

CORRESPONDE

A REVISTA DAS PROMOTORAS E CORRESPONDENTES NO PAÍS



NOVA CERTIFICAÇÃO

AMIGO DO APOSENTADO!

HÁ 20 ANOS NA VANGUARDA DO CONSIGNADO ÉTICO E RESPONSÁVEL.

Ser responsável é não fugir dos seus compromissos, ser ético é fazer o certo mesmo quando ninguém estiver vendo e por fim, ser vanguarda é superar todas as crises do mercado e se manter resiliente e atual para enfrentar novos desafios.

Somos muito mais que uma empresa, somos um grupo de pessoas ligadas pelos mesmos ideais e sentimentos, somos a família Imediata Brasil. Venha fazer parte dessa história.

 **imediate**
BRASIL

Nosso crédito é pra você.

(21) 2108 3400

imediatebrasil.com.br

Juiz de Fora . Paraná . Piauí
Rio de Janeiro . Rio Grande do Sul
Santa Catarina . São Paulo

R. Doutor Padilha 130 Engenho de Dentro

CONSIGNADO

SEGUROS

CARTÕES

PORTABILIDADE

CONTA DIGITAL

EMPRÉSTIMO POR FGTS

E MUITO MAIS...

SEJA UM PARCEIRO
IMEDIATA BRASIL.

21 99307 9161

OPERAMOS COM AS MELHORES INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS



SUMÁRIO

17

CAPA

Nova certificação
"Amigo do Aposentado"



4. EDITORIAL

Confira a palavra do presidente da ANEPS Edison Costa

5. NOTAS REGIONAIS

Novidades da ANEPS nas diversas regiões

6. ENTREVISTA

Cenário regional e perspectivas para o segmento

8. LANÇAMENTO DO ÍNDICE DE SERVIÇOS - ISE

Novo indicador vai medir o impacto do setor na economia

11. TECNOLOGIA E GESTÃO

Universalização de sistema de assinatura digital - Confia

13. SRCC.

Consignado (SRCC)
Os problemas causados pela mudanças impostas por bancos

15. REFORMA TRIBUTÁRIA

Economista Marcos Cintra propõe alternativa
à proposta do governo

17. CAPA - "AMIGO DO APOSENTADO"

Selo é diferencial para o atendimento aos aposentados

19. ESPAÇO DO CORRESPONDENTE

Entrevista com Afabio Azambuja Negri - Diretor Regional
em Minas Gerais

21. NOVIDADE

Novo canal de atendimento para problemas de crédito



Rua XV de Novembro, 269 - 2º and. - Cj. 201/205
São Paulo (SP) - CEP 01013-001
Tel.: 11 3104-5168
www.aneps.org.br - aneps@aneps.org.br

DIRETORIA

Presidente
Edison João Costa

Vice Presidentes
Antônio Mário Rinaldini
(Relação com Entidades de Mercado)

Douglas Freire Navarrete
(Comunicação e Marketing)

João Ricardo Villas Bôas
(Formação e Certificação)

Roberto de Farias Lamacié Ferreira
(Relações Transacionais)

Diretor Tesoureiro
Manuel Magno Alves

Diretores Regionais
Afabio Azambuja Negri (Belo Horizonte/MG)
Alberto Serafim de Santana (AM)
Aldenor Medeiros de Andrade (PA/RR)
Antônio Francisco de Lima Almeida (AC)
Augusta Maria Mendes Mota (Triângulo Mineiro/MG)
Bartolomeu da Costa Moreira (SE)
Bérgson Arrais (CE)
Elza Duarte Silva (RJ)
Erni Schulz (RS)
Fauzi Taha (Ribeirão Preto/SP)
João Batista Cavalcanti de Melo (PE)
Jorge Luís Pereira de Souza (AL)
José Jorge Pedreiro Paniago (Goiânia/GO)
Jurandir Pereira Santos (PR/SC)
Juvêncio Bispo Ferraz Pereira Júnior (MA/PI)
Liana Arnuti Lara (TO)
Marcos Fredson Soares Fernandes (RN)
Miriam Silva (ES)
Raniery Barbosa Queiroz (Cuiabá/MT)
Túlio César Andrade Abreu Cardoso Matos (BA)
Wanderley Pardo da Silva (AP/DF/TO)

Diretor Superintendente
João Batista Marques

REVISTA CORRESPONDE - REDAÇÃO/PRODUÇÃO

Reportagem e Redação
Marcela Matos (MTb 20.801/SP)

Textos
Denise Oliveira, Henrique Dantas e Paulo Tonon

Diagramação
Bardeo2

Publicidade
Tel.: 11 3104-5168 - aneps@aneps.org.br



EDISON COSTA
PRESIDENTE DA ANEPS

A pandemia ainda não acabou, mas a vacinação avança e queremos que os brasileiros, bastante conscientizados, sigam se vacinando e seguindo as orientações das autoridades sanitárias para que essa crise chegue ao fim o mais rápido possível. Por aqui, no mundo dos correspondentes, nosso dia a dia tem sido agitado. Sofremos com as mudanças impostas pelos bancos com o SRCC (Sistema de Registro do Crédito Consignado) e podemos dizer que ainda estamos sofrendo. Mas avançamos em outros campos importantes.

Na reportagem de capa, vai ser possível conhecer o novo Selo Amigo do Aposentado, um movimento que estamos encabeçando para que os aposentados e pensionistas sejam vistos com cada vez mais respeito, compreensão e recebam em todos os momentos um tratamento de altíssima qualidade. Desde pequenos nós aprendemos a respeitar os mais velhos e ouvir o que eles têm a nos ensinar. Queremos que os 1,7 milhão de correspondentes em todo o país mostrem que sabem agir assim e nos ajudem a acabar com uns poucos que ainda insistem em tentar enganar e fraudar aposentados.

Nesta edição, uma reportagem sobre a parceria que fizemos com o Confia para criar um sistema universalizado de assinaturas. Outra medida para jogar uma pá de cal nas tentativas de fraudes envolvendo empréstimo consignado.

E mais, estamos lançando um canal chamado Reclame ANEPS. Lá todos os consumidores poderão concentrar reclamações sobre problemas a respeito de empréstimo consignado, financiamento imobiliário e outras questões relacionadas ao crédito. Vamos reunir essas informações e repassar às autoridades competentes para que o consumidor tenha o problema solucionado de verdade. Vamos cobrar isso! Esse também é o papel de uma entidade como a nossa.

O debate a respeito da Reforma Tributária está fervendo na mídia e no Congresso Nacional. Nós fomos ouvir o economista Marcos Cintra que critica a substituição do PIS e Cofins pela Contribuição Social sobre Operações com Bens e Serviços (CBS), proposta pelo Governo, e propõe um imposto sobre movimentação financeira. Algo mais universal e simples. A burocracia e a alta carga tributária estão atrapalhando o desenvolvimento do país.

