

A Vulnerabilidade do Superendividamento no Empréstimo Consignado e o Papel das *Fintechs* na Democratização do Crédito

Valdmar Pessanha Bello*

Introdução. 1 O superendividamento no Brasil. 1.1 A prevenção do superendividamento. 2 O empréstimo consignado. 2.1 A publicidade abusiva e outras irregularidades no consignado. 3 A tecnologia disruptiva das fintechs. 3.1 A regulamentação das fintechs e a possibilidade de crédito mais barato. 3.2 Os benefícios e ameaças das fintechs. 4 Critérios de aferição do relacionamento entre a fintech e o consumidor. 4.1 Oferta de crédito responsável. 4.2 Promoção de ações de educação financeira. 4.3 Existência de nudge: arquitetura de escolha. 5 Identificação da contribuição da fintech para a redução do superendividamento no consignado. 5.1 Avaliação do relacionamento entre a fintech e o consumidor. Conclusão. Referências.

Resumo

O trabalho investiga como as *fintechs* podem contribuir para a democratização do crédito e redução do superendividamento nos empréstimos consignados no Brasil. O objetivo geral é analisar a contribuição das *fintechs* para a ampliação do crédito com práticas responsáveis, reduzindo o superendividamento nos consignados. Os objetivos específicos são: (i) compreender a positivação do conceito de superendividamento, sua extensão e seus efeitos na legislação com base na doutrina, e a prevenção ao superendividamento; (ii) descrever as características do consignado e as situações de vulnerabilidade do consumidor financeiro, a publicidade abusiva e outras irregularidades na oferta do crédito, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor; (iii) examinar o papel da *fintech* no acesso ao crédito, abordando potenciais benefícios e ameaças em função de sua tecnologia disruptiva; e (iv) identificar se as *fintechs* de crédito podem efetivamente contribuir para redução do superendividamento, considerando as características dos consignados ofertados. Por meio de pesquisa empírica, com base no raciocínio dedutivo, utilizando-se tabelas e matrizes, serão analisadas as abordagens do consignado oferecido pelas *fintechs* ao consumidor, e verificadas se tais ofertas estão em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e com as melhores práticas de crédito responsável, avaliando-se o grau de satisfação no relacionamento entre a *fintech* e o consumidor. O estudo permite concluir que as *fintechs* têm o potencial de democratizar o crédito, mas a avaliação de treze *fintechs* que concedem o consignado constatou que três não oferecem crédito responsável e apenas uma delas tem o relacionamento plenamente satisfatório.

Palavras-chave: Superendividamento. Consignado. *Fintech*. Democratização do crédito. Consumidor.

* Especialista em Direito Digital pela UERJ (2022). Bacharel em Direito pela UFRJ (2007).

The Vulnerability of the Overindebted in Salary Loan and the Role of Fintechs in the Democratization of Credit

Abstract

The essay investigates how the fintechs may contribute to making financial services more democratic and reducing the over-indebtedness in salary loans in Brazil. The general goal is to analyze the contribution of fintechs to the expansion of credit with responsible practices, reducing over-indebtedness in salary loans. The specific purposes are: (i) to understand the concept of over-indebtedness, its extension and effects according to the law based on the doctrine, and the prevention of over-indebtedness; (ii) to describe the characteristics of the salary loan and the situations of the vulnerability of the financial consumer, abusive in advertising and other irregular situations on loans, from the perspective of the Consumer Law; (iii) to examine the role of fintech to access credit, addressing potential benefits and threats due to its disruptive technology; (iv) to identify whether credit fintechs can effectively contribute to reducing the over-indebtedness, considering the characteristics of the salary loans. Through empirical research and deductive reasoning, using tables and matrices, the salary loan dealt by these entities to the consumer will be analyzed, and verified if such dealing complies with the Consumer Law and with equitable and fair treatment of consumers, assessing the relationship between fintech and consumer. The study allows to conclude that fintechs have the potential to make financial services more democratic, but the assessment of thirteen fintechs that offer salary loan found that three of them do not have responsible practices and only one of them has the relationship fully satisfactory.

Keywords: *Over-indebtedness. Salary loan. Fintechs. Democratization of credit provision. Consumer.*

Introdução

Estima-se que quase 62 milhões de brasileiros enfrentam a situação de inadimplência, e aproximadamente 31 milhões têm a renda inteiramente comprometida e são considerados superendividados, conforme o Serasa (LUCA, 2021).

Uma das alternativas ao referido problema foi o advento do empréstimo consignado (consignado). Contudo, diversas anormalidades nessa relação creditícia ainda são observadas.

Nesse contexto, surgem as *fintechs*.

Este trabalho tem como objetivo geral analisar a contribuição das *fintechs* de crédito para a ampliação do crédito com práticas responsáveis, reduzindo o superendividamento nos consignados no Brasil. Para solucionar tal questão, será preciso desenvolver os seguintes objetivos específicos: (i) compreender a positivação do conceito de superendividamento, sua extensão e seus efeitos no Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei 8.078 (BRASIL, 1990), e a prevenção ao superendividamento, ressaltando o advento da Lei 14.181 (BRASIL, 2021); (ii) descrever as características do consignado e as situações de vulnerabilidade do consumidor, a publicidade abusiva e outras irregularidades, sob a ótica do CDC; (iii) examinar o papel da *fintech* na democratização do crédito, abordando potenciais benefícios e ameaças; e (iv) identificar se as *fintechs* podem efetivamente contribuir para redução do superendividamento, considerando as características dos consignados ofertados.

Para atingir tais objetivos, será feita revisão bibliográfica sobre o assunto, utilizando-se o CDC, a regulamentação do setor financeiro, relatórios e estudos do Banco Central do Brasil (BC). Além disso, será feita pesquisa empírica associada ao método dedutivo, com emprego de tabelas, matrizes e sistema de pontuação, em que será avaliado o relacionamento entre cada *fintech* de crédito e o consumidor, considerando a proposta do consignado no respectivo *site* e aplicativo de celular, em que serão consideradas as práticas do crédito responsável e de educação financeira, asseguradas pela Lei 14.181, de 2021, e a existência de eventual *nudge*, conforme o referencial desenvolvido por Richard H. Thaler e Cass R. Sunstein.

1 O superendividamento no Brasil

O BC (2020a, p. 25) entende que “superendividamento é o resultado de um processo no qual indivíduos e famílias se encontram em dificuldade de pagar suas dívidas a ponto de afetar de maneira relevante e duradoura seu padrão de vida”.

De acordo com o parágrafo 1º do art. 54-A do CDC, incluído pela Lei 14.181, de 2021, “entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação”. O parágrafo 2º do referido artigo dispõe que as operações de crédito estão incluídas nas dívidas de consumo do superendividado.

