

AUTOCOMPOSIÇÃO COLETIVA - C6 CONSIG.



**INSTITUTO
DEFESACOLETIVA**

AUTOCOMPOSIÇÃO COLETIVA - C6 CONSIG.



Instituto DEFESA COLETIVA, Procon Uberaba e Procon Visconde do Rio Branco celebraram autocomposição coletiva com o Banco C6 Consig., nos autos da Ação Civil Pública nº 5155846-15.2020.8.13.0024, a fim de garantir a contratação de crédito consignado com a devida voluntariedade dos consumidores.

O acordo contou com o apoio do Ministério Público de Minas Gerais, na condição de *custos legis*.

As partes buscaram estabelecer mecanismos para garantir a segurança do consumidor e alteração do *modus operandi*, a fim de melhorar o processo de contratação do crédito consignado, coibindo fraudes.

A autocomposição tem abrangência nacional e beneficia milhares de consumidores idosos e/ou hipervulneráveis, os quais realizaram reclamações em todo o SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, relacionadas à ausência de voluntariedade na contratação de empréstimo consignado com o Banco C6 Consig.

ALTERAÇÃO DO MODUS OPERANDI

A partir de agora, para assegurar a voluntariedade dos consumidores ao contratarem o empréstimo consignado, o banco se comprometeu a realizar a evolução do seu *modus operandi* de contratação, utilizando o seguinte modelo:

The image displays two sequential screens from the C6 Consig mobile application, numbered 1 and 2. Screen 1, titled 'Olá, Nome Cliente', prompts the user to confirm loan conditions and lists two steps: 'Há 1 contrato para assinar' and 'E prepare-se para tirar uma foto'. A yellow button at the bottom reads 'INICIAR CONTRATAÇÃO'. Screen 2, titled 'Termos de Uso e Política de Privacidade', provides detailed terms and conditions, including the bank's name (BANCO C6 CONSIGNADO S.A.), address, and registration information. It also includes a 'Lembrando' section and a 'Você' section. A yellow button at the bottom reads 'ACEITAR E CONTINUAR'.

ALTERAÇÃO DO MODUS OPERANDI

3

C6 Consig SEGURO

Termo de Autorização de Consulta de Dados

Por meio deste **Termo de Autorização de Consulta de Dados** ("Termo"), o cliente qualificado na proposta de crédito ("Você"), autoriza o **INSS/DATAPREV** a disponibilizar as informações abaixo para fins de contratação de empréstimo consignado junto ao Banco C6 Consignado S.A. ("C6 Consig").

Dados de Identificação

CPF
Data de nascimento
Nome completo

Dados do Benefício

Número do benefício
Situação do benefício
Indicação de que o Benefício foi concedido por liminar
Data de Cessação do Benefício - DCB (se houver)
Possui representante Legal
Possui procurador
Possui entidade representação
Pensão alimentícia
Bloqueado para empréstimo
Data da última perícia médica

Você autoriza o C6 Consig a consultar seus dados junto ao INSS?

NÃO AUTORIZO AUTORIZO

4

C6 Consig SEGURO

Ative sua localização

O acesso a sua localização atual é para garantir que outra pessoa não contrate um empréstimo em seu nome. Para continuar, toque em "Permitir acesso".

PERMITIR ACESSO

5

C6 Consig SEGURO

Empréstimo Consignado

1 / 1 Empréstimo Novo
Contrato 010117860720

Resumo Proposta 800171746 23/11/2022

Valor a receber	Parcelas
R\$ 1.547,43	84 x R\$ 50,00

Valor total financiado **R\$ 1.904,78**

CET (a.m/a.a) **2,86% ao mês / 40,89% ao ano**

Liberação do Crédito (sua conta) **341 - ITAÚ UNIBANCO S.A. 0001 - 234565-7**

Saldo refinanciado/Portado **R\$ 0,00**

IOF (financiado) **R\$ 57,35**

Tarifa de cadastro **R\$ 0,00**

Prêmio de seguro **R\$ 200,00**

Declaro que li e estou de acordo com as condições dos contratos citados acima.

ACEITAR CONDIÇÕES E CONTINUAR

6

C6 Consig SEGURO

IOF (financiado)	R\$ 57,35
Tarifa de cadastro	R\$ 0,00
Prêmio de seguro	R\$ 200,00
Primeira parcela	07/01/2023
Taxa de juros	2,14% ao mês / 28,93% ao ano

EXCLUIR CONTRATO

Cédula de Crédito Bancário (CCB)

Operação de Crédito

Correspondente

Pagamento

Declaro que li e estou de acordo com as condições dos contratos citados acima.