Não deixe de ler também as notícias quentinhas vindas das nossas diretorias regionais, o bate-bola com três diretores sobre o desafio de aumentar a capilaridade da Aneps e ainda uma entrevista inspiradora com o diretor regional da ANEPS em Minas Gerais, Afabio Azambuja Negri. Ele é proprietário da Credi10 e fala sobre mundo digital e resiliência.

Boa leitura!



EM AGOSTO, A ANEPS COMPLETOU 20 ANOS DE HISTÓRIA. PARABÉNS A TODOS QUE FIZERAM PARTE DESSA CAMINHA E CONTINUAM FAZENDO. VIDA LONGA À ENTIDADE QUE TRABALHA EM DEFESA DOS CORRESPONDENTES DE TODO O BRASIL.



ANEPS NOMEIA NOVOS DIRETORES REGIONAIS

A associação colocou em prática o plano de expandir a atuação em todos os Estados do país e, para isso, empossou em abril novos diretores regionais - durante uma cerimônia virtual.

Todos os membros da nova diretoria regional são empresários experientes e atuantes no segmento de crédito consignado. Um dos principais objetivos deste movimento é atrair mais associados e levar o trabalho da ANEPS para todas as regiões brasileiras. Agora, a entidade também conta com representantes nos Estados do Acre, Alagoas, Amapá, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Rio Grande do Norte, Rondônia, Roraima, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Tocantins.

Segundo o presidente da ANEPS, Edison Costa, as novas nomeações servem, sobretudo, para dar capilaridade nacional às estratégias da associação junto a todos os seus públicos. Além disso, os diretores têm o poder de propor e coordenar ações estratégicas, estabelecer metas, dialogar localmente com a classe, entre outras importantes atribuições.

REUNIÕES SEMANAIS

Desde a posse dos novos diretores regionais, o grupo tem se reunido semanalmente - via aplicativo online - para discutir as pautas mais urgentes, articular estratégias e ações para seus pleitos.

Confira abaixo a lista completa com os novos diretores regionais:

Aldenor Medeiros de Andrade - Pará e Roraima (Novo)

Antônio Francisco de Lima Almeida - Acre (Novo)

Erni Schulz - Rio Grande do Sul (Novo)

Fernando dos Santos Coelho - Santarém/PA (Novo)

Ivan Dantas Lemos - Paraíba e Pernam-

buco (Novo)

Jorge Luís Pereira de Souza - Alagoas (Novo)

Juvêncio Bispo Ferraz Pereira Júnior - Maranhão e Piauí (Novo)

Liana Arnuti Lara - Rondônia (Novo)

Marcos Fredson Soares Fernandes - Rio Grande do Norte (Novo)

Miriam Silva - Espírito Santo (Novo)

Wanderley Pardo da Silva - Amapá e Tocantins (Novo)

A lista completa de diretores regionais está no expediente, na página 3.

ANEPS PLANEJA REALIZAR PALESTRAS EM TODAS AS REGIÕES DO BRASIL

A diretoria da ANEPS planeja retomar a agenda com eventos presenciais assim que a vacinação de combate à COVID-19 cobrir a maior parte da população, o que pode ocorrer ainda neste segundo semestre. A ideia é correr o Brasil para promover palestras com correspondentes e promotores de crédito, compartilhar as ações da entidade junto ao poder público em prol do segmento, discutir ações conjuntas para a melhoria contínua do setor no período pós-pandemia, entre outros.

O objetivo principal é dar continuidade ao plano da ANEPS de aumentar a sua representatividade em todos os cantos do Brasil.

CONSIGNADO PARA MILITARES AQUECIDO NO AMAZONAS

O Itaú Consignado passou a oferecer serviços aos servidores das Forças Armadas no Estado do Amazonas, que é conhecidamente a região com um dos maiores contingentes militares do Brasil, sobretudo o Exército e a Aeronáutica. O fato aqueceu o mercado na região.



"OS CORRESPONDENTES ESTÃO OTIMISTAS E FAZENDO MUITOS NEGÓCIOS".



ALBERTO SERAFIM SANTANA

DIRETOR REGIONAL DA ANEPS NO AMAZONAS



ANEPS quer chegar aos quatro CANTOS DO BRASIL

“O DESAFIO É AUMENTAR A IMPORTÂNCIA E A REPRESENTAÇÃO EM NOSSAS REGIÕES.”

Desde o começo do ano, o desafio da ANEPS tem sido aumentar a presença da entidade em todos os Estados da federação. O primeiro passo foi dado com a nomeação de novos diretores regionais para dar capilaridade à associação, agora, o objetivo é atrair mais associados e, ao mesmo tempo, criar uma atuação mais local, sem perder o horizonte nacional e os desafios que impactam a categoria de maneira geral. Para conhecer um pouco mais de cada regional, esta edição da CORRESPONDE traz um bate bola com quatro novos diretores regionais. Conheça cada um deles.

Raniery Barbosa de Queiroz é Diretor Regional no Mato Grosso, tem 14 anos de atuação no mercado de correspondentes e comanda a MTCred.

Corresponde: Quais os desafios para trabalhar com crédito na sua região?

Raniery: Atualmente, os maiores desafios são as regulações. Se adequar a elas têm sido um grande desafio.

Corresponde: Como a pandemia afetou o setor em 2020? Quais foram os “antídotos” para se manter em 2021?

Raniery: Acredito que o setor foi muito favorecido com a pandemia. Primeiro, com a aceleração das contratações digitais. Posteriormente, com os aumentos de margem consignável.

Corresponde: Qual é o segredo para alcançar o sucesso?

Raniery: Persistência e constância. O mercado é muito volátil. A cada dia, nos deparamos com desafios que precisam ser ultrapassados.

Corresponde: Como você classifica a importância da ANEPS para a organização e prosperidade do segmento?

Raniery: A ANEPS é nossa única representante junto ao mercado. O nosso desafio como diretores é aumentar a importância e a representação em nossas regiões.

Wanderley Pardo da Silva é o novo Diretor Regional no Distrito Federal, Tocantins e Amapá. Comanda a Signa há 15 anos.

Corresponde: Quais os desafios para trabalhar com crédito na sua região?

Wanderley: A falta de uma regulação específica para o segmento de correspondentes e promotoras é um grande desafio. Somos, por esta lacuna, constantemente pressionados pelos sindicatos e aqueles que querem manter o sistema bancário engessado, sem poder oferecer novas formas de atendimento e redução nos custos de oferta de crédito, tal como as representadas pelos correspondentes.

Corresponde: Qual é o segredo para alcançar o sucesso?

Wanderley: Sem ética, pode até se fazer grandes e rápidos avanços, mas estes avanços, não serão duráveis. Em breve os

problemas aparecem e derrubam tudo que foi conquistado. Por isso a ética é essencial. É como um cimento muito forte que torna nossos alicerces mais sólidos.

Corresponde: Quais os desafios do segmento para os próximos anos?