Nesse sentido, o superendividado é aquele que não consegue pagar a totalidade de suas dívidas de consumo que englobam as operações de crédito, e, com isso, tem seu padrão de vida afetado, comprometendo seu mínimo existencial.

1.1 A prevenção do superendividamento

Com a finalidade de aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor, a Lei 14.181, de 2021, incluiu no CDC vários dispositivos, como a garantia de prática de crédito responsável, educação financeira e prevenção ao superendividamento, assegurando-se o mínimo existencial, nos termos do inc. XI do art. 6º do CDC.

Na oferta do crédito ao consumidor, o CDC i) relacionou as informações obrigatórias, referentes ao seu custo efetivo total (CET);¹ taxa efetiva mensal de juros, juros moratórios, encargos e montante das prestações; ii) consignou as práticas vedadas; e iii) estabeleceu algumas condutas do fornecedor/ofertante.

Dentre os esclarecimentos mandatórios a serem prestados, vale destacar o prazo de validade mínimo de dois dias da oferta, conforme a parte final do inc. III do art. 54-B do CDC.

Em relação às vedações, previstas no art. 54-C do CDC, cabe ressaltar as proibições de: (i) “indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor” (no inciso II); e (ii) assediado o consumidor para contratar o crédito, mormente quando se tratar de idoso, analfabeto, doente ou em estado de agravada vulnerabilidade (no inciso IV).

¹ O CET representa todos os encargos e despesas que incidem nas operações de crédito, incluindo a taxa de juros, as tarifas, os impostos e outras despesas.

No entanto, as regras incluídas são tímidas e insuficientes para prevenir o superendividamento. Tal situação se agrava na concessão do consignado, cujas parcelas são descontadas diretamente na fonte de renda do devedor.

2 O empréstimo consignado

Conforme o BC (2022a), o consignado é a modalidade de empréstimo pessoal cujas prestações são descontadas diretamente da folha de pagamento ou do benefício previdenciário, e que há menor risco de inadimplência, já que a garantia do empréstimo é uma parcela do salário ou do benefício, o que possibilita a cobrança de taxa de juros mais baixa.

No entanto, a garantia de pagamento e os juros mais baixos têm o potencial de estimular práticas irresponsáveis tanto pelas instituições financeiras, na oferta e renovação de crédito, como pelo consumidor, na contratação do empréstimo sem planejamento, sendo inclusive comum empréstimos em benefício de terceiros, especialmente familiares, segundo o BC (2018, p. 117-118).

Outra ameaça frequente são as práticas abusivas cometidas pelas instituições financeiras na oferta dessa modalidade de crédito.

2.1 A publicidade abusiva e outras irregularidades no consignado

De janeiro de 2017 a julho de 2019, foram registradas quase 150 mil reclamações de aposentados e pensionistas do INSS sobre casos de fraude e ofertas abusivas de instituições financeiras relacionadas ao consignado (LARGHI, 2019), que tiveram como origem o vazamento de dados pessoais e a prática de assédio, resultando em dívidas indesejadas e perdas financeiras (INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2019).

Diante disso, em 2019, foi firmado o Acordo de Cooperação Técnica (Acordo de Cooperação) entre a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão do Ministério da Justiça e Segurança Pública, o INSS e a Ouvidoria do Ministério da Economia para aumentar a fiscalização dos consignados a idosos, e tornar o sítio “Consumidor.gov.br” o canal de atendimento para tais reclamações (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019, p. 4).

O consumidor também se depara com outras publicidades abusivas, tais como: (i) consignado sem consulta aos serviços de proteção ao crédito, conforme a proposta do Banco Agibank S.A. (2022); e (ii) empréstimo pessoal para aposentados, pensionistas do INSS e servidores públicos, em até 24 horas, mesmo para aqueles que já usaram a margem do consignado, oferecido pela Help! Loja de Crédito (2022).

Ocorre que tais práticas são expressamente vedadas pelo inc. II do art. 54-C do CDC, que proíbe a oferta de crédito com a indicação de que a operação poderá ser efetivada sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira.

Essas irregularidades não podem ser cometidas pelas *fintechs* se a intenção for a inovação e desburocratização associadas à prática de políticas responsáveis.

3 A tecnologia disruptiva das *fintechs*

Segundo o BC (2022b), as *fintechs*

são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar novos modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas *online* e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.

De acordo com a Associação Brasileira de Fintechs (2021), tais empresas “[...] usam tecnologia de forma intensiva para oferecer produtos na área de serviços financeiros de uma forma inovadora, sempre focada na experiência e necessidade do usuário”.

Nesse sentido, as *fintechs* são empresas inovadoras que operam por meio de plataformas *online* e utilizam intensamente a tecnologia, criando novos modelos de negócio, com a finalidade de oferecer produtos inovadores no mercado financeiro, com foco na experiência e necessidade do cliente. De acordo com o BC (2021, p. 166), sob o enfoque financeiro, as *fintechs* oferecem as seguintes operações aos consumidores finais (B2C): pagamentos, empréstimos, depósitos, seguros, investimento, consultoria, planejamento financeiro e *crowdfunding*.²

Assim, com o emprego de sofisticadas tecnologias e utilização de algoritmos que mineram uma base de dados robusta (BIONI, 2020, p. 33), as *fintechs* podem identificar os padrões comportamentais e de consumo de seus clientes, avaliando seus desejos e necessidades, com potencial de oferecer uma miríade de serviços e alterar significativamente o cenário competitivo no mercado financeiro.

Com a finalidade de legitimar as atividades dessas empresas, foi necessária a criação de um arcabouço normativo.

3.1 A regulamentação das *fintechs* e a possibilidade de crédito mais barato

A Resolução CMN 4.656 (BRASIL, 2018) criou as *fintechs* de crédito, sob a forma de Sociedade de Crédito Direto (SCD) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP),³ e estabeleceu que tais entidades representam instituições financeiras, cujo objeto é a realização de empréstimo e financiamento, exclusivamente por meio de plataforma eletrônica.

Nas atividades da SCD e da SEP, não há captação de recursos do público. Para a SCD realizar suas operações, além da utilização de capital próprio, podem ser feitas cessões de crédito para obtenção de recursos. Em relação à SEP, é realizada a intermediação financeira entre o investidor (credor) e o tomador de recursos (devedor), sem o uso do capital da *fintech*.