ACEITAR CONDIÇÕES E CONTINUAR

ALTERAÇÃO DO MODUS OPERANDI

7



8

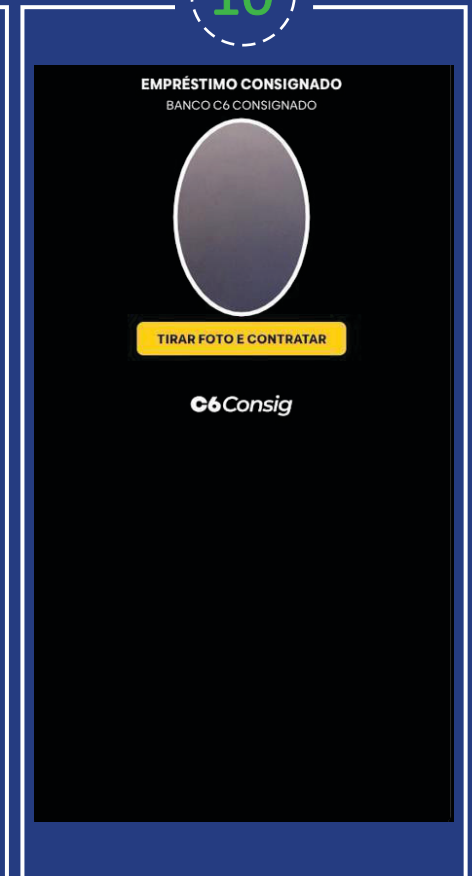


9



Atenção!
Não é foto,
é assinatura.

10



ALTERAÇÃO DO MODUS OPERANDI

11



Além disso, buscando uma maior adequação ao Código de Defesa do Consumidor, com as recentes alterações da Lei nº 14.181/21, as partes, visando o aprimoramento do direito de informação e de esclarecimento ao consumidor, considerando sua idade e a natureza da modalidade do crédito, nos termos do artigo 54-D do referido diploma legal, acordaram outras medidas que merecem destaque:

- a utilização de tecnologia que auxilie na confirmação da voluntariedade e na validação da identidade do consumidor no ato da contratação;
- o envio de alerta por SMS ao consumidor, com todas as informações acerca do contrato;
- a oportunidade de o consumidor desistir do contrato, após 7 dias úteis da contratação;
- a criação de um vídeo de conscientização sobre o uso responsável do crédito consignado;
- a ampliação do canal de comunicação com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dentre outros.



BONIFICAÇÃO



Foi acordado o pagamento de um benefício pecuniário aos consumidores, cujos contratos de empréstimo consignado preencham os seguintes requisitos:

- tenha sido formalizado com o C6 Consig., exclusivamente por meio físico, sem o amparo de biometria facial;

- tenha saldo devedor em aberto ou tenha sido liquidado no prazo originalmente contratado;
- tenha sido objeto de reclamação, quanto ao não reconhecimento da operação de empréstimo consignado, junto aos canais e prazos especificados no acordo.

VALOR DO CONTRATO	VALOR DA BONIFICAÇÃO	TEMPORALIDADE DA RECLAMAÇÃO
R\$ 0,00 a R\$ 3.000,00	R\$ 500,00	Até 300 dias da contratação
R\$ 3.000,01 a R\$ 6.000,00	R\$ 800,00	Até 270 dias da contratação
R\$ 6.000,01 a R\$ 12.000,00	R\$ 1.300,00	Até 240 dias da contratação
R\$ 12.000,01 a R\$ 19.000,00	R\$ 2.400,00	Até 210 dias da contratação
R\$ 19.000,01 a R\$ 30.000,00	R\$ 3.800,00	Até 210 dias da contratação
A partir de R\$ 30.000,01	R\$ 5.400,00	Até 210 dias da contratação

EM QUAL ÓRGÃO A RECLAMAÇÃO DEVERIA TER SIDO REALIZADA?

Para que o consumidor seja beneficiado pela autocomposição, é necessário que tenha sido realizada reclamação em um dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, pertencentes ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, Ouvidoria do C6 Consig., Ouvidoria do INSS e ao Sistema de Reclamações do Banco Central.



- Instituto Defesa Coletiva;
- PROCON Uberaba;
- Ministério Público do Estado de Minas Gerais;
- Ministério Público de outras unidades da Federação;
- Ministério Público Federal;
- Defensorias Públicas;
- Procons;
- Consumidor.Gov;
- Ouvidoria do C6 Consig.;
- Ouvidoria do INSS, ao Sistema de Reclamações do Banco Central ou na plataforma do Consumidor.Gov;
- Sistema de Reclamações do Banco Central – RDR;
- Associações Civas integrantes ao Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor.