Wanderley: O maior desafio de todos é as mudanças provocadas pela tecnologia. Teremos que ser capazes de nos reinventar, encontrar novas formas de fazer as mesmas tarefas com menor custo e mais eficácia. Um grande desafio.

Corresponde: Como você classifica a importância da ANEPS para a organização e prosperidade do segmento?

Wanderley: As empresas do segmento precisam se organizar. É um clichê, mas é válido: “a união faz a força”. Os desafios pela frente são realmente muito grandes, muito complexos e de difícil superação. Sozinhos, isolados, desorganizados, seremos facilmente varridos do mercado.

Jorge Luís Pereira de Souza é Diretor Regional em Alagoas. Acumula quase 21 anos de experiência à frente da Credimil Promotora de Vendas e da ASP/AL Promotora de Vendas.

Corresponde: Quais os desafios para trabalhar com crédito na sua região?

Jorge: Os desafios para se trabalhar com crédito nas regiões Norte e Nordeste são muito parecidos com as demais regiões do país: temos uma concorrência direta com os grandes bancos públicos e privados, que operam com taxas por vezes mais flexíveis, que controlam grande parte das folhas de pagamento dos servidores públicos e dos aposentados.

Corresponde: Qual é o segredo para alcançar o sucesso?

Jorge: O segredo do sucesso é o trabalho, a honestidade com as pessoas e a total empatia com os nossos clientes.

Corresponde: Como você classifica a importância da ANEPS para a organização e prosperidade do segmento?

Jorge: Hoje, a ANEPS é a guardiã dos interesses dos correspondentes bancários no país, com presença forte em todo território nacional e uma pujante atuação junto aos bancos e as associações de bancos, a saber FEBRABAN e ABBC, assim como no Banco Central do Brasil. Não fosse a atuação enérgica da ANEPS, o crédito consignado estaria comprometido desde janeiro de 2021, quando cessou o aumento provisório da margem consignável dada pelo Governo Federal no final do ano de 2020.

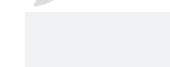
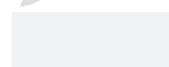
Ivan Dantas Lemos é Diretor Regional na Paraíba e Pernambuco e está no mercado desde 2002, quando fundou com Saint Clair Dantas, a InterCrédito LTDA.

Corresponde: Quais os desafios para trabalhar com crédito na sua região?

Ivan: Temos buscado evoluir na qualidade e na excelência da originação das operações, trabalhando sempre com foco no cliente e buscando as melhores soluções de acordo com cada demanda.

Corresponde: Quais os desafios do segmento para os próximos anos?

Ivan: O mercado de crédito está em franca transformação e as mudanças sempre exigem mais que o simples. Especialmente para atuação no mercado de crédito consignado. Precisamos de profissionalização, padronização e certificação de todos os atores envolvidos no processo de produção. O desafio é ter a excelência necessária para atender os nossos clientes com qualidade, eficiência, clareza e, acima de tudo, respeito.



ÍNDICE DE SERVIÇOS

vai gerar dados para o setor de serviços

DOCUMENTO FOI APRESENTADO EM EVENTO REALIZADO EM JUNHO, PELA FRENTE PARLAMENTAR DO SETOR DE SERVIÇOS. PERIODICIDADE DO NOVO INDEXADOR SERÁ MENSAL E UTILIZARÁ COMO REFERÊNCIA DADOS DO IBGE E DO CAGED

O setor de serviços, que é responsável por quase 70% do PIB Nacional, com aproximadamente 7 milhões de contratações formais em todo o país, ganhou um grande aliado estratégico. Em junho, a Frente Parlamentar do Setor de Serviços, composta por mais de 200 parlamentares e 11 entidades de classe que representam diversos setores da economia, lançou o Índice de Serviços (ISE), documento criado para trazer um levantamento completo sobre os principais indicadores e mensurar o desempenho das atividades do setor de serviços, avaliar a capacidade de promoção de desenvolvimento sustentado, além de evidenciar as necessidades do se-

tor do ponto de vista econômico, tributário e trabalhista.

O Índice terá periodicidade mensal e terá como base de dados a Pesquisa Mensal de Serviços do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que traz o índice de faturamento e quantidade de insumos vendidos, e o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged). “A nossa ideia era construir uma série histórica maior. Mas o Caged passou por uma reforma metodológica no ano passado e nos vimos obrigados a começar a estatística a partir de 2020”, explica Luís Fernando Mendes, economista e responsável técnico do ISE.

De acordo com Mendes, o Índice já entra no mercado ocupando um papel de protagonismo. Isso porque, o setor de serviços, diferente de outros segmentos, como o industrial, por exemplo - que tem uma série de variáveis e um volume grande de informações disponíveis - é mais fracionado, de menor porte e com mais dificuldades de fazer pesquisas próprias.

Muitas vezes, os próprios órgãos oficiais que representam esses setores (que compõem o segmento de serviços) não realizam essas sondagens porque o custo é elevado. “O índice é relevante porque mostra o nível de atividade registrada no setor de serviços, com dados incorporados pelo mercado, representativos e sem grandes custos, o que facilita a manutenção e, consequentemente, a perpetuação do Índice para séries futuras”, afirma o economista.

Os números incorporam uma série de segmentos do setor de serviços, porém, com foco no setor privado. “A expectativa é que o índice, na proporção em que for avançando, que a gente consiga desenvolver indicadores ainda mais específicos, que te-

nam como fonte as próprias entidades da frente por meio de sondagens, com pesquisas realizadas internamente. Isso é apenas um pontapé”, explica Mendes.

“RESILIÊNCIA” AJUDOU O SETOR DE SERVIÇOS NA PANDEMIA

Os dados para a realização da análise são nacionais e foram coletados entre outubro e novembro de 2020. Segundo o documento, a pandemia protagonizou um verdadeiro estrago sobre o setor, especialmente em relação às empresas de pequeno porte. A pesquisa revelou, entre outros pontos, que quase 90% das empresas participantes da pesquisa tiveram que alterar sua forma de funcionamento em função da crise de saúde pública e que aproximadamente 74% dos entrevistados declararam que seu negócio passou a enfrentar dificuldades no seu fluxo de caixa ao longo desses meses.

“Os números mostram o impacto que a pandemia teve no setor, mas mostram também uma certa resiliência em relação à preservação de empregos, porque houve tanto uma queda no faturamento quanto na



Cerimônia de lançamento do ISE



Ministro da Economia Paulo Guedes participa do lançamento do ISE



quantidade de serviços que foram negociados. No entanto, não houve uma queda de emprego na mesma intensidade”, avalia Mendes.

De acordo com Mendes, as medidas implementadas pelo Governo Federal no ano passado, no sentido de tentar preservar o emprego, com redução de salário associado à diminuição da carga horária, foram decisivas porque o setor de serviços foi um dos que mais aderiu à medida. “Neste período, o setor conseguiu manter algum nível de atividade, considerando que a renda gerada ajudou a manter essa atividade para a crise não ter sido mais aguda do que foi”, analisa o economista.