Cabe esclarecer que os créditos da SCD e da SEP não contam com a garantia do Fundo Garantidor de Créditos (FGC).⁴

Ademais, segundo o BC (2020b, p. 2), tais *fintechs* têm a “[...] opção pelo enquadramento no segmento S5, que possui regime de regulação mais simplificado e menos oneroso dentre os cinco níveis admitidos às instituições financeiras[...]”, com menores custos de observância.

² Do ponto de vista tecnológico, essas empresas prestam aos provedores finais os serviços financeiros a seguir (B2B): gestão da informação, análise de crédito, biometria, *Application Programming Interface* (API), *Distributed Ledger Technology* (DLT), RegTech e computação em nuvem.

³ Internacionalmente, a SCD é conhecida como *balance sheet lending*, e a SEP, *peer-to-peer lending* (P2P).

⁴ No caso da SEP, há vedação expressa no inc. III do parágrafo único do art. 17 da Resolução 4.656. Relativamente à SCD, os créditos de titularidade de instituições financeiras não são cobertos pela garantia ordinária proporcionada pelo FGC (BC, 2022c).

Nesse diapasão, comparando-se os bancos e financeiras com as *fintechs*, depreende-se que as últimas têm o potencial de oferecer crédito mais barato.

No Relatório de Economia Bancária do BC (2021, p. 81-85), foi realizado estudo sobre os componentes do *spread* das operações de crédito, sob a ótica do tomador, no período de 2018 a 2020, em que foram obtidos os seguintes índices médios no triênio: (i) inadimplência: 31,90%; (ii) despesas administrativas: 29,58%; (iii) tributos e FGC: 19,59%; e (iv) margem financeira: 18,94%.⁵ Nesse diapasão, as *fintechs* de crédito podem apresentar menor *spread*⁶ e oferecer crédito mais barato, em função da redução nos componentes inadimplência,⁷ despesas administrativas⁸ e FGC, além da possibilidade de enquadramento no segmento S5.

No entanto, a decisão automatizada da *fintech* pode estar enviesada e prejudicar o consumidor superendividado.

3.2 Os benefícios e ameaças das *fintechs*

De acordo com o BC (2022b), as *fintechs* proporcionam os seguintes benefícios:

aumento da eficiência e concorrência no mercado de crédito; rapidez e celeridade nas transações; diminuição da burocracia no acesso ao crédito; criação de condições para redução do custo do crédito; inovação; acesso ao Sistema Financeiro Nacional.

Conforme relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) (2020, p. 37), sobre a disrupção digital bancária e seu impacto na competição, o emprego do *big data*, da inteligência artificial e da tecnologia de *blockchain* aumenta a eficiência dos serviços financeiros e elimina a indesejada assimetria de informações.⁹ Assim, a eliminação da assimetria de informações pode reduzir a margem de lucro e baratear o crédito, ou seja, o consignado a ser oferecido pela *fintech* pode ter juros menores em relação aos cobrados pelas instituições financeiras tradicionais.¹⁰ As *fintechs* também têm a característica de realizar transação mais rápida e simples, além de sua praticidade, uma vez que a operação pode ser feita em qualquer lugar, por meio do aplicativo do celular, e em qualquer horário, vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana.

A experiência do tomador pode ser melhorada com propostas que consideram sua efetiva capacidade financeira, em relação à taxa de juros e ao adequado prazo de amortização, de modo que a dívida não se prolongue demasiadamente ou comprometa seu mínimo existencial. Portanto, há expectativa de impacto positivo na relação *fintech*-consumidor.

5 Conforme o Relatório de Economia, o *spread* do crédito tem a seguinte composição: 1) inadimplência, que representa as perdas decorrentes do não pagamento de dívidas ou juros, além dos descontos concedidos; 2) despesas administrativas, que são os gastos com pessoal e *marketing* nas operações de crédito; 3) tributos e FGC, que são os tributos sobre as operações de crédito pagos pelos tomadores e pelas entidades. Além disso, todas as instituições financeiras filiadas ao FGC devem contribuir para o fundo mensalmente; e 4) margem financeira, que é a parcela que remunera o capital dos acionistas e outros fatores não mapeados (erros e omissões).

6 Pelo fato de as *fintechs* terem sido criadas há pouco tempo (desde 2018), ainda não há estudo sobre seus efetivos custos de *spread* de crédito.

7 As SEPs realizam operações sem retenção de risco de crédito, com fulcro no *caput* do art. 10 da Resolução 4.656.

8 As *fintechs* operam em ambiente digital, não incorrendo em gastos para manutenção de agências e postos de atendimento físicos.

9 O texto em língua estrangeira é: “the digital disruption of banking promises to lead to a general increase in efficiency and service by helping to overcome information asymmetries (using big data and AI/ML techniques and blockchain technology) [...]”. Em tradução livre: “a disrupção digital do sistema bancário promete aumentar a eficiência e a oferta de serviços, ajudando a superar as assimetrias de informação (usando *big data*, técnicas de inteligência artificial/aprendizado de máquina e tecnologia de *blockchain* [...])”.

10 As taxas de juros cobradas pelas *fintechs* no consignado ainda não estão disponíveis no Relatório de Taxa de Juros no site do BC (2022d), motivo pelo qual não é possível compará-las com as taxas de juros cobradas pelas instituições financeiras tradicionais.

A *fintech* tem o potencial de melhorar ainda mais a experiência do cliente com o emprego de plataforma e aplicativo que tenham adequadas arquiteturas de escolha. Além disso, a *fintech* pode estimular o cliente na busca de informações para aprimorar sua educação digital e financeira por meio de artigos, vídeos e tutoriais, cujas fontes sejam idôneas, tais como os órgãos públicos de defesa do consumidor.

Assim, as *fintechs* passariam a ter papel de relevância na democratização do crédito ao consumidor.

Todavia, a vantagem de realizar operações financeiras com celeridade deve ser vista com cautela, porque é importante que o tomador verifique se as condições do empréstimo estão adequadas a suas necessidades e capacidade de pagamento.

Assim, ao receber alguma proposta de consignado, é recomendável que o consumidor não faça a contratação de imediato, mas sim considere a real necessidade e adequação do empréstimo. Ademais, a oferta de crédito deve ter o prazo mínimo de validade de dois dias para que o tomador de recursos não contrate o crédito no “calor do momento” ou sob pressão.

Além disso, de acordo com a OCDE (2020, p. 29),¹¹ a capacidade de mirar consumidores com o objetivo de discriminação de preços pode intensificar os vieses comportamentais dos clientes, principalmente em relação aos mais vulneráveis.

Portanto, caso haja uma discriminação algorítmica, a *fintech* pode “eternizar” o tratamento discriminativo do cliente que já está superendividado ou na sua iminência.