QUANDO OS CONSUMIDORES SERÃO CONVOCADOS?

A partir de 21/03/2023, durante o prazo de 180 (cento e oitenta dias), o C6 Consig. convocará os consumidores elegíveis ao acordo, para recebimento do benefício pecuniário, conforme o valor do contrato de empréstimo consignado.



Não serão elegíveis os consumidores que tiverem:

- (I) quitado o saldo devedor fora das condições originalmente contratadas;
- (II) realizado, por qualquer meio, a portabilidade do crédito contratado;
- (III) tido a sua demanda julgada procedente ou improcedente, com ou sem resolução do mérito, pelo Poder Judiciário.



Os consumidores não elegíveis ao acordo terão seus contratos formalizados com biometria facial até a data da assinatura da autocomposição, analisados pelo C6 Consig.

Caso fique evidente que o processo de contratação não obedeceu às políticas do banco ou à legislação em vigor, o contrato poderá ser rescindido, com a restituição das partes ao estado anterior.

PASSO A PASSO PARA HABILITAÇÃO



O consumidor terá o prazo de 24 meses, após receber SMS/Whatsapp do banco, para requerer sua adesão aos termos do acordo.

FIQUE ATENTO AO PASSO A PASSO

- 1 Aguardar o recebimento de mensagem enviada pelo C6 Consig., via SMS/Whatsapp, informando sua possibilidade de ser beneficiado pela bonificação;
- 2 Ligar para o número de telefone disponibilizado pelo banco na mensagem, informando o seu interesse em aderir ao acordo e indicar o número de telefone ou e-mail para envio do link de sua habilitação;
- 3 Após recebimento do link para a habilitação digital, realizar os aceites para adesão e confirmar sua identidade através de sua biometria facial.



Não caia em golpes! A mensagem enviada pelo C6 Consig. será a seguinte:

C6 Consig.: Você contratou um empréstimo consignado no Banco C6 Consignado S.A., formalizou reclamação e possui direito a um benefício financeiro previsto no acordo da Ação Coletiva nº 5155846-15.2020.8.13.0024 (25ª VC MG). Para detalhes, entre em contato no telefone xxxx-xxxx e xxxx-xxxx. Obrigado!

Qualquer mensagem diferente desta é indício de FRAUDE, FIQUE ALERTA!!!

Não clique em *links* desconhecidos, o C6 Consig. **SOMENTE ENVIARÁ O LINK DE HABILITAÇÃO, APÓS O CONSUMIDOR ENTRAR EM CONTATO ATRAVÉS DO TELEFONE FORNECIDO PELO BANCO**, com um texto explicando que se trata de habilitação no acordo e informando o valor do bônus.

Em caso de dúvida, entre em contato com o canal oficial do C6 Consig., com o Instituto DEFESA COLETIVA ou com o PROCON UBERABA.

C6 Consig.

Central de relacionamento: 3003-6206 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 770 6206 (demais localidades), das 8 as 20h, de segunda a sexta, exceto feriados, e das 10 as 16h, aos sábados, exceto feriados.

SAC - 0800 770 6211, 24 horas.

Ouvidoria - 0800 660 6060, das 9 as 18h, de segunda a sexta, exceto feriados.

Canal exclusivo de atendimento ao Sistema

Nacional de Defesa do Consumidor - 0800 000 6536

Instituto DEFESA COLETIVA

Telefone: (31) 3024-6091

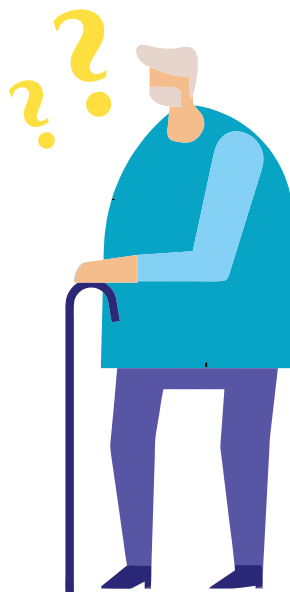
E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

