

HISTÓRICO PAS

- PAS - Programa de Apoio ao Superendividado.
- Convênio da Fundação **PROCON/SP** e o **CEJUSC** - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Outubro 2012.
- **OBJETIVO:** Auxiliar os consumidores superendividados, orientando, educando e promovendo a renegociação de suas dívidas, com todos os seus credores, de acordo com o orçamento familiar, afim de garantir a subsistência de sua família.

SUPERENDIVIDAMENTO

- **Superendividamento** – fenômeno social, jurídico e econômico capaz de gerar a impossibilidade de pagar o conjunto de suas dívidas de consumo, vencidas ou a vencer, com prejuízo do sustento próprio e de sua família.
- **ATIVO:** Descontrole financeiro 41,83%.
- **PASSIVO:** Fatores alheios a sua vontade 58,17%.

QUEM PODE PARTICIPAR?

- Pessoa física, maior de idade, capaz e de boa-fé.
- Residente num dos 645 municípios do Estado de SP.
- Com um mínimo de renda familiar disponível.
- Desde que constatada a condição de superendividado.

Obs. A situação de superendividamento é constatada mediante análise dos especialistas do NTS, feita com base nas informações prestadas e documentos apresentados.

ACESSO AO PAS PELO CONSUMIDOR

- Acessar o site do Procon www.procon.sp.gov.br
- Selecionar a opção **APOIO AO SUPERENDIVIDADO**
- Preencher o formulário e aguardar o contato do especialista do PAS para agendamento da entrevista e participação na palestra **Dívidas & Dívidas**.

Obs. O PAS não trabalha dívidas contraídas por pessoa jurídica, tributos, dívidas com pessoa física.

Palestra Dívidas & Dúvidas



COMO O CREDOR PARTICIPA DO PAS?

Quanto à Informação:

Atendendo ao disposto na Lei 14.953/2013 informando o valor original da dívida, seu saldo devedor atual bem como os valores que ela compõe.

Quanto à Proposta:

Devem ser apresentadas de acordo com os critérios estabelecidos pelo NTS/PAS sendo eles: Valor atualizado da dívida, taxa de juros, parcelamento, descontos se houver e prazo de validade.

LEI Nº 14.953, DE 20 DE FEVEREIRO DE 2013

Estabelece critérios de transparência para a cobrança de dívidas dos consumidores paulistas, e dá providências correlatas .

Artigo 2º - Os valores apresentados ao consumidor, quando da cobrança da dívida, deverão ter clareza quanto ao que efetivamente correspondem, destacando-se o valor originário, bem como o de cada item adicional àquele, sejam juros, multas, taxas, custas, honorários ou outros, que, somados, correspondem ao valor total cobrado do consumidor, nomeando-se cada item.