Frazão (2021) alerta sobre a discriminação estatística, em que o indivíduo é enquadrado no perfil do grupo a que pertence, sem haver qualquer forma de individualização, e enfatiza que, se não houver sistemática para desconsideração de dados desatualizados e uso apenas de informações fidedignas, os indivíduos serão mantidos ou incluídos em certos grupos que levam em conta os dados ultrapassados.

Além disso, Frazão (2021) esclarece que a apreciação do perfil personalíssimo por sistemas algoritmos pode resultar em discriminações com extrema individualização e sofisticação, com risco de explorar as fraquezas e vulnerabilidades dos indivíduos.

Portanto, ao parametrizar o perfil de tomadores superendividados, considerando seus dados históricos, desatualizados e ultrapassados, ou ainda explorando suas fragilidades e vulnerabilidades, os algoritmos podem propagar ou replicar vieses em decisões automatizadas, resultando em cobrança de juros mais altos, prazos inadequados, exigência de mais garantias e outras condições desfavoráveis no consignado, configurando-se discriminação e prática abusiva, com fulcro nos incs. IV, V e X do art. 39 do CDC, e violação ao direito à informação e aos princípios da transparência e da boa-fé.

Diante de tal complexidade e potenciais ameaças ao consumidor, é necessário verificar se as *fintechs* de crédito estão ofertando crédito responsável, disponibilizando educação financeira e ferramentas para prevenção de situações de superendividamento.

Nesse sentido, urge avaliar as *fintechs* de crédito segundo critérios e paradigmas com a finalidade de verificar se: (i) a sua oferta de crédito é responsável; (ii) as ações mínimas de educação financeira estão disponíveis; e (iii) os instrumentos que evitam e revertam casos de superendividamento estão presentes, sob a perspectiva do *nudge* – arquitetura de escolhas.

¹¹ O texto em língua estrangeira é: “the enhanced ability to target customers for price discrimination purposes may exacerbate behavioural biases of the consumers who are more easily exploitable[...]”. Em tradução livre: “a capacidade aprimorada de mirar clientes para fins de discriminação de preços pode exacerbar os vieses comportamentais dos consumidores que são mais facilmente exploráveis [...]”.

4 Critérios de aferição do relacionamento entre a *fintech* e o consumidor

A relação entre a *fintech* e o consumidor é pautada pela assimetria informacional, uma vez que este último, ao tomar decisões sobre o crédito, utiliza informações insuficientes e imperfeitas. Por outro lado, a entidade financeira detém uma infinidade de dados sobre o cliente, tecnologia robusta (inteligência artificial e *machine learning*) e *expertise* econômico-financeira que desequilibra sobremaneira tal relacionamento.

Com objetivo de buscar o equilíbrio nessa relação, a OCDE estabeleceu dez princípios para proteger o consumidor financeiro, dentre os quais merecem destaque:

[...] tratamento equitativo e justo dos consumidores; deveres de informação e de transparência das instituições; formação e sensibilização financeiras dos consumidores; conduta empresarial responsável dos prestadores de serviços financeiros e agentes autorizados; proteção dos ativos dos consumidores contra fraudes e abusos; proteção de dados e da privacidade dos consumidores; tratamento de reclamações e de resolução alternativa de litígios; concorrência entre as instituições (BANCO DE PORTUGAL, 2019).

Nesse sentido, a exigência de oferta e concessão do crédito responsável se alinha às orientações da OCDE (2011, p. 7), de modo que “as instituições financeiras e agentes autorizados tenham como objetivo trabalhar pelo melhor interesse dos clientes e ser responsáveis pela defesa e proteção do consumidor financeiro”.¹² Assim, no relacionamento entre a *fintech* de crédito e o consumidor, são estabelecidos os critérios a seguir.

4.1 Oferta de crédito responsável

Marques e Bergstein (2021) observam que a Lei 14.181, de 2021, destacou o direito à informação clara e adequada, levando-se em conta a idade do contratante. Além disso, as autoras entendem que a atualização do CDC segue as orientações da OCDE, do Banco Mundial e de outras organizações internacionais.

Nesse sentido, na avaliação de práticas de crédito responsável, devem ser consideradas as seguintes premissas proibitivas nas propostas:

- 1) indicar que não há consulta aos serviços de proteção ao crédito;
- 2) informar que não há avaliação da situação financeira do consumidor;
- 3) ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e riscos da contratação do crédito;
- 4) fixar prazo de validade da proposta de crédito inferior a dois dias; e
- 5) assediar ou pressionar o consumidor para contratar o crédito, principalmente se for idoso, analfabeto, doente ou apresentar estado de vulnerabilidade agravada.

Portanto, na análise do crédito responsável, será examinada eventual presença das aludidas vedações na oferta.

¹² O texto em língua estrangeira é: “*financial services providers and authorised agents should have as an objective, to work in the best interest of their customers and be responsible for upholding financial consumer protection*”.

4.2 Promoção de ações de educação financeira

Segundo a OCDE (2005, p. 4), educação financeira é o processo que aperfeiçoa o entendimento financeiro do consumidor, por meio de informações e conselhos objetivos, com a finalidade de desenvolver suas habilidades e torná-lo mais consciente das ameaças e oportunidades dos produtos financeiros, de modo a capacitá-lo a fazer escolhas informadas e tomar outras ações para melhorar seu bem-estar financeiro.¹³

O Comunicado 34.201 do BCB (BRASIL, 2019), orientação não obrigatória, estabeleceu princípios para nortear as ações financeiras promovidas pelas instituições financeiras, dentre os quais vale destacar:

- 1) “valor para o cliente”, para levar aos consumidores informações e ações úteis e relevantes para sua vida financeira;
- 2) “adequação e personalização”, para disponibilizar conteúdo, linguagem, momento e canal mais adequados para as ações em função do perfil e demandas dos clientes, considerando a complexidade e risco dos produtos financeiros; e
- 3) “avaliação e aprimoramento”, para mensurar a efetividade das ações conforme seus objetivos, aperfeiçoando a abordagem na interação com o usuário.

Nesse sentido, na avaliação de existência de promoção de ação de educação financeira (ação de EF), este estudo se remeterá a tais parâmetros.

4.3 Existência de *nudge*: arquitetura de escolha

Na concepção de Thaler e Sunstein (2008, p. 11-12), *nudge*

[...] é um estímulo, um empurrãozinho, um cutucão; é qualquer aspecto da arquitetura de escolhas capaz de mudar o comportamento das pessoas de forma previsível sem vetar qualquer opção e sem nenhuma mudança significativa em seus incentivos econômicos. Para ser considerada um *nudge*, a intervenção deve ser barata e fácil de evitar. Um *nudge* não é uma ordem.