Site: www.defesacoletiva.org.br

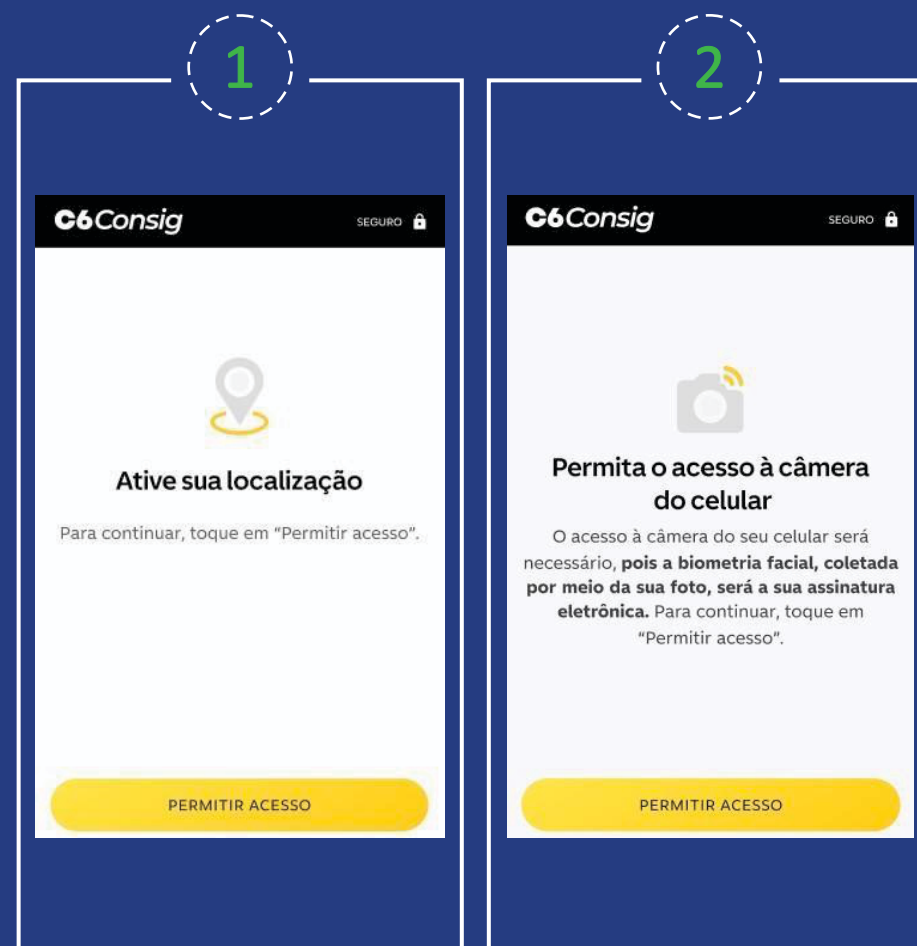
PROCON UBERABA

Telefone: (34) 3334-9100

E-mail: atendimento.procon@gmail.com



O link mencionado no passo 3 direcionará o consumidor à seguinte jornada de habilitação:



3

C6 Consig SEGURO

Você deseja prosseguir com a solicitação de **adesão ao acordo da Ação Civil Pública nº 5155846-15.2020.8.13.0024** referente ao seu empréstimo no C6 Consig?

Ao continuar, você:


- Permitirá a captura da sua biometria facial e prova de vida.
- Aderirá ao acordo da Ação Civil Pública n.º 5155846-15.2020.8.13.0024 em trâmite na 25ª vara cível de Belo Horizonte/MG.
- Clicando abaixo, renunciará de forma irrevogável e irretratável eventuais direitos e reclamações relativas ao seu contrato de empréstimo consignado e reclamações, administrativas e judiciais, relativas a tal contrato.
- Declara estar ciente de que seus dados pessoais e a biometria facial serão **tratados e usados para sua identificação**, como medida de prevenção à fraude.

Após a validação, seguiremos com sua solicitação.

INICIAR VALIDAÇÃO

4

C6 Consig SEGURO



Prepare-se para a coleta da biometria facial, por meio de uma foto

A biometria facial, coletada por meio da sua foto, **será a sua assinatura eletrônica**

⚠️ Não use boné, óculos ou itens que cubram seu rosto e posicione o rosto no centro da tela para tirar a foto

ACEITAR E CONTINUAR

5

C6 Consig SEGURO


Importante

O C6 Consig nunca solicita transferências ou depósitos.

ENTENDI

6

Banco C6 Consignado



TIRAR FOTO

C6 Consig

7



E OS CONSUMIDORES QUE JÁ JUDICIALIZARAM A QUESTÃO?

Os consumidores que tenham ação judicial em curso e que preencham os requisitos para receber a Bonificação, também poderão aderir ao acordo.

A comunicação será feita pelo C6 Consig., diretamente nos autos do processo judicial até 19/07/2023.

QUANDO OS CONSUMIDORES QUE AJUIZARAM AÇÃO SERÃO CONVOCADOS?