OS DESAFIOS DA RETOMADA DO SETOR DE SERVIÇOS

A Reforma Tributária, uma das principais promessas do Governo Federal e que já sofreu diversas mudanças estruturais desde que foi apresentada, tem preocupado o setor por ter sido sinalizado em suas propostas o aumento da carga tributária no momento em que ainda não foi possível recuperar os patamares observados no período pré-pandemia. “Desde 2014 o setor de serviços já demonstrava uma queda na atividade. Esperamos que haja uma sensibilidade por parte dos nossos gestores, formadores de políticas públicas, para entender que não seja o momento adequado de fazer essas mudanças na forma que está sendo pensada”, pontua Mendes.



Dados apresentados mostram resiliência do setor

LANÇAMENTO DO ISE

A solenidade de lançamento ocorreu durante o webinar online Setor de Serviços em Dados, realizado em Brasília, no dia 08 de junho. Participaram da programação o presidente da Frente Parlamentar e um dos idealizadores do Índice, o Deputado Federal Laércio Oliveira (Progressistas); Jorge Luiz de Lima, Secretário de Desenvolvimento da Indústria, Comércio, Serviços e Inovação (SDIC/SEPEC); Rafael de Sá Sampaio, Secretário Executivo do Governo Federal - que substituiu a Ministra da Secretaria de Governo; além de representantes de entidades que compõem a Frente, como a ANEPS, liderada pelo presidente Edison Costa; além de ABAC, ABRAMED, AMPRO, Instituto GEOC, Anfac, ANUP, ANSEGT, ABNT e ABDI. O Ministro Paulo Guedes também participou do evento.

O Deputado Laércio Oliveira, que foi um dos idealizadores do ISe, fez um relato sobre as suas origens que o fez se aproximar com o setor de serviços, e comentou sobre o trabalho desenvolvido pela Frente Parlamentar, desde a sua criação em 2019. “Esse é um momento histórico, principalmente depois desse momento que estamos enfrentando”, comemorou o parlamentar fazendo referência ao período da pandemia.

Já o Ministro da Economia, Paulo Guedes, que também estava no evento, falou aos participantes - via chamada de vídeo - sobre alguns trabalhos do Governo Federal que têm impactado diretamente no setor de serviços. Guedes citou, entre outros temas, as reformas estruturais encaminhadas pela atual gestão, especialmente a reforma tributária. Perguntado pelo presidente da Frente Parlamentar se aumentaria a alíquota para o setor, o Ministro afirmou que pretende seguir uma reforma mais moderada, com uma alíquota para comércio e serviços mais baixa.



A universalização do sistema de assinatura digital é saída para acabar com as

FRAUDES DO CONSIGNADO

PROPOSTA É VALIDAR CADA CONTRATO POR MEIO DA SOLUÇÃO DIGITAL DA REDE DE CARTÓRIOS DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS (RTD), CONSTITUÍDA POR MAIS DE 3.400 CARTÓRIOS

Diante do crescente número de casos de fraudes contra aposentados na contratação de crédito consignado e dos prejuízos dos correspondentes que perdem a comissão à primeira reclamação, a ANEPS foi buscar uma solução para o problema. Uma alternativa que ajudasse não apenas os correspondentes, mas toda a cadeia, incluindo INSS e bancos que também sofrem com a fraude. A saída está na chamada universalização do sistema de assinatura digital, mais especifica-

mente a solução Confia, desenvolvida pela rede de Cartórios de Registro de Títulos e Documentos (RTD).

A plataforma Confia vai se encarregar de checar através da biometria e da conexão com a RTD se quem está assinando aquele contrato de empréstimo consignado é mesmo aquele aposentado. Ou seja, haverá a checagem se o aposentado/pensionista envolvido no empréstimo é de fato o dono do CPF apresentado. Isso será possível graças à parceria que está sendo construída pela





ANEPS com o IRTDPJ, Instituto que representa a rede de cartórios.

Outras vantagens da solução da rede RTD são a atualização dos cadastros a cada contrato, revalidando a biometria e usando bases públicas para consulta, e o sistema indicativo de óbitos com atualização constante. Evitando que novos contratos de empréstimo consignado sejam firmados após o falecimento do aposentado.

PROVA DE VIDA SERÁ FACILITADA

“Buscamos uma saída que nos livrasse das fraudes sem interferir nos sistemas de segurança dos bancos e que, ao mesmo tempo, ajudasse a tirar do INSS o peso dessas denúncias”, disse Edison Costa, presidente da ANEPS. Segundo o executivo, a parceria com os cartórios de RTD também agradou muito o INSS porque também ajuda a ajustar a prova de vida. Ao firmar um novo contrato de consignado a prova de vida é feita automaticamente. “A proposta dará estabilidade ao sistema de consignado e vai acabar com os danos à reputação de todos nós que as fraudes provocam.”

Atualmente, um dos maiores problemas envolvendo fraudes contra aposentados e pensionistas está na liberação de empréstimos sem o conhecimento da pessoa. Mas o novo sistema ataca frontalmente ofensivas de hackers e falsários. Muitas queixas também esbarram na falta de envio dos contratos assinados de volta ao cliente, o que deixaria de existir com o novo sistema, uma vez que o envio do documento assinado é automático.

A proposta de universalização do sistema de assinatura digital já foi apresentada ao INSS e aos bancos, em reunião, e foi muito bem recebida.



Correspondentes sofrem com mudança de regras imposta por bancos E RETENÇÃO DE PAGAMENTOS

Desde a sua implementação, em março deste ano, o Serviço de Registro de Crédito Consignado (SRCC) apresenta erros e equívocos que impedem a remuneração dos correspondentes pelas operações de crédito realizadas de forma regular.

Desde março deste ano, quando a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) e a Associação Brasileira de Bancos (ABBC) colocou em vigor, de maneira arbitrária, o Sistema de Registro do Crédito Consignado (SRCC), correspondentes e promotores de crédito de todos os cantos do país convivem com as incertezas que a nova medida impõe ao segmento, que afeta os mais de 1,7 milhões postos de trabalho e 300 mil empresas por todo o país.

O novo sistema foi implantado no dia 16 de março de 2021, e o seu objetivo seria dar uma suposta transparência na relação entre as instituições financeiras e os correspondentes, melhorar o controle das operações não passíveis de remuneração aos correspondentes pela autorregulação, seja elas operações com menos de 360 dias, refinanciadas com redução de parcelas no mesmo prazo ou quitadas via boleto bancário nos últimos 90 dias. Seria.

No entanto, o sistema foi parametrizado para marcar o CPF do cliente ao invés das operações não passíveis de remuneração pela autorregulação. A partir daí, qualquer procedimento que tenha sido realizado posteriormente foi sinalizado como “não remunerável” - e não apenas aquelas com proibições previstas na autorregulação.