Thaler e Sunstein (2008, p. 10-11) também apresentam o conceito de “paternalismo libertário”. O lado paternalista é a política por meio da qual o arquiteto de escolha busca influenciar o comportamento das pessoas, para que estas façam escolhas que lhes sejam benéficas. O paternalismo libertário é uma espécie de paternalismo mais brando, que não impõe impedimentos ou obstáculos às escolhas e preserva a liberdade daquele que toma as decisões.

Nesse sentido, o *nudge*, com a adoção da política do paternalismo libertário, é a apresentação de escolhas ou opções que auxiliam as pessoas a tomarem decisões que as beneficiam em diversas circunstâncias da vida.

Thaler e Sunstein (2008, p. 18) ressaltam que as pessoas não fazem boas escolhas em situações complexas, em que lhes falta experiência, informações, *feedback* rápido e cujos efeitos sejam posteriores. Além disso, as influências sociais ou comportamento de manada fazem com que as

¹³ O texto em língua estrangeira é: “financial education can be defined as ‘the process by which financial consumers/investors improve their understanding of financial products, concepts and risks and, through information, instruction and/or objective advice, develop the skills and confidence to become more aware of financial risks and opportunities, to make informed choices, to know where to go for help, and to take other effective actions to improve their financial well-being’”.

pessoas tenham convicções falsas ou tendenciosas (THALER; SUNSTEIN, 2008, p. 81). Nesse sentido, alterações na arquitetura de escolhas podem ajudá-las.

Assim, ao decidir sobre a contratação de algum crédito, momento em que as informações se apresentam insuficientes ou imperfeitas, mesmo que existam necessidades financeiras urgentes ou influências sociais, o tomador pode se beneficiar de um *nudge*.

Thaler e Sunstein (2008, p. 143-144) sugerem uma espécie de intervenção governamental para transparência das informações no “[...] ‘modelo Racap’: registrar, avaliar, comparar alternativas de preços”, com a finalidade de esclarecer todas as tarifas cobradas pelas instituições, facilitando a comparação, aumentando a capacidade dos consumidores para tomada de decisões em diversos serviços contratados, como hipotecas e cartões de crédito.

Relativamente aos cartões de crédito, Thaler e Sunstein (2008, p. 204-205) assinalam que tais instrumentos financeiros inibem o autocontrole do consumidor, exemplificando que as pessoas gastam mais para ganhar pontos nos programas de milhagem.

Nesse sentido, Thaler e Sunstein (2008, p. 204-205) sugerem o paternalismo libertário sob a forma de Racap, obrigando as instituições a encaminhar extrato anual referente a todas as compras e tarifas cobradas. Tal demonstrativo teria duas finalidades: (i) o consumidor poderia lançar mão do relatório para procurar outras entidades que oferecessem mais vantagens; e (ii) o extrato daria a noção clara ao consumidor a respeito das operações e tarifas pagas.

Por fim, Thaler e Sunstein (2008, p. 104-106) esclarecem que não apenas as informações podem ser usadas como *nudges*, mas também o emprego de sinais não verbais, como *emoticons* de sorrisos e carrancas, respectivamente, aprovando e reprovando determinado comportamento do consumidor, são eficientes como uma espécie de *nudge* emocional.

Da mesma forma, é possível considerar que o consignado inibe o autocontrole do tomador pela facilidade e rapidez de contratação, e praticidade de pagamento das parcelas.

Assim, a premissa da existência de um *nudge* na plataforma da *fintech* de crédito, à disposição do tomador de recursos, exemplificadamente, pode levar em conta:

- 1) a emissão anual de relatório, modelo “Racap”, com os seguintes elementos básicos das operações de crédito: montante do empréstimo; prestações pagas, discriminando a amortização e os juros mensais; juros de mora, tarifas e outros encargos; e custo efetivo total; e
- 2) ao analisar a proposta de crédito, a utilização de *emoticons* de sorrisos ou carrancas, indicando que o consumidor tem uma situação financeira, respectivamente, favorável ou desfavorável para contrair aquela dívida.

Portanto, como critério final para o exame da relação entre a *fintech* e o tomador de crédito, é essencial reconhecer eventual presença de *nudge* que influencie positivamente a decisão do consumidor financeiro.

5 Identificação da contribuição da *fintech* para a redução do superendividamento no consignado

Considerando os critérios mencionados no tópico anterior, este estudo identificará se as *fintechs* de crédito criadas pela Resolução 4.656 têm o potencial de contribuir para a prevenção e mitigação do superendividamento no consignado.

Nesse diapasão, será adotada uma avaliação da entidade em duas fases.

Na primeira, será verificada se a oferta de crédito é responsável, em função dos pressupostos proibitivos na proposta, conforme o item “4.1” e Lei 14.181, de 2021. Dessa forma, a entidade será classificada como “apta” ou “inapta” para avaliação na segunda fase.

Se, no resultado da primeira fase, a *fintech* se apresentar “apta”, será analisada a sua relação com o usuário na segunda fase, por meio de uma sistemática de pontos.¹⁴

Na segunda fase da avaliação, será adotada uma sistemática de pontos relativamente aos critérios de ação de EF e de existência de *nudge*, da seguinte maneira:

- 1) promoção de ação de EF: a entidade que promove tal ação receberá nota “1”, caso não promova, “0”; e
- 2) existência de *nudge*: à *fintech* que disponibiliza algum *nudge* para que o tomador tome decisões em seu benefício será dada nota “1”, caso contrário, “0”.

Em seguida, os pontos nos dois critérios serão somados, obtendo-se o total da pontuação da *fintech*, de modo que o seu relacionamento com o consumidor, em relação à oferta do consignado, seja enquadrado na seguinte classificação:

Tabela 1 – Sistema de pontos na relação entre a instituição e o consumidor

Total de pontos	Relacionamento com o consumidor
0	pouco satisfatório
1	razoavelmente satisfatório
2	plenamente satisfatório

Fonte: elaborada pelo autor.

5.1 Avaliação do relacionamento entre a *fintech* e o consumidor

Considerando a consulta realizada no site do BC (2022e) em 31 de janeiro de 2022, foi verificada a existência de 65 SCDs e dez SEPs, totalizando 75 *fintechs* de crédito autorizadas a funcionar, reguladas e supervisionadas pela aludida autarquia.¹⁵ Entre essas entidades, treze *fintechs*, sendo doze SCDs e uma SEP, realizam operação com consignado e serão objeto da aludida avaliação de sua relação com o consumidor. Nesse sentido, na primeira fase da avaliação foram obtidos os seguintes resultados:

¹⁴ Se determinada *fintech* for classificada como “inapta”, não será feita sua avaliação na segunda fase.