AS RENEGOCIAÇÕES NO NTS/PAS

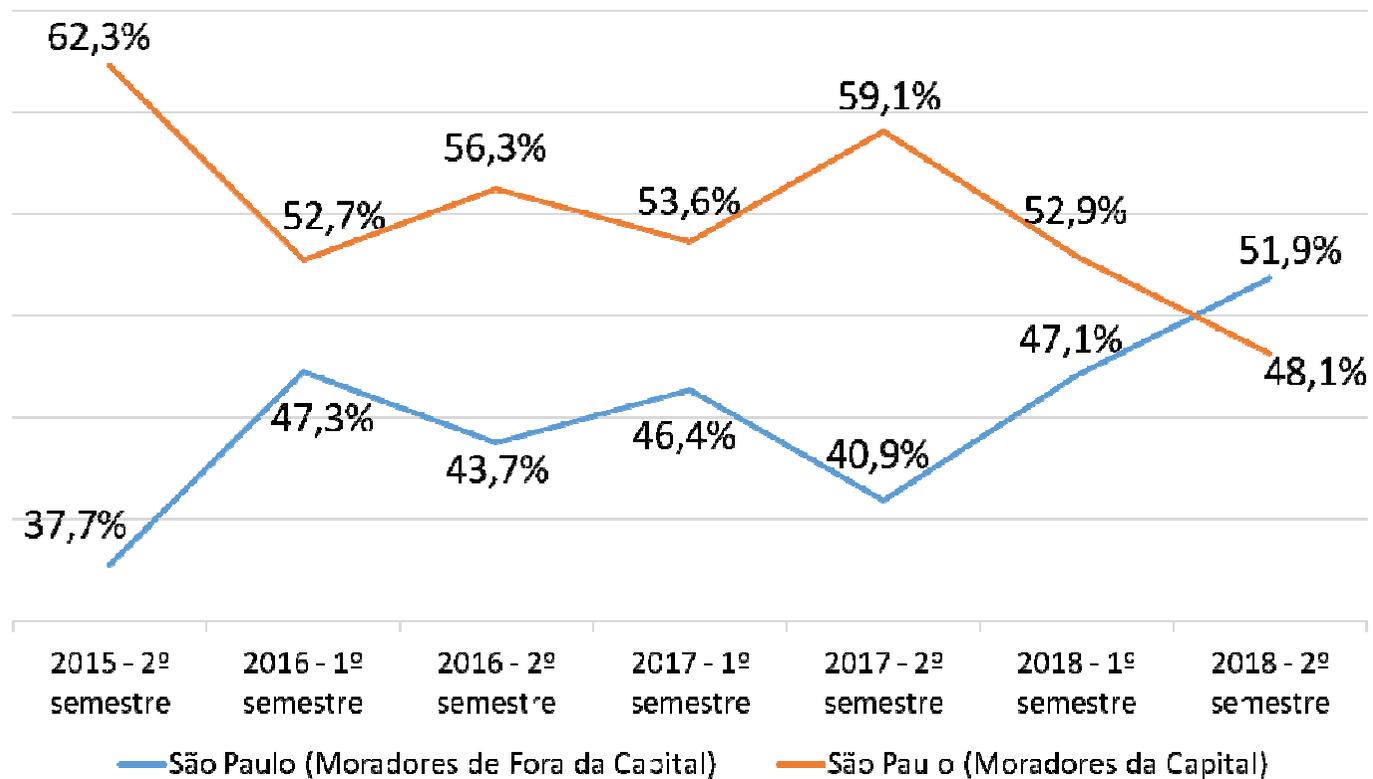
- São efetuadas por meio eletrônico (e-mail).
- As propostas são enviadas pelos credores ao NTS/PAS que, após análise do especialista, as encaminha ao consumidor para seu aceite ou não.
- A formalização do acordo, caso haja, varia de credor para credor, que poderá ser via telefone, e-mail ou presencialmente.
- Em alguns casos será necessário o agendamento de uma audiência de conciliação. (CEJUSC).

CASOS NÃO SOLUCIONADOS NO NTS/PAS

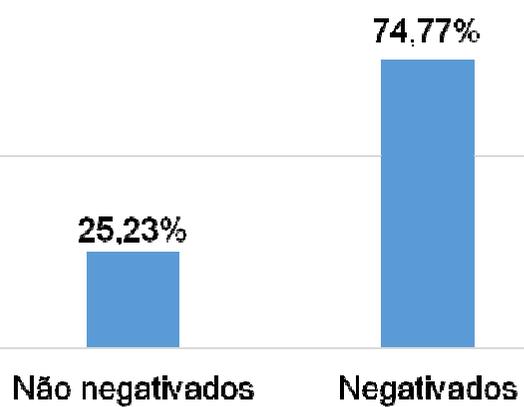
- Devido ao caráter administrativo da Fundação Procon, os casos que não tiverem solução no Núcleo de Tratamento do Superendividamento, os consumidores serão devidamente orientados.
- Como alternativa o consumidor poderá procurar a **Defensoria Pública**, o **Juizado Especial Cível** ou ainda a **Justiça Comum**.