De acordo com a ANEPS, a entidade nunca foi procurada para participar da cons-

trução dos parâmetros da autorregulação. Segundo Edison Costa, presidente da Associação, as novas regras da autorregulação geram concorrência desleal a favor de determinadas instituições e em detrimento de outros, especialmente os correspondentes.



EDISON COSTA
PRESIDENTE DA ANEPS

“Não queríamos acreditar que a autorregulação poderia ser utilizada com desvio de finalidade, notadamente para a prática de atos ilegais e contra à ordem econômica, mas, diante do que vem acontecendo desde março, outra conclusão não podemos chegar (EDISON COSTA)”

A partir daí, a ANEPS protocolou diversos ofícios junto à Febraban/ABBC, inclusive ao Banco Central, solicitando esclarecimentos e providências para suspender a SRCC até que todos os problemas relatados fossem sanados. No dia 30 de abril, a Federação publicou uma nota sobre uma deliberação feita pelo Comitê Gestor da Autorregulação ao Crédito Consignado, que é composto por membros da própria Febraban, ABBC e os bancos, sem a participação da ANEPS.

O texto dizia que a SRCC passaria a considerar os eventos de liquidação antecipada realizados a partir do dia 16 de fevereiro de 2021. Ou seja, de todos os questionamentos feitos pelo segmento, apenas dois pontos



foram contemplados no documento: a alteração da data de corte inicial de 90 para 30 dias (de 16 de dezembro para 16 de fevereiro) sobre as operações liquidadas por boleto bancário, e a recomendação aos bancos que reenviassem os arquivos para que fossem realizados os reprocessamentos dos contratos.

No dia 25 de junho, no entanto, ocorreu uma nova alteração. Os Comitês Gestor e de Governança da Autorregulação aprovaram mudanças no documento que prevê a possibilidade de remuneração do correspondente em casos de portabilidade de operação com menos de 360 dias. Isso desde que as operações tenham sido originadas fora do canal correspondente. Com as mudanças necessárias no sistema, a data prevista para a implementação da nova regra fica para o dia 01 de setembro.

“Nossa entidade não é contrária a quaisquer regras que visem resguardar direitos e interesses dos consumidores na tomada de crédito e transparência na relação entre correspondentes e instituições bancárias. No entanto, não podemos admitir que essa medida cheia de deturpações, com atos ilegais e exploração predatória do setor, com prejuízo aos consumidores e à estabilidade do Sistema Financeiro Nacional, passe ileso aos olhos dos órgãos reguladores”, afirma Costa.

REUNIÃO COM A SENACON

Em maio, a ANEPS participou de reunião com membros da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), órgão vinculado ao Ministério da Justiça, para discutir questões relacionadas à SRCC.

Na oportunidade, a entidade apresentou à SENACON um dossiê com diversos documentos oficiais que comprovam as tentativas frustradas de dialogar com todas as en-

tidades envolvidas na pauta, como a própria FEBRABAN, a ABBC e os bancos.

A Secretária Juliana Domingues - que já foi ouvida por essa mesma Correspondente em reportagem publicada na edição 47 sobre fraude em consignados -, por sua vez, se comprometeu a se debruçar sobre o caso e a se posicionar à associação sobre a questão. Na oportunidade, ficou acordado também que a ANEPS integrará um Grupo de Trabalho do Crédito Consignado, liderado pelo próprio órgão, que discute questões estratégicas referentes ao segmento. No entanto, até o fechamento desta edição, não houve mais nenhum contato por parte da Secretaria.

PESQUISA DE OPINIÃO ANEPS

Também como forma de medir os impactos da autorregulação junto aos agentes do setor, a ANEPS realizou uma pesquisa de satisfação em seus canais de comunicação com 15 perguntas alternativas sobre o tema. A ideia foi produzir números que evidenciam o descontentamento da classe para servir como instrumento de argumentação contra a imposição das novas medidas.

A pesquisa revelou, entre outros dados, que 79,6% dos correspondentes estão insatisfeitos em relação à abertura de canais para envio de casos indevidos de não-pagamento de comissão. Já 62% dos participantes deixaram de ser comissionados desde a implantação da SRCC. Por fim, os números também apontaram que quase 75% dos profissionais não estão confortáveis com a clareza da consulta CIP, no ato da negociação com o cliente. A pesquisa foi realizada de 13 a 30 de abril deste ano.



Proposta alternativa: A mudança QUE A ECONOMIA ESPERA

ECONOMISTA MARCOS CINTRA CRITICA A SUBSTITUIÇÃO DO PIS E COFINS PELA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE OPERAÇÕES COM BENS E SERVIÇOS (CBS) E PROPÕE UM IMPOSTO SOBRE MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA

Com foco na simplificação do sistema tributário no Brasil, o governo federal apresentou, no ano passado, o Projeto de Lei 3887/2020, que institui a Contribuição Social sobre Operações com Bens e Serviços (CBS), e altera a legislação tributária federal. O CBS é um imposto que une o PIS e o Cofins, com uma alíquota única de 12% para todos os setores. Segundo a equipe econômica responsável pelo projeto de lei, o objetivo é reduzir a burocracia e combater a concorrência desleal entre as empresas. A proposta ainda aguarda criação da Comissão de Constituição e Justiça para apreciação na Câmara dos Deputados.



CELSO SABINO

DEPUTADO FEDERAL (PSDB-PA) RELATOR DA REFORMA TRIBUTÁRIA

O CBS é uma espécie de Imposto sobre Valor Agregado - IVA Federal, uma nova forma de tributar o consumo. Em tese, o CBS acaba com os tributos diferenciados para vários setores e mais de uma centena de regimes especiais, e incide somente sobre o valor agregado ao produto ou ao serviço. Teoricamente, o CBS combate a evasão fiscal,

o que é bom para a economia. No entanto, a medida é criticada por diversos especialistas, já que uma alíquota única de 12% pode encarecer serviços como saúde e educação, por exemplo.

O economista Marcos Cintra tem uma visão diferenciada da proposta do governo. “O CBS é um imposto velho, apesar de ser melhor que o PIS e o Cofins. Se colocarmos uma alíquota única de 12%, haverá um grande deslocamento de carga e isso será prejudicial para a economia. Além de ser um desrespeito ao consumidor, esse modelo também leva muitos empresários para a informalidade e, isoladamente, cria distorções no próprio sistema tributário, comprometendo outros impostos como o Simples Nacional”, disse.

IVA ESTÁ ULTRAPASSADO

Outra crítica feita pelo especialista à reforma é que o modelo proposto quer discutir diversos pontos separadamente e segue exemplos de outros países. “O sistema tributário é uma constituição social. Temos que olhar a nossa perspectiva e não os exemplos que vêm de fora. Hoje, vejo a reforma tributária atendendo a um imediatismo político, já que estamos perto das eleições presidenciais”, ressalta.