Prazos para habilitação:

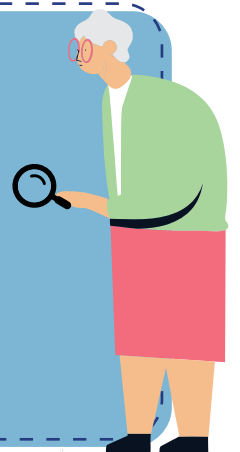
- 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de intimação do advogado constituído no processo judicial; ou
- 180 (cento e oitenta) dias contados do protocolo da petição pelo C6 Consig., quando os consumidores não estiverem assistidos por advogado.

ATENÇÃO! Não terão direito ao bônus os consumidores que já tiveram sentença proferida em sua ação judicial.

Lembre-se, com o presente acordo, o C6 Consig. reafirmou seu compromisso em respeitar os direitos básicos do consumidor, especialmente, a Lei nº 8.078/1990, com as atualizações da Lei nº 14.181/2021, bem como as Instruções Normativas do INSS e Resoluções do Banco Central.

Esse acordo foi celebrado para você, consumidor, e para todo o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Veja as obrigações e prazos estabelecidos no acordo e seja um fiscal da autocomposição.



PRAZOS

	CONDUTA / PROIBIÇÃO		PRAZO	PENALIDADE	DESTINATÁRIO	
1	Incluir as informações do correspondente bancário no contrato: (I) CPF/CNPJ; (II) nome do correspondente; (III) endereço; e (IV) demais requisitos da Resolução nº 4.935/2021 do Banco Central, bem como as instruções normativas do INSS.		Até 17/09/2023	100% (cem por cento) do valor do contrato de empréstimo consignado*	CONSUMIDOR	
2	Manter o modo de contratação e a adoção dos mecanismos que auxiliam na confirmação da voluntariedade e na validação da identidade do consumidor no ato da contratação, tais como, a título de exemplo: (I) biometria facial com prova de vida ou outra forma de assinatura digital igualmente segura; (II) alerta sobre o teor da contratação; (III) validação sistêmica de dados adicionais que permitam conferir maior segurança à contratação; (IV) latitude e longitude; (V) verificação de identidade; (VI) demais requisitos da Resolução nº 4.935/2021 do Banco Central, bem como as instruções normativas do INSS.		Até 17/09/2023	100% (cem por cento) do valor do contrato de empréstimo consignado*	CONSUMIDOR	
3	Manter, na tela de captura da biometria facial com prova de vida, o alerta de que o consumidor está contratando um empréstimo consignado.		Até 17/09/2023	100% (cem por cento) do valor do contrato de empréstimo consignado*	CONSUMIDOR	

PRAZOS

	CONDUTA / PROIBIÇÃO		PRAZO	PENALIDADE	DESTINATÁRIO	
4	Manter o encaminhamento ao cliente de mensagem de texto, para o número de telefone constante no contrato, quando houver, em até 48 (quarenta e oito) horas a partir da contratação válida, que se conclui com a disponibilização do crédito na conta do consumidor. A mensagem de texto deverá conter os principais fluxos financeiros do contrato, a saber: valores bruto e líquido, quantidade de parcelas, valor das parcelas, percentuais dos juros mensais e anuais, percentuais do custo efetivo total mensal e anual, bem como telefone de contato para cancelamento da operação.		Até 17/09/2023	100% (cem por cento) do valor do contrato de empréstimo consignado*	CONSUMIDOR	
5	O pagamento da Bonificação deverá ser realizado em verba pecuniária, por meio de depósito em conta bancária onde o consumidor recebe seu benefício do INSS ou, nos casos em que o consumidor não receba o benefício em conta corrente, por meio de depósito na conta bancária em que é creditado seu empréstimo consignado pelo C6 Consig. ou, na hipótese dessa última não estar mais vigente, em conta de titularidade do consumidor, a ser indicada pelo mesmo.		21/03/2023 a 20/03/2025	Multa indenizatória no valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da bonificação devida, acrescido de juros de mora, na forma do art. 406 do Código Civil.	CONSUMIDOR	
6	Após a formalização do procedimento de habilitação pelo elegível, o C6 Consig. bonificará o consumidor em até 10 (dez) dias corridos.		10 dias corridos após a habilitação	100% (cem por cento) do valor do contrato de empréstimo consignado*	CONSUMIDOR	