Estatística – Programa de Apoio ao Superendividado

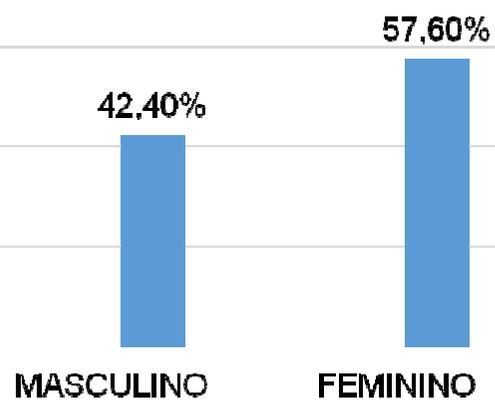
Localidade dos consumidores com cadastrado completo



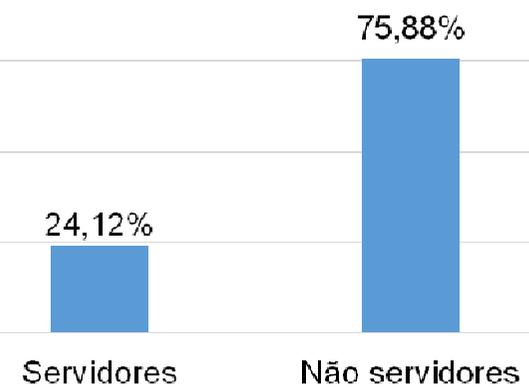
Consumidores esta com nome "Negativado"?