Cintra enxerga a reforma tributária em um momento inoportuno, considerando que o Brasil passa por uma crise econômi-



MARCOS CINTRA

ECONOMISTA E AUTOR DE UMA PROPOSTA DE REFORMA TRIBUTÁRIA



ca decorrente da pandemia de COVID-19. O grande debate que perdura em torno da reforma são as propostas da PEC 110/2019 e a PEC 45/2019. Ambas propõem a criação de um imposto sobre bens e serviços (IBS), extinguindo uma série de tributos. Na PEC 110/2019, são substituídos nove tributos, o IPI, IOF, PIS, Pasep, Cofins, CIDE-Combustíveis, Salário-Educação, ICMS, ISS. Já na PEC 45/2019, são substituídos cinco impostos: o IPI, PIS, Cofins, ICMS e ISS.

Para o economista, esse modelo de imposto sobre valor agregado deu certo no século passado e acabou se transformando em um "Frankenstein". "A tentativa que vem sendo feita no Brasil enfrenta dificuldades no mundo digital. Hoje, a produção não é mais assim. Por isso, é primordial nos adequarmos ao mundo digital e buscar a simplificação, pois o que mata o sistema tributário é a burocratização", explica.

O MODELO DE TRIBUTAÇÃO IDEAL

Cintra explica que, para fazer uma mudança completa, é preciso ousar e fazer uma reforma tributária sistêmica, analisando a situação do País em conjunto. "Minha recomendação é de convocar especialistas independentes, sem vínculo com o governo, para criar um projeto que atenda ao País de forma ampla. Não dá para discutirmos pontos isolados. Se alteramos um imposto, impactamos outros", disse.

Nesse sentido, o especialista defende a criação de um tributo sobre movimentação financeira, já testado em países como a Hungria. Na prática, só vai ser tributado o valor que a pessoa paga. O modelo é semelhante à Contribuição Provisória sobre Movimentação Financeira (CPMF) instaurada no governo de Fernando Henrique Cardoso, a partir de 1994. É uma cobrança que incidia sobre todas as movimentações bancárias - exceto nas negociações de ações na Bolsa, saques de aposentadorias, seguro-desem-

prego, salários e transferências entre contas correntes de mesma titularidade - e vigorou no Brasil por 12 anos.

A volta da CPMF gera polêmica até hoje. Cintra explica que o imposto foi implantado de forma equivocada na época, e havia uma briga política por trás do projeto, por isso, há um preconceito em torno do modelo de tributação. Isso porque, ao invés de extinguir os impostos, deixando somente a CPMF, o governo apenas incluiu a contribuição na conta dos brasileiros e não extinguiu as outras taxas.

O tributo sobre movimentação financeira também é uma das bases do imposto único, idealizado pelo economista há 30 anos e que fundamentou a CPMF. A ideia é congrega todos os impostos existentes, deixando apenas um, com uma alíquota razoável para o Estado arrecadar apenas o que precisa.

MUDANÇAS NO IMPOSTO DE RENDA

A primeira proposta apresentada pelo governo no ano passado passou por uma reformulação, que traz pontos a serem discutidos. O Projeto de Lei 2337/21, criado pelo Poder Executivo em junho, apresenta mudanças no Imposto de Renda para pessoas físicas, empresas e investimentos financeiros. É a segunda fase da Reforma Tributária. A alíquota geral do Imposto de Renda para Pessoas Jurídicas (IRPJ) será reduzida dos atuais 15% para 12,5%, em 2022, e 10%, a partir de 2023. O adicional de 10% para lucros acima de R\$ 20 mil por mês permanece.

No entanto, a média tem sido criticada porque deve prejudicar os pequenos negócios. "Isso modifica a decisão dos empresários. Toda empresa que distribuir menos o lucro, vai pagar mais. Além disso, poucas empresas distribuem menos de 62% de dividendos", finaliza.



DEM AÍ: SELO AMIGO DO APOSENTADO

NOVA MODALIDADE DE CERTIFICAÇÃO OFERECIDA PELA ANEPS É UM COMPLEMENTO PARA QUEM JÁ ATUA NO CRÉDITO CONSIGNADO E SERÁ UM DIFERENCIAL DE QUALIDADE PARA OS CORRESPONDENTES

A Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País ANEPS lançou uma novidade para ampliar a qualificação dos profissionais que atuam no ramo de crédito consignado. É a Certificação "Amigo do Aposentado". Trata-se de um complemento de certificação para os agentes de crédito que já são licenciados para realizar operações de empréstimo com desconto em folha de pagamento para aposentados e pensionistas do INSS. A ideia é personalizar o atendimento a este público de perfil diferenciado e considerado mais vulnerável à fraudes no empréstimo consignado.

De acordo com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), as reclamações por crédito consignado irregular cresceram 12,78% de 2019 para 2020, passando de 29.551 para 33.329. Já no Portal do Consumidor, as queixas mais do que dobraram, aumentando de 39.688 para 89.688, no mesmo período, o que representa uma alta de 124,45% no número de reclamações.

"Estamos muito contentes em liderar esse movimento em busca de um atendimento cada vez mais respeitoso e humanizado para o nosso cliente aposentado. São pessoas experientes, vividas, sabem o que querem, mas, ao mesmo tempo, têm limitações tecnológicas e um grande temor de serem enganadas", disse Edison Costa, presidente da ANEPS.

A novidade foi bem recebida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), o Ministério da Economia e a Federação Nacional dos Bancos (Febraban), em uma reunião com a ANEPS no fim do mês de julho.

QUEM PODE OBTER O SELO?

A certificação "Amigo do Aposentado" é destinada a todos os profissionais que são ou serão certificados nas seguintes modalidades oferecidas pela Aneps: Crédito Consignado, Certificação Plus ou Certificação Completa. Sendo assim, os agentes de crédito poderão optar por ter esse "selo" de amigo do aposentado, que consiste em uma certificação adicional e específica para aqueles que vão trabalhar com empréstimo consignado.

Com isto, o agente de crédito poderá realizar um atendimento ainda mais humanizado e focado especificamente nos aposentados e pensionistas do INSS. Para isso, a prova da nova certificação terá questões relacionadas ao Estatuto do Idoso (Lei n.º 10.741/2003) e também aos conceitos de ancestralidade, respeito aos mais velhos e outros aspectos que embasam uma construção social sustentável. A iniciativa tem o objetivo de preparar os mais de 1,7 milhão de agentes de crédito para lidar com os idosos, conhecer melhor o perfil desse cliente, suas necessidades e



anseios.

O novo selo para agentes de crédito foi desenvolvido considerando o papel dos aposentados e pensionistas na sociedade, a forma como tratam as pessoas e gostam de ser atendidos e as suas inseguranças quanto ao avanço tecnológico.