PRAZOS

	CONDUTA / PROIBIÇÃO		PRAZO	PENALIDADE	DESTINATÁRIO	
7	Comunicar o consumidor que tenha ação judicial em curso e que seja elegível à Bonificação, diretamente nos autos do processo judicial, ficando disponível para adesão pelo prazo de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de intimação do seu patrono. Para aqueles consumidores que não tiverem advogado constituído nos autos, o prazo máximo para adesão ao ACORDO será, em qualquer hipótese, de 180 dias (cento e oitenta), contados do protocolo da petição pelo C6 Consig.		21/03/2023 a 19/07/2023	Multa indenizatória no valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) sobre o valor	CONSUMIDOR	
8	Enviar aos consumidores contemplados pelos termos do acordo, pelo menos 06 (seis) mensagens via WhatsApp e SMS, sendo as 03 (três) primeiras nos primeiros 180 dias (cento e oitenta) da homologação do presente ACORDO e as 03 (três) demais, nos 180 dias (cento e oitenta) subsequentes, no telefone disponível no contrato, contendo informações acerca das hipóteses de adesão à presente AUTOCOMPOSIÇÃO COLETIVA.		1ª etapa: 21/03/2023 a 17/09/2023 2ª etapa: 18/09/2023 a 16/03/2024	Multa indenizatória no valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da bonificação devida.	CONSUMIDOR	
9	Desenvolver e implantar a captura obrigatória da biometria facial do correspondente bancário para o seu cadastro junto ao C6 Consig., bem como a utilização de senha pessoal vinculada à biometria facial para o acesso ao sistema do banco, ou, alternativamente, outro mecanismo eficaz de identificação do correspondente bancário.		Até 17/09/2023	Multa indenizatória no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia.	FUNDOS	

PRAZOS

	CONDUTA / PROIBIÇÃO		PRAZO	PENALIDADE	DESTINATÁRIO	
10	Manter canais de comunicação do C6 Consig. para fins de esclarecer eventuais dúvidas dos consumidores, órgãos e entidades civis listadas no acordo, acerca das operações e procedimentos correlatos.		A partir de 21/03/2023	Multa indenizatória no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia.	FUNDOS	
11	Manter o layout de contratação atualmente utilizado, observando os termos do instrumento de autocomposição.		A partir de 21/03/2023	Multa indenizatória no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia.	FUNDOS	
12	Manter as políticas de descredenciamento dos agentes de venda que, comprovadamente, estiverem envolvidos em fraude na contratação de empréstimos consignados.		A partir de 21/03/2023	Multa indenizatória no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ato.	FUNDOS	

PRAZOS

	CONDUTA / PROIBIÇÃO		PRAZO	PENALIDADE	DESTINATÁRIO
13	Disponibilizar ao consumidor, pelo prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) meses, após a finalização da contratação do empréstimo consignado, um link para acesso a vídeo, destacando, obrigatoriamente: (I) a importância do crédito consciente; (II) as consequências da contratação do empréstimo consignado, em especial a retenção das parcelas do empréstimo no benefício; e (III) clara e precisa informação sobre a possibilidade de desistência da operação em até 7 (sete) dias úteis, contados do recebimento do depósito pelo consumidor ou do contrato válido, o que ocorrer por último, sem que ocorra a cobrança de juros ou tarifas, desde que integralmente restituídos os valores creditados, bem como informando o número de contato para desistência da operação.		Até 19/07/2023	Multa indenizatória no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ato.	FUNDOS
14	Enviar Ofício aos Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Senacon e Entidades Integrantes do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, comunicando acerca da celebração da autocomposição e informando sobre os seus termos.		Até 20/04/2023	Multa indenizatória no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por ato.	FUNDOS

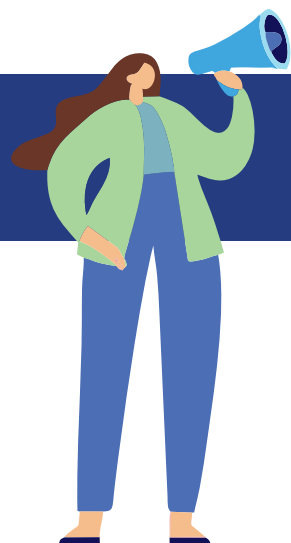
*** Além da comprovação do descumprimento, o consumidor ou seu representante legal devem ter formalizado reclamação, perante o C6 Consig., em até 120 (cento e vinte) dias da contratação.**



As multas serão aplicadas, desde que o inadimplemento não seja sanado no prazo de até 15 (quinze) ou 30 (trinta) dias corridos, contados da data da devida comunicação específica ao C6 Consig., por escrito, nos seguintes endereços eletrônicos:

l-estrategico@c6bank.com
centralnotificacoes@c6bank.com
protocolocentral@c6bank.com

VOCÊ IDENTIFICOU ALGUMA INFRAÇÃO AO ACORDO?