¹⁵ Das 75 *fintechs* autorizadas a funcionar pelo BC, foi verificado que dezoito entidades ainda não começaram suas atividades, sendo que os sites de onze destas ainda não estão disponíveis ou não foram localizados.

Tabela 2 – Avaliação da oferta de crédito

Nº	Fintech de Crédito	Modalidade	Site	Oferece crédito responsável?	Resultado
1	ATF Credit Sociedade de Crédito Direto S.A	SCD	https://atf.credit/para-voce	Sim	Apta
2	Bigcash Sociedade de Crédito Direto S.A.	SCD	https://bigcash.com.br/	Não	Inapta
3	BMP Money Plus Sociedade de Crédito Direto S.A	SCD	https://moneyp.com.br/	Sim	Apta
4	Cartos Sociedade de Crédito Direto S.A.	SCD	https://www.cartos.com.br/	Sim	Apta
5	Credifit Sociedade de Crédito Direto S.A.	SCD	https://www.credifit.com.br	Sim	Apta
6	Creditas Sociedade de Crédito Direto S.A.	SCD	https://www.creditas.com/	Sim	Apta
7	FFCRED Sociedade de Crédito Direto S.A..	SCD	https://www.ffcredscd.com.br/site/credito-consignado-privado	Sim	Apta
8	J17 - Sociedade de Crédito Direto S/A.	SCD	https://j17scd.com.br/	Sim	Apta
9	Multicred Sociedade de Crédito Direto S.A.	SCD	http://multicredscd.com.br/	Sim	Apta
10	Valor Sociedade de Crédito Direto S.A.	SCD	https://valorfinanciamentos.com.br/index.php/linhas-de-credito/	Não	Inapta
11	Work Sociedade de Crédito Direto S.A.	SCD	https://www.work.com.br/recebedor/	Sim	Apta
12	Zipdin Soluções Digitais Sociedade de Crédito Direto S.A.	SCD	https://zipdin.com.br/credito-consignado-privado	Não	Inapta
13	Emcash Serviços Financeiros Sociedade de Empréstimo Entre Pessoas S.A	SEP	https://emcash.com.br/	Sim	Apta

Fonte: elaborada pelo autor.¹⁶

Tendo em vista a apreciação dos créditos oferecidos pelas instituições na Tabela 2, são necessários alguns comentários para justificar os resultados das *fintechs* consideradas inaptas.

A Bigcash Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022) oferece empréstimo com cartão BigCard com “desconto em folha” em seu *site* e informa que “[...] o processo de contratação é mais ágil e sem consulta aos órgãos de restrição ao crédito”, configurando uma violação ao inc. II do art. 54-C do CDC. Portanto, tal entidade não oferece crédito responsável e está inapta para avaliação na segunda fase.

A Valor Sociedade de Crédito S.A. (2022) faz a seguinte publicidade: “[...] você colaborador de empresas privadas pode obter empréstimo consignado, [...] e **mesmo que você possua restrição** e tendo a liberdade de receber seu crédito em qualquer Banco [...]” (grifo nosso). Uma vez que a oferta da Valor SCD é vedada pelo CDC, com fulcro no inc. II do art. 54-C do CDC, a entidade se apresenta inapta, pois não adota política de crédito responsável.

A Zipdin Soluções Digitais Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022) informa como vantagem “crédito para negativados” e esclarece que o tomador “[...] vai ter acesso ao consignado mesmo com negativções”. Tal prática viola os incisos II e IV do art. 54-C do CDC, porque é proibida a oferta de crédito sem a devida avaliação da situação financeira do consumidor, assim como o assédio ao

¹⁶ Na elaboração da Tabela 2, foram consultados os *sites* das *fintechs*.

consumidor em estado de vulnerabilidade agravada (tomador negativado). Dessa forma, a entidade não oferece crédito responsável e está inapta.

Na segunda fase, as dez entidades consideradas aptas foram novamente avaliadas com a sistemática de pontos, obtendo-se os seguintes resultados:

Tabela 3 – Classificação da relação entre a *fintech* e o consumidor

Nº	<i>Fintech</i> de Crédito	Promove Ação de EF?	Apresenta <i>Nudges</i> ?	Pontuação Total	Relacionamento com o consumidor
1	ATF Credit SCD S.A.	0	0	0	Pouco Satisfatório
2	BMP Money Plus SCD S.A.	0	0	0	Pouco Satisfatório
3	Cartos SCD S.A.	1	0	1	Razoavelmente Satisfatório
4	Credifit SCD S.A.	1	0	1	Razoavelmente Satisfatório
5	Creditas SCD S.A.	1	1	2	Plenamente Satisfatório
6	FFCRED SCD S.A..	0	0	0	Pouco Satisfatório
7	J17 - SCD S.A.	0	0	0	Pouco Satisfatório
8	Multicred SCD S.A.	1	0	1	Razoavelmente Satisfatório
9	Work SCD S.A.	0	0	0	Pouco Satisfatório
10	Emcash Serviços Financeiros SEP S.A	1	0	1	Razoavelmente Satisfatório

Fonte: elaborada pelo autor.¹⁷

À vista da pontuação obtida por cada instituição nos critérios de promoção de ação de EF e apresentação de *nudge*, bem como da compilação dos resultados obtidos na Tabela 3, são necessários alguns comentários para justificar as avaliações realizadas.

Nas entidades Atf Credit Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022), BMP Money Plus Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022), FFCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022), J17 – Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022) e Work Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022), não foi constatada qualquer promoção de ação de EF e não foi verificada a existência de *nudge*. Assim, apesar de ofertarem crédito responsável, depreende-se que o relacionamento dessas *fintechs* com o consumidor é pouco satisfatório.

A Cartos Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022) apresenta o artigo “Você sabe o que é o crédito consignado e como solicitar?” no seu *blog*, esclarecendo ao consumidor as vantagens do consignado, inclusive para quitar as dívidas mais caras, que pode ser considerado um “valor para o cliente” que norteia a execução de ação de EF (item “4.2”). No entanto, não foi verificada a existência de nenhum *nudge*. Portanto, o relacionamento dessa *fintech* com o usuário é razoavelmente satisfatório.

¹⁷ Na elaboração da Tabela 3, foram consultados os sites das *fintechs*.

O canal Credifit Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022) disponibiliza alguns vídeos sobre consignado, Open Banking etc. no seu canal no Youtube, e esclarece informações sobre o consignado no seu aplicativo de celular, sendo verificado o “valor para o cliente” como diretriz da ação de EF; entretanto, não foi observado nenhum *nudge*. Assim, sua relação com o cliente é razoavelmente satisfatória.