MOVIMENTO INSPIRA OUTRAS ENTIDADES

Em linha com a iniciativa da ANEPS, a Febraban criou um novo normativo do Sistema de Autorregulação Bancária. Agora os bancos terão um atendimento especial para clientes considerados “especialmente vulneráveis”, como idosos e pessoas superendividadas, ou seja, que tenham limitações na capacidade de compreensão e discernimento para tomar decisões ou representar seus próprios interesses. As instituições financeiras terão que criar metodologias para identificar esses consumidores e oferecer produtos adequados às suas necessidades e interesses, seguindo os padrões da Lei Geral de Proteção de Dados.

COMO SE TORNAR AGENTE DE CRÉDITO

E, para quem deseja se tornar um agente de crédito, a Aneps oferece diversas opções de modalidades de certificação, que é uma obrigatoriedade imposta pela Resolução 3954/2011 do Banco Central do Brasil para os profissionais que trabalham com operações de empréstimo. A Aneps é uma das entidades autorizadas pelo BC a aplicar exames de certificação. A associação oferece as

seguintes modalidades: Crédito Consignado, Certificação Plus, Certificação Completa, Veículo, CDC, Veículo CDC, Crédito Imobiliário, Crédito Agrícola, Microcrédito e Transaccional.

Os interessados podem acessar o site <https://certificacaoaneps.com.br/> e clicar na aba “Inscreva-se”. Irá aparecer uma página com as opções de certificação. Após escolher a modalidade, é necessário preencher o cadastro e efetuar o pagamento. Logo depois da compensação bancária, a prova é disponibilizada na Área Restrita do Candidato. A prova fica disponível durante 90 dias e pode ser realizada no dia e horário de preferência do candidato.

O resultado do exame sai em até três dias, se for feito em computador ou aplicativo de celular com webcam, e em até 20 dias, se for realizada em computador sem webcam. Neste período, também há o processo de auditoria, por isso, é importante que os telefones estejam atualizados no ato do cadastro. Caso o candidato seja reprovado por nota, ele poderá realizar mais uma tentativa. Quando aprovado, o certificado ficará disponível para download na Área Restrita do Candidato e no site www.crcp.org.br. Para ser aprovado, o candidato precisa ter 70% de aproveitamento na nota.

O exame de certificação da Aneps é aplicado pelo Instituto Totum, que realiza uma análise estatística de todas as provas, utilizando o método de TRI (Teoria de Resposta ao Item), o mesmo método aplicado pelo ENEM. O banco de questões é frequentemente atualizado de acordo com a legislação do setor.



“NÃO CONHECEMOS O CAMINHO DO SUCESSO SE NÃO POR MEIO DE MUITA DEDICAÇÃO AO TRABALHO”

EM ENTREVISTA À CORRESPONDE, O EMPRESÁRIO E DIRETOR REGIONAL DA ANEPS EM MINAS GERAIS, AFABIO AZAMBUJA NEGRI, RELATA AS DIFICULDADES VIVIDAS NOS 20 ANOS EM QUE ATUA NO SETOR, OS DESEAFIOS IMPOSTOS PELA PANDEMIA AO SEGMENTO DE CRÉDITO CONSIGNADO E AS PROJEÇÕES PARA O FUTURO.

O mercado de crédito consignado, conduzido por correspondentes e promotores, sofreu constantes mudanças ao longo dos últimos 20 anos. Neste período, o segmento conviveu com todo o tipo de cenário: a valorização do Real, a ascensão das classes menos favorecidas que passaram a demandar por crédito, a crise econômica mundial no final dos anos 2000, a lenta recuperação nos anos subsequentes, a recessão econômica entre 2014 e 2016 e, mais recentemente, o turbilhão provocado pela pandemia de Covid-19.

Todos esses fatores fizeram o segmento caminhar junto, unido e resiliente para superar obstáculos e seguir no caminho do progresso. Afabio Azambuja Negri, diretor regional da ANEPS no Estado de Minas Gerais e sócio da Cred10 é um dos atores que fizeram parte dessa caminhada. Nessa entrevista, ele compartilha com os leitores da **Corresponde** um pouco de sua experiência.

Corresponde: Como ingressou nesse mercado?

Afabio: Comecei no mercado de consignado há vinte anos, parceiro do Banco BMG na prospecção de novos convênios para atuação e oferta do empréstimo consignado, tal como prefeituras, governos, empresas privadas, etc.

“ Não conhecemos o caminho do sucesso a não ser por muita dedicação e trabalho. ”



AFABIO NEGRI
DIRETOR REGIONAL DA ANEPS
EM MINAS GERAIS

Corresponde: Quais foram as dificuldades iniciais?

Afabio: Depois desse período o mercado mudou muito. Quando começaram as operações junto ao INSS, milhões de pessoas que nunca tiveram acesso ao crédito passaram a ter, possibilitando a bancarização de muitos - até então sem acesso às instituições financeiras. Desde o início desse mercado, o que vivenciamos foi uma constante mudança e o desafio sempre foi se adaptar a essas mudanças; entendo ter sido esse nosso maior fator de sucesso, costumamos dizer que “nunca fizemos a mesma coisa do mesmo jeito”.

Corresponde: E o que mudou no comportamento do consumidor de lá para cá?

Afabio: Se inicialmente tivemos uma demanda represada com os clientes vindo até nós para serem atendidos, hoje, temos que ir até eles, seja física ou remotamente.



Corresponde: E na Credi10, o que mudou?

Afabio: A Credi10 se especializou em prospectar e atender o nosso cliente remotamente, atuando em todo território nacional com uma operação 100% digital; formato muitas vezes questionado, sob a alegação de que tiraria a importância do contato humano, o que no nosso entender não é verdade.

Corresponde: Hoje, como a sua empresa está estruturada?

Afabio: A Credi10 tem hoje 350 colaboradores, está sediada em Belo Horizonte, Minas Gerais. Também somos franqueados Help, com 12 lojas espalhadas pelo estado de Minas Gerais. Nosso principal cliente, hoje, é o público mais simples e que necessita de esclarecimento e orientação para que possa compreender o que está sendo ofertado e contratado, para que a operação se concretize. É como se pegássemos na mão à distância até de fato conseguir finalizar sua operação.

Corresponde: Na sua opinião, existe algum segredo para o sucesso empresarial, algum “pulo do gato”?

Afabio: Muitas vezes somos visitados por correspondentes iniciando no ramo de correspondente bancário. É muito comum, inclusive, sermos questionados se existe um “pulo do gato” para o sucesso. A resposta que damos a eles é sempre a mesma, que não conhecemos o caminho do sucesso se não por meio de muita dedicação ao trabalho.

Corresponde: Hoje, quais são os principais clientes (convênios) de sua empresa?

Afabio: Atendemos clientes de diversos convênios, governos, prefeituras, servidores federais e aposentados e pensionistas do INSS. Entendemos que cada um tem suas características específicas, sejam elas operacionais ou até culturais, como

seus sotaques regionais. Para atender cada vez melhor, buscamos ouvir também nossos consultores e suas preferências, pois temos aqueles que optam por atendimentos mais objetivos e, consequentemente, mais rápidos, como temos também aqueles que preferem atender as pessoas mais simples, que gostam de conversar, necessitam de cuidados e carinho no atendimento.