Veja um exemplo e como agir se identificar o descumprimento de uma cláusula da autocomposição coletiva.

EXEMPLO:

O consumidor se deparou com descontos em seu benefício previdenciário referentes a um empréstimo consignado realizado pelo C6 Consig., no dia 19/09/2023, que não é reconhecido. Ao receber cópia do contrato pela instituição financeira, verificou que não constam os dados do correspondente bancário que supostamente foi responsável pela contratação.

Neste caso, o banco teria praticado conduta contrária ao que se comprometeu no acordo, uma vez que se obrigou a incluir todas as informações do correspondente bancário nos contratos.

Assim, antes da aplicação da multa de 100% (cem por cento) do valor do contrato de empréstimo consignado, deverá ser feita reclamação perante a ouvidoria do banco, no prazo de até 120 dias da contratação, e enviada notificação extrajudicial para que seja sanado o inadimplemento, no prazo de 30 (trinta) dias.

Se passados os 30 (trinta) dias e o banco não apresentar solução para o problema do consumidor, como, por exemplo, o cancelamento da operação de crédito consignado, será devida a multa de 100% do valor do contrato, revertida ao consumidor.

EM CASO DE DESCUMPRIMENTO, VEJA O PASSO A PASSO DO QUE FAZER:

- VERIFICAR SE HOUVE DESCUMPRIMENTO DE ALGUMA CLÁUSULA DO ACORDO;
- NOTIFICAR O C6 CONSIG. PARA SANAR O INADIMPLEMENTO;
- APÓS O PRAZO ESTABELECIDO, CASO O BANCO NÃO RESOLVA A SITUAÇÃO, A MULTA DEVERÁ SER APLICADA;
- EXECUÇÃO DA MULTA.

ATENÇÃO! O RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DA MULTA SERÁ O BENEFICIÁRIO, ou seja, caso a multa seja revertida ao consumidor, ele deverá realizar a execução do valor da multa, procurando a Defensoria Pública ou um advogado de sua confiança.

E O FUTURO?

Conforme demonstrado, o C6 Consig. se comprometeu a realizar diversas alterações em seu *modus operandi* para trazer mais segurança aos consumidores e garantir a voluntariedade de todas as contratações de crédito consignado, sempre observando a legislação em vigor, como o Código de Defesa do Consumidor, as Instruções Normativas do INSS e as Resoluções do Banco Central.

Tais mudanças demonstram uma grande evolução nas contratações de crédito consignado, sendo inspiradas na Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento), que trouxe uma grande responsabilidade aos fornecedores na prevenção e tratamento do superendividamento, bem como na concessão responsável de crédito.

Para que a proteção aos consumidores hipervulneráveis seja efetiva, se faz necessária a união do SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na fiscalização do cumprimento das obrigações previstas no acordo.



CANAIS OFICIAIS DE ATENDIMENTO DO C6 CONSIG.:

Central de relacionamento: 3003-6206 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 770 6206 (demais localidades), das 8 as 20h, de segunda a sexta, exceto feriados e, das 10 as 16h, aos sábados, exceto feriados.

SAC: 0800 770 6211, 24 horas.

Ouvidoria: 0800 660 6060, das 9 as 18h, de segunda a sexta, exceto feriados.

l-estrategico@c6bank.com
centralnotificacoes@c6bank.com
protocolocentral@c6bank.com

**No caso de descumprimento do acordo,
denuncie a prática!**

**JUNTOS, TEMOS VOZ ATIVA!
Protege um, protege todos.**

DICIONÁRIO DO CONSUMIDOR

Aqui você entenderá, de forma simples, o significado de alguns termos técnicos que fazem parte do mundo jurídico e foram utilizados para fechar este acordo entre o Instituto Defesa Coletiva, o Procon Uberaba, o Procon Visconde do Rio Branco e o Banco C6 Consig., sob a fiscalização do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.



Lembre-se: os significados dos termos deste Dicionário foram pensados para facilitar a compreensão desta cartilha, especialmente para os consumidores. Por isso, devem ser entendidos no contexto do presente acordo, não sendo necessariamente válidos para outros casos.

Ação Civil Pública: tipo de processo judicial movido em favor de um número grande de pessoas, ou seja, beneficia não só um consumidor, mas vários. É o caso da Ação que gerou este acordo.

Autocomposição: significa que as partes do processo resolveram chegar a uma solução de forma amigável, consensual, ou seja, nada do que está nesta cartilha foi decidido de maneira impositiva. Todos os pontos foram objeto de muito diálogo entre os envolvidos.