A Creditas Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022) disponibiliza, no seu portal “exponencial”, esclarecimentos sobre crédito, consignado, Open Banking, Pix e outros assuntos financeiros, configurando “valor para o cliente” e “adequação e personalização” que orienta a ação de EF, conforme o item “4.2”. Ademais, apresenta *nudge* sob a forma de tabelas comparativas de taxas de juros de empréstimos, faz esclarecimentos sobre diversas modalidades de juros, como a taxa Selic, além de demonstrar como são feitos os cálculos dos juros. Vale observar que a Creditas ganhou os Prêmios Reclame Aqui 2020 (2020) e Reclame Aqui 2021 (2021) como melhor empresa de empréstimo *on-line*. Assim, sua relação com o cliente é plenamente satisfatória.

A Multicred Sociedade de Crédito Direto S.A. (2022) apresenta algumas ações de EF na sua página “Perguntas e respostas (FAQ)”, em que tece alguns esclarecimentos sobre tarifas, *fintechs* de crédito (SCD e SEP), crédito, consignado e sobre a própria Multicred SCD; no entanto, não foi verificada a existência de *nudge*. Portanto, o relacionamento entre a entidade e o usuário é razoavelmente satisfatório.

A Emcash Serviços Financeiros Sociedade de Empréstimo entre Pessoas S.A. (2022) apresenta *posts* no seu *blog*, em que são esclarecidas as razões para contratar o consignado, e quais as contas devem ser pagas com prioridade, além de outros *posts*, sendo observado o princípio “valor para o cliente” como diretriz da ação de EF. No entanto, não foi constatada a existência de *nudge*. Dessa forma, a relação entre a *fintech* e o consumidor é considerada razoavelmente satisfatória.

Conclusão

Apesar das vantagens oferecidas pelo consignado, são observadas diversas práticas abusivas cometidas pelas instituições financeiras, que expõem o consumidor superendividado.

Nesse contexto, as *fintechs* foram criadas para democratizar o crédito, uma vez que têm a regulamentação mais enxuta, menor custo operacional e administrativo.

No entanto, a decisão automatizada da *fintech* pode apresentar viés, discriminando o cliente superendividado que pode ser submetido a condições de crédito adversas.

Nesse sentido, o papel da *fintech* na democratização do crédito consignado deve ser avaliado segundo critérios que assegurem ao consumidor a oferta do crédito responsável, a promoção de ação de EF e a prevenção de situações de superendividamento por meio de *nudge*.

De um total de 75 *fintechs* autorizadas a funcionar pelo BC em 31 de janeiro de 2022, foi verificado que treze entidades, equivalente a pouco mais de 17%, realizam operações com consignado.

Na primeira fase de avaliação do relacionamento entre a *fintech* e o consumidor, foi constatado que três SCDs não oferecem consignado de maneira responsável aos clientes.

Na segunda fase, as dez *fintechs* que oferecem crédito responsável foram submetidas a novo exame, no qual se verificou que:

- 1) cinco entidades, que representam 50% das consideradas aptas, todas na modalidade de SCD, não promovem ação de EF nem disponibilizam qualquer *nudge* nas respectivas plataformas;
- 2) quatro *fintechs*, equivalentes a 40%, sendo três SCDs e uma SEP, disponibilizam alguma ação de EF. No entanto, não foi observada a existência de *nudge* em seus sistemas;

3) apenas uma entidade, correspondente a 10%, apresenta ação de EF e disponibiliza *nudge*.

Assim, relativamente às treze entidades que oferecem o consignado, após a aferição do relacionamento com o consumidor, constatou-se que:

- 1) três *fintechs*, equivalente a cerca 23%, não oferecem crédito responsável;
- 2) cinco entidades, correspondente a pouco mais de 38%, apesar de oferecerem crédito responsável, têm relacionamento pouco satisfatório com o consumidor;
- 3) quatro empresas, que representam quase 31%, muito embora suas propostas de crédito sejam responsáveis, apresentam relação razoavelmente satisfatória com o usuário; e
- 4) somente uma *fintech*, que equivale a pouco mais de 7%, tem o relacionamento plenamente satisfatório com o usuário.

Portanto, apesar de a *fintech* oferecer crédito com rapidez, praticidade, conveniência e menos burocracia, este estudo concluiu que, relativamente às entidades que operam o consignado, quase um quarto não oferece crédito responsável, e apenas uma *fintech* satisfaz plenamente o consumidor.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS. **Apresenta informações gerais sobre a associação.** Disponível em: <https://www.abfintechs.com.br/1-sobre-associao>. Acesso em: 15 dez. 2021.

ATF CREDIT SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta informações gerais sobre empréstimo consignado da instituição.** Disponível em: <https://atf.credit/para-voce>. Acesso em: 31 jan. 2022.

BANCO AGIBANK S.A. **Apresenta informações sobre empréstimos oferecidos pela instituição.** Disponível em: <https://www.agibank.com.br/emprestimo>. Acesso em: 18 jan. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Apresenta informações gerais sobre empréstimos e financiamentos.** 2022a Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/tiposemprestimo>. Acesso em: 17 jan. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Apresenta informações gerais sobre fintechs.** 2022b. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 10 fev. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Apresenta perguntas e respostas sobre FGC.** 2022c. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq_fgc. Acesso em: 26 jan. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Apresenta relatórios das estatísticas da média das taxas de juros praticadas pelas instituições financeiras em cada modalidade de crédito.** 2022d. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/txjuros>. Acesso em: 10 fev. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Apresenta pesquisa de instituição regulada/supervisionada pelo BC.** 2022e. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/encontreinstituicao>. Acesso em: 31 jan. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cidadania Financeira**, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio%20Cidadania%20Financeira_BCB_16jan_2019.pdf. Acesso em: 12 jan. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cidadania Financeira**: estudos sobre educação, proteção e inclusão. Endividamento de risco no Brasil. 6. ed. Brasília, junho de 2020a. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf. Acesso em: 12 jan. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estudo Especial do Banco Central nº 89/2020**. 2020b. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf. Acesso em: 24 jan. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária 2020**. Brasília, agosto de 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria>. Acesso em: 24 jan. 2022.

BANCO DE PORTUGAL. **OCDE emite recomendação para a proteção do consumidor no âmbito do crédito aos consumidores**. 29 de julho de 2019. Disponível em: <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/noticias/ocde-emite-recomendacao-para-protECAo-do-consumidor-no-ambito-do-credito-aos-consumidores>. Acesso em: 26 jan. 2022.