Corresponde: Como tem sido enfrentar a pandemia?

Afabio: Está sendo um período muito duro do ponto de vista humanitário e muito desafiador em relação ao nosso mercado. Na Credi10 tomamos todos os cuidados, seguindo os protocolos de segurança e saúde com os nossos colaboradores e clientes, o que nos proporcionou trabalhar durante todo esse período. Conseguimos, por fim, preservar empregos e trabalhar atendendo os nossos clientes, usando nossa maior especialidade que é o atendimento remoto/digital.

Ao mesmo tempo, tem sido um período de grandes oportunidades. Conseguimos atender muita gente, proporcionando a eles a condição de sobrevivência e de aumento no volume de negócios em função da necessidade crescente de crédito.

Corresponde: Quais são as expectativas para o fim do ano e para 2022?

Afabio: Nesse momento estou de fato preocupado com o rumo do nosso mercado. Estamos vivendo um período em que a ANEPS se faz cada vez mais importante, pois a autorregulação dos bancos, nos moldes que foi implantado, incorre na concorrência desigual entre os Bancos de rede e os correspondentes. A necessidade de mudarmos a maneira como somos vistos pelos órgãos reguladores, exige um empenho máximo. Essas mudanças precisam acontecer para que tenhamos um mercado perene para não correremos riscos.



Reclame ANEPS é o novo canal de atendimento **PARA PROBLEMAS DE CRÉDITO**

A PLATAFORMA VAI AJUDAR NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS ENTRE OS CONSUMIDORES E AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. A ANEPS VAI RECEBER A DENÚNCIA E CONTATAR A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

A ferramenta pretende ser a principal interface entre o consumidor e as instituições financeiras para resolver problemas dos consumidores.

O número de reclamações que envolvem o serviço de crédito, em especial o de consignado, têm crescido vertiginosamente no país. Para se ter uma ideia, de acordo com o Procon-SP, apenas no Estado de São Paulo, entre janeiro e maio de 2021, foram registrados quase 4.700 pedidos de revisão em contratos de empréstimos consignados que não foram solicitados. O número representa um crescimento de 250% na comparação com os mesmos meses de 2020, quando foram recebidas mais de 1.400 contestações.

São, na maioria, casos graves de fraude, estelionato, falsidade ideológica, entre outros crimes, que se traduzem em formalização de contratos de empréstimo sem o pedido do cliente, parcelas que são debitadas em conta sem aviso prévio e, em muitas oportunidades, mesmo avisando a instituição e devolvendo o dinheiro creditado na conta, os descontos não cessam.

Em termos de Brasil, os dados divulgados pela plataforma Consumidor.org.br revelam um aumento de 126% nas reclamações realizadas sobre o empréstimo consignado: de 39.012 em todo o ano de 2019, contra 88.246 feitas ao longo de todo o ano de 2020. Já em 2020, todas as transações envolvendo a modalidade somaram 27,5% de todo o montante de queixas, sendo quase 321 mil.

Já de acordo com os dados recentes do Banco Central (BC), o empréstimo consignado lidera a lista de serviços financeiros com maior concentração de reclamações. De janeiro a meados de junho, o órgão contabilizou quase 27 mil queixas protocoladas contra as financeiras e bancos. Deste total, aproximadamente 6.800 (quase 26%) são relativas à oferta de serviços indevidos ou informações equivocadas sobre empréstimo consignado.

FALTAVA UM CANAL SEGURO PARA O CONSUMIDOR

Um dos apelos feitos às pessoas lesadas por autoridades e órgãos fiscalizadores nesses casos é formalizar uma denúncia. No entanto, uma queixa recorrente, especialmente por parte de aposentados e pensionistas do INSS que utilizam o serviço de crédito consignado, é encontrar um canal seguro e eficiente para registrar alguma reclamação. Em grande parte dos casos, os reclamantes empilham números de protocolos repassados por atendentes após a abertura de uma reclamação que, invariavelmente, fica sem solução.

Para minimizar este gargalo que tira o sono de muitos brasileiros, a ANEPS está lançando o Reclame ANEPS, plataforma para auxiliar na resolução de problemas entre os consumidores e as instituições financeiras. Na prática, a entidade irá receber a denúncia, fazer um filtro para identificar qual o tipo de problema e contactar a insti-



tuição financeira para solucionar a questão. Caso não haja cooperação, a ANEPS levará a reclamação para ser resolvida junto aos

“**QUEREMOS DAR CELERIDADE À RESOLUÇÃO DESSES CASOS. É INADMISSÍVEL QUE O CONSUMIDOR FIQUE SEM RESPOSTAS POR TANTO TEMPO E SEJA PREJUDICADO.**”



EDISON COSTA

PRESIDENTE DA ANEPS

órgãos fiscalizadores.

De acordo com o presidente da ANEPS, Edison Costa, o Reclame ANEPS foi criado com um objetivo bem claro, ser a principal ferramenta de ajuda para aqueles que se sentem prejudicados em transações indevidas.

Na visão do presidente da entidade, um segmento organizado passa também por sua credibilidade na resolução de problemas. “Sabemos que a má conduta de alguns agentes respinga em toda a categoria. E é em cima disso que vamos agir”, promete Costa. A atuação do Reclame ANEPS é resultado da ampliação do trabalho de ouvidoria que a entidade já desenvolve desde 2011. Em menor escala, a associação desde então recebe as reclamações/denúncias e busca respostas junto às instituições financeiras para sanar os problemas direto na fonte.

FERRAMENTA PRÁTICA E EFICIENTE

A ferramenta foi desenvolvida para que o reclamante protocole a reclamação em menos de 10 minutos. Ao entrar na página, será necessário preencher o pré-cadastro, com número de CPF e a identificação de algum tipo de certificação para evitar fraudes. Em seguida, o usuário selecionará o nome da instituição em uma lista que vai de A a Z, em ordem alfabética.

Feito isso, será a hora de escolher o tipo de reclamação, que será dividido em crédito consignado, crédito automotivo e crédito imobiliário. Após selecionar este campo, haverá um espaço para se redigir um texto descritivo com detalhes da ocorrência de até 2 mil caracteres. O reclamante vai finalizar o cadastro com dados pessoais e contatos para o retorno posterior da ANEPS e gerar o protocolo para acompanhamento do processo.

CURSO + CERTIFICAÇÃO

R\$ 30,00

PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DE TERRORISMO

Conteúdo didático + Pergunta de Avaliação em cada módulo

Inscrições abertas

www.ccfa.com.br



**NOSSO
JEITO**

**Transparência
e Sorriso**

**NOSSA
EQUIPE**

Nosso Orgulho

**NOSSO
COMPROMISSO**

**Excelência no
Atendimento**

0800 123 0202

Credi10

Nota 10 em atendimento