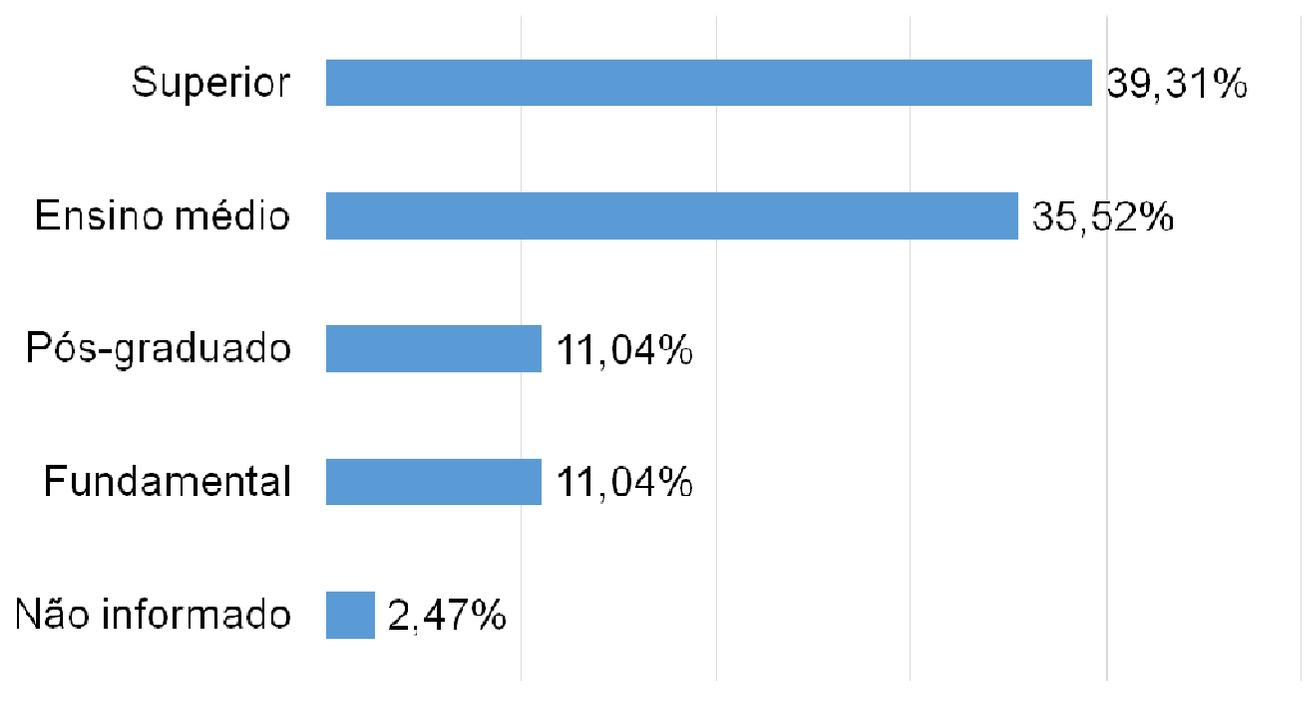
Sexo consumidores cadastrados



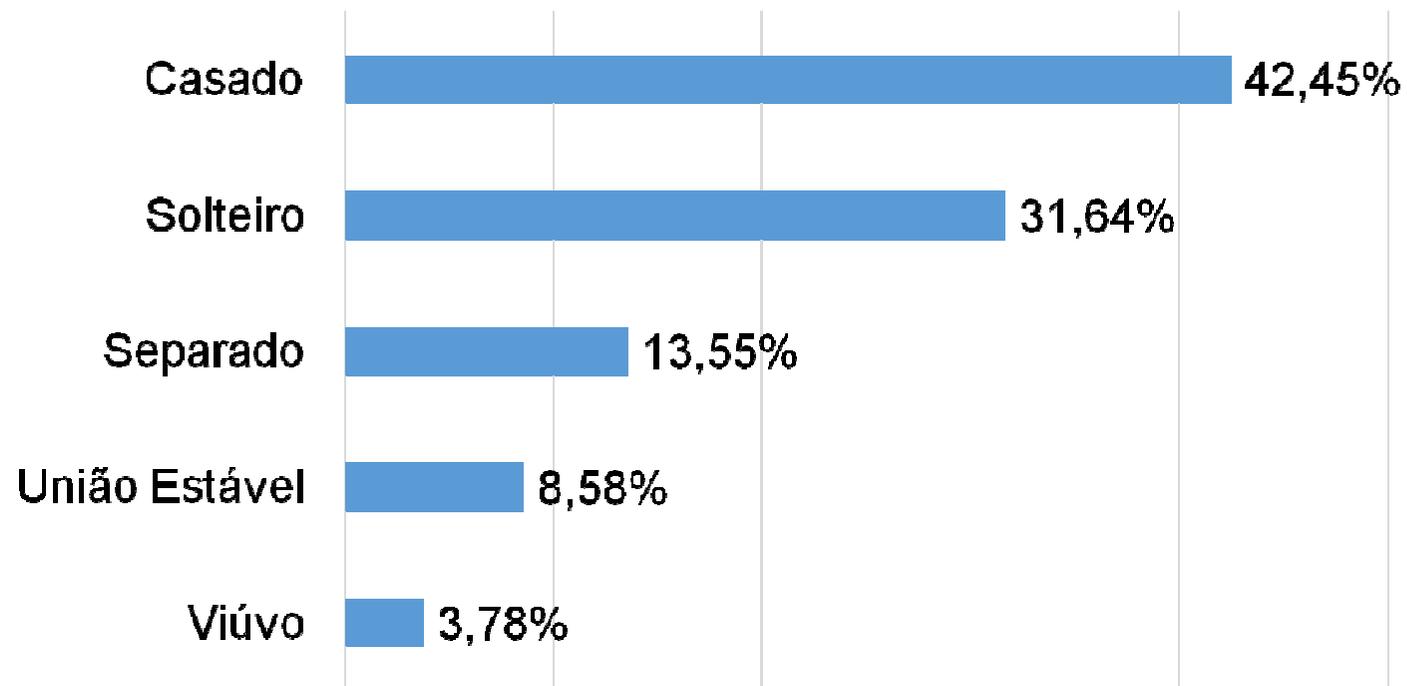
Consumidor é servidor Público?