Benefício pecuniário: um valor em dinheiro que será abatido do seu empréstimo ou caso você já tenha quitado a dívida, será devolvido.

Biometria facial: modo digital de identificação de uma pessoa, por meio do reconhecimento do rosto.

Correspondente bancário: intermediário entre o banco e o consumidor.

Custos legis: fiscal da ordem jurídica.

DICIONÁRIO DO CONSUMIDOR

Demanda improcedente: quando a Justiça não dá razão à reclamação do consumidor.

Demanda procedente: quando a Justiça dá razão à reclamação do consumidor.

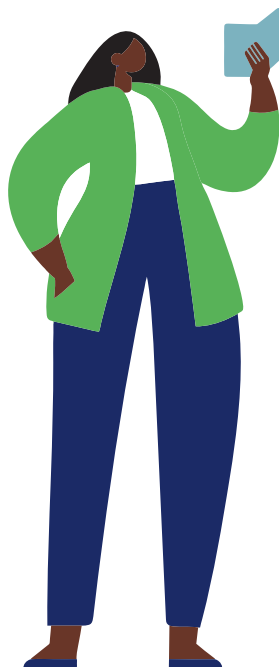
Direito de arrependimento: você pode desistir do empréstimo consignado em até 7 (sete) dias úteis depois da data da contratação.

Elegíveis ao acordo: consumidores que preenchem os requisitos para receberem o benefício pecuniário do acordo.

Habilitação: demonstração de interesse em aderir aos termos do acordo.

Inadimplemento: é o mesmo que descumprimento.

Liquidado: pago integralmente.



Modus operandi: é a forma de se fazer algo; o modo disponibilizado pelo banco para contratação dos empréstimos.

Patrono: advogado.

Portabilidade: transferência do empréstimo para outra instituição financeira.

Sentença: documento assinado por um juiz ou juíza que decide um processo judicial na primeira instância de julgamento.

Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: é composto por vários órgãos públicos e várias instituições privadas que defendem o direito dos consumidores em todo o Brasil. O Instituto Defesa Coletiva, o Procon Uberaba e o Procon Visconde do Rio Branco fazem parte desse Sistema.

Voluntariedade: é a vontade livre, manifesta e esclarecida de contratar um empréstimo junto ao banco.

FICHA TÉCNICA



Redação: Lanay Maia

Revisão jurídica: Lillian Salgado e Elen Prates

Revisão ortográfica: Adelina Sette

Projeto gráfico e diagramação: Branca Dardot

1ª Edição

Tiragem: 1.000 exemplares

Realização: Instituto DEFESA COLETIVA

Endereço: Av. Brasil, 1438 - Sala 1202 - Funcionários -
Belo Horizonte - MG - Telefone: 3024-6091
E-mail: contato@defesacoletiva.org.br

www.defesacoletiva.org.br



@institutodefesacoletiva

REALIZAÇÃO DO INSTITUTO DEFESA COLETIVA

Lillian Salgado - PRESIDENTE DO COMITÊ TÉCNICO

Adriana Fileto - COORDENADORA DO COMITÊ TÉCNICO DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Ana Cristina Rennó de Souza - COORDENADORA DO COMITÊ DE PROJETOS SOCIAIS

Marcelo Rodrigo Barbosa - COORDENADOR DO COMITÊ TÉCNICO DE RELAÇÕES COM OS ÓRGÃOS E O SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Flávio de Oliveira - COORDENADOR DO COMITÊ TÉCNICO DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Flávia Barbalho - COORDENADORA DO COMITÊ TÉCNICO DE AÇÃO CULTURAL

DIRETORIA

Elen Prates - DIRETORA EXECUTIVA

Erica Regina Compart - DIRETORA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Luiz Fernando Barreto Perez - DIRETOR ECONÔMICO

MEMBROS DO CONSELHO

Luciano de Almeida Costa - CONSELHO FISCAL

Luiza Helena Pinheiro - CONSELHO FISCAL

Camilo Zufelato - CONSELHO CIENTÍFICO

Daniel Firmato - CONSELHO CIENTÍFICO

Gregorio Assagra de Almeida - CONSELHO CIENTÍFICO

Leonardo de Medeiros Garcia - CONSELHO CIENTÍFICO

Marco Paulo Denucci di Spirito - CONSELHO CIENTÍFICO



Realização:



INSTITUTO
DEFESACOLETIVA

Apoio:

PROCON-MG
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



Procon
Fundação Municipal
de Proteção e
Defesa do
Consumidor

