dos correspondentes no país passa a incluir reclamações consideradas procedentes registradas inclusive nos canais primários de atendimento das instituições financeiras. **(Art. 13)**



Capacitação dos colaboradores

As instituições financeiras devem aplicar treinamentos à distância para seus colaboradores, definindo, inclusive, as áreas que obrigatoriamente deverão realizá-los, desde que atuem de forma direta ou indireta aos seguintes temas: comercial, operacional, produtos, regulatório e *compliance*. **(Cap. X)**



Fundos de investimento

Participantes são responsáveis pela política de remuneração direta e indireta aplicada aos correspondentes no país, inclusive nas operações cedidas e remuneradas a fundos de investimentos ou outras instituições. **(Art. 12-A)**



As regras de Autorregulação [do Crédito Consignado] têm por foco combater práticas abusivas contra aquele que precisa tomar um crédito consignado, e o esforço contínuo dos bancos em resolver os problemas dos consumidores, com a consequente queda dos índices de reclamação, reflete o empenho dos bancos e o êxito das medidas punitivas.”

Isaac Sidney

Presidente da Febraban



05

Principais conclusões

Principais conclusões



Em 2024, o setor bancário intensificou seu **compromisso com a defesa dos interesses dos consumidores**, promovendo um **diálogo contínuo** com os principais agentes do setor. Esses esforços resultaram em **iniciativas impactantes**, como o Semarc Nacional, e a ampliação de parcerias estratégicas com órgãos públicos, como o Projeto Piloto Procon Paraíba. Entre os temas de destaque, estão a educação financeira (Meu Bolso em Dia), o crédito consignado e a portabilidade de crédito, entre outros, reforçando a amplitude do compromisso do setor com a transparência e a eficiência no atendimento ao consumidor.



Ao longo do ano, o setor bancário passou por **transformações significativas** no âmbito regulatório e da Autorregulação. As mudanças nas regras de produtos, como o Crédito Consignado, e nos canais de atendimento telefônico, com o Decreto SAC e o prefixo 0303, foram implementadas para **eleva a qualidade do serviço prestado**. Além disso, as alterações nas Autorregulações Febraban, do Consignado e da Portabilidade de Crédito demonstram uma **dedicação contínua** com a melhoria da experiência do consumidor, garantindo mais transparência, eficiência e satisfação no relacionamento com o setor financeiro.



As instituições financeiras mantiveram seu **empenho** em oferecer um **atendimento abrangente e de alta qualidade** aos consumidores. Disponibilizando canais telefônicos, digitais e presenciais, o setor garantiu **eficiência e efetividade** na resolução das demandas, além de **transparência** na divulgação de seus resultados, produtos e serviços. Essas transformações evidenciam os **esforços contínuos** na promoção de um sistema financeiro mais ético e eficiente, fortalecendo a confiança do público nas instituições financeiras.



Medidas rigorosas foram implementadas para mitigar fraudes e golpes financeiros, com o **monitoramento contínuo e aprofundado** dos Indicadores Setoriais de Atendimento, envolvendo todos os canais, produtos e serviços bancários. Além disso, **campanhas de conscientização**, como "Se é golpe, tem contra golpe", e alertas em diversos meios de comunicação foram exaustivamente promovidos. Essas ações, em colaboração com a Confederação Nacional das Instituições Financeiras, o Ministério da Justiça e a Polícia Federal, reforçam a **dedicação do setor** em proteger os consumidores e garantir um ambiente financeiro mais seguro.

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	Caixa Econômica Federal
15	Itaú Unibanco S.A.

Novas Adesões à Autorregulação do Crédito Consignado em 2024

#	Instituição Financeira
1	Banco Crefisa S.A.
2	Banco Inbursa S.A.
3	Banco Semear S.A.
4	Capital Consig Sociedade de Credito Direto S.A.
5	Casa do Crédito S.A.
6	CDC Sociedade de Crédito Direto S.A.
7	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Aposentados, Pensionistas e Idosos

#	Instituição Financeira
8	Creditas Sociedade de Crédito Direto S.A.
9	Dufrio Financeira Crédito, Financiamento e Investimento S.A.
10	FFA Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e a Empresa de Pequeno Porte Ltda.
11	Hbi Sociedade de Credito Direto S/A.
12	Neon Financeira
13	NVIO Brasil Sociedade de Crédito Direto S.A.
14	Pan Financeira S.A. Credito Financiamento e Investimento

#	Instituição Financeira
15	Portoseg S.A – Crédito, Financiamento e Investimento
16	QI Sociedade de Crédito Direto S.A.
17	Qista S.A. – Crédito Financiamento e Investimento
18	Up.P Sociedade De Empréstimo Entre Pessoas S.A.
19	Zipdin Soluções Digitais Sociedade de Crédito Direto S.A.

Painéis e participantes do Semarc Nacional 2024



Painel 1: Inovação, educação e proteção do consumidor: reflexões e impactos da implementação de novas tecnologias em serviços financeiros

Participantes: Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública; Renato Meirelles, Presidente do Instituto Locomotiva; Ricardo Morishita, Professor de Direito Do Consumidor na Escola de Direito de Brasília (IDP); Ivo Mósca, Diretor-executivo de Inovações, Produtos e Serviços da Febraban; Leandro Vilain, Sócio de Serviços Financeiros da Oliver Wyman Brasil; Rogério Taltassori, Ouvidor do Itaú Unibanco e diretor setorial de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban.



Painel 2: Golpes e fraudes: a tecnologia a favor do consumidor

Participantes: Rodomarque Tavares Meira, Chefe-Adjunto do Departamento de Supervisão Bancária do Banco Central do Brasil; Michele Alve, Diretora de Polícia da Grande Florianópolis e Diretora de Relações e Defesa do Consumidor do Procon Estadual de Santa Catarina; Paulo José da Rocha Júnior, Representante do Distrito Federal na 3ª Câmara de Coordenação e Revisão Consumidor e Ordem Econômica do Ministério Público Federal; Adriano Volpini, Sócio e Diretor de Segurança Corporativa do Itaú Unibanco e Diretor do Comitê de Segurança Cibernética da Febraban; Karine Wernz, Ouvidora do Banco do Brasil e diretora setorial-adjunta de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban.



Painel 3: A vulnerabilidade do consumidor e a tecnologia inclusiva

Participantes: Juliana Mozachi, Chefe do Departamento de Supervisão de Conduta do Banco Central do Brasil; Carolina Yumi de Souza, Secretária-adjunta da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda; Eduardo Krieger Scherer, Superintendente de Cidadania na Caixa Econômica Federal; Cid Torquato, CEO do ICOM, Libras que participará de forma remota; Maurício Yasuname, Gerente departamental da Ouvidoria do Bradesco; Adriana Papafilipakis, Ouvidora do Santander Brasil e membro do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban.



Painel 4: Relacionamento e diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Participantes: Claudia Silvano, Diretora do Procon do Estado do Paraná; André Luiz Lopes dos Santos, Gerente de Assuntos Corporativos da Quod; Juliana Pereira, Superintendente do Compliance Regulatório de Varejo do Itaú Unibanco e ex-Secretária Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública; Gustavo Marrone, Diretor Jurídico e Regulatório da Quod e ex-diretor de Autorregulação e Relações com Clientes da Febraban; Amaury Oliva, Diretor-executivo de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação da Febraban; Salete Doniani, Sócia da Davos Financeira e ex-diretora setorial de Ouvidoria e Relações com Clientes da Febraban (não presente na foto).



Febraban – Federação Brasileira dos Bancos
Av. Brig. Faria Lima, 4300 – 4ª 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