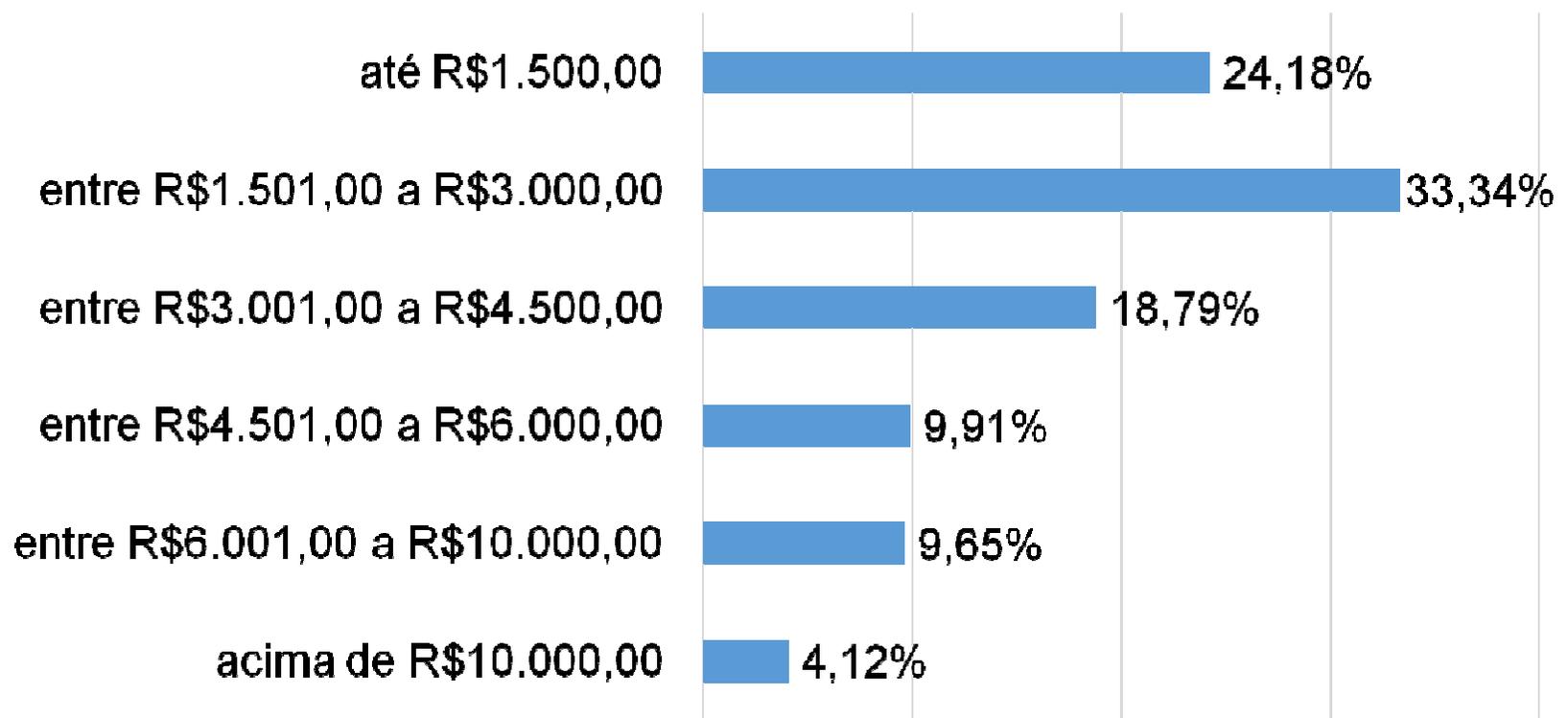
Escolaridade Consumidor Cadastrado



Estado Civil



Renda Mensal