BIGCASH SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta informações gerais sobre como funcionam as operações de empréstimo da instituição**. Disponível em: <https://bigcash.com.br/como-funciona/>. Acesso em: 31 jan. 2022.

BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de Dados Pessoais**: a função e os limites do consentimento [livro eletrônico]. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

BMP MONEY PLUS SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. Disponível em: <https://moneyp.com.br/>. Acesso em: 31 jan. 2022.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Comunicado 34.201, de 12 de setembro de 2019**. Divulga princípios para a promoção da Educação Financeira por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Comunicado&numero=34201>. Acesso em: 12 jan. 2022.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União de 12 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 15 dez. 2021.

BRASIL. Congresso Nacional. **Lei 14.181, de 1º de julho de 2021**. Altera a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Diário Oficial da União de 2 de julho de 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14181.htm. Acesso em: 15 dez. 2021.

BRASIL. Conselho Monetário Nacional. **Resolução 4.656, de 26 de abril de 2018**. Dispõe sobre a sociedade de crédito direto e a sociedade de empréstimo entre pessoas, disciplina a realização de operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio de plataforma eletrônica e estabelece os requisitos e os procedimentos para autorização para funcionamento, transferência de controle societário, reorganização societária e cancelamento da autorização dessas instituições. Diário oficial da União de 30 de abril de 2018. Seção 1, p. 24-26. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/buscanormas>. Acesso em: 15 dez. 2021.

CANAL CREDIFIT SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta informações gerais sobre crédito consignado privado**. Disponível em: <https://www.youtube.com/c/Credifit/videos>. Acesso em: 31 jan. 2022.

CARTOS SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta informações gerais sobre crédito consignado e como solicitá-lo**. Disponível em: <https://www.cartos.com.br/blog/voce-sabe-o-que-e-o-credito-consignado-e-como-solicitar>. Acesso em: 31 jan. 2022.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Boletim 2019**. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 18 jan. 2022.

CREDITAS SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta informações gerais sobre operações de crédito**. Disponível em: <https://www.creditas.com/exponencial/>. Acesso em: 31 de jan. de 2022.

EMCASH SERVIÇOS FINANCEIROS SOCIEDADE DE EMPRÉSTIMO ENTRE PESSOAS S.A. **Apresenta posts sobre ações de EF no blog da instituição**. Disponível em: <http://emcash.com.br/blog/categoria/todos-os-posts/>. Acesso em: 31 jan. 2022.

FFCRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta informações gerais sobre crédito consignado privado da instituição**. Disponível em: <https://www.ffcredscd.com.br/site/credito-consignado-privado>. Acesso em: 31 jan. 2022.

FRAZÃO, Ana. Discriminação algorítmica: por que algoritmos preocupam quando acertam e erram? **Jota**, 4 de agosto de 2021. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/constituicao-empresa-e-mercado/discriminacao-algoritmica-por-que-algoritmos-preocupam-quando-acertam-e-erram-04082021?amp>. Acesso em: 29 mar. 2022.

HELP! LOJA DE CRÉDITO. **Apresenta informações sobre empréstimo da instituição**. Disponível em: <https://www.help.com.br/produtos/emprestimo/pessoal.htm>. Acesso em: 18 jan. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Idec pressiona e INSS, BC e Senacon fazem parceria contra fraudes**. São Paulo, 26 de julho de 2019. Disponível em: <https://idec.org.br/noticia/idec-pressiona-e-inss-bc-e-senacon-fazem-parceria-contrafraudes>. Acesso em: 18 jan. 2022.

J17 – SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. Disponível em: <https://j17scd.com.br/>. Acesso em: 31 jan. 2022.

LARGHI, Nathália. Após 150 mil reclamações, Senacon e INSS aumentam fiscalização em consignado de idosos. **Valor Investe**. São Paulo, 25 de julho de 2019. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/credito/noticia/2019/07/25/apos-150-mil-reclamacoes-senacon-e-inss-aumentam-fiscalizacao-em-consignado-de-idosos.ghhtm>. Acesso em: 18 jan. 2022.

LUCA, Adriana de. Número de brasileiros endividados tem nova alta em abril. **CNN Brasil**. São Paulo, 8 de maio de 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/2021/05/09/numero-de-brasileiros-endividados-tem-nova-alta-em-abril>. Acesso em: 13 jan. 2022.

MARQUES, Cláudia Lima; e BERGSTEIN, Laís. O crédito responsável e a lei sobre o superendividamento. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 26 de outubro de 2021. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/opiniaio/2021/10/o-credito-responsavel-e-a-lei-sobre-o-superendividamento.shtml>. Acesso em: 26 jan. 2022.

MULTICRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta perguntas e respostas sobre tarifas, *fintechs* de crédito (SCD e SEP), sobre a instituição, crédito e empréstimo consignado**. Disponível em: <http://multicredscd.com.br/faq/>. Acesso em: 31 jan. 2022.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition**. 2020. Disponível em: <https://www.oecd.org/daf/competition/digital-disruption-in-banking-and-its-impact-on-competition-2020.pdf>. Acesso em: 8 fev. 2022.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection**. Outubro de 2011. Disponível em: <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>. Acesso em: 26 jan. 2022.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Recommendation on principles and good practices for financial education and awareness**. 2005. Disponível em: <https://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2021.

RECLAME AQUI. **Apresenta informações sobre as empresas vencedoras do Prêmio Reclame AQUI 2020**. Dezembro de 2020. Disponível em: https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/cobertura-conheca-as-empresas-vencedoras-do-premio-reclame-a_4085/. Acesso em: 1º fev. 2022.

RECLAME AQUI. **Apresenta informações sobre as empresas vencedoras do Prêmio Reclame AQUI 2021**. Dezembro de 2021. Disponível em: <https://blog.reclameaqui.com.br/premio-reclame-aqui-2021-conheca-as-149-empresas-vencedoras/>. Acesso em: 1º fev. 2022.

THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge: como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade**. [livro eletrônico]. Rio de Janeiro: Schwarcz S.A., 2008.

VALOR SOCIEDADE DE CRÉDITO S.A. **Apresenta informações gerais sobre as linhas de crédito da instituição**. Disponível em: <https://valorfinanciamentos.com.br/index.php/linhas-de-credito/>. Acesso em: 31 jan. 2022.

WORK SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta informações gerais sobre produtos e serviços da instituição**. Disponível em: <https://www.work.com.br/recebedor/>. Acesso em: 31 jan. 2022.

ZIPDIN SOLUÇÕES DIGITAIS SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. **Apresenta informações gerais sobre crédito consignado privado da instituição**. Disponível em: <https://zipdin.com.br/credito-consignado-privado>. Acesso em: 31 jan. 2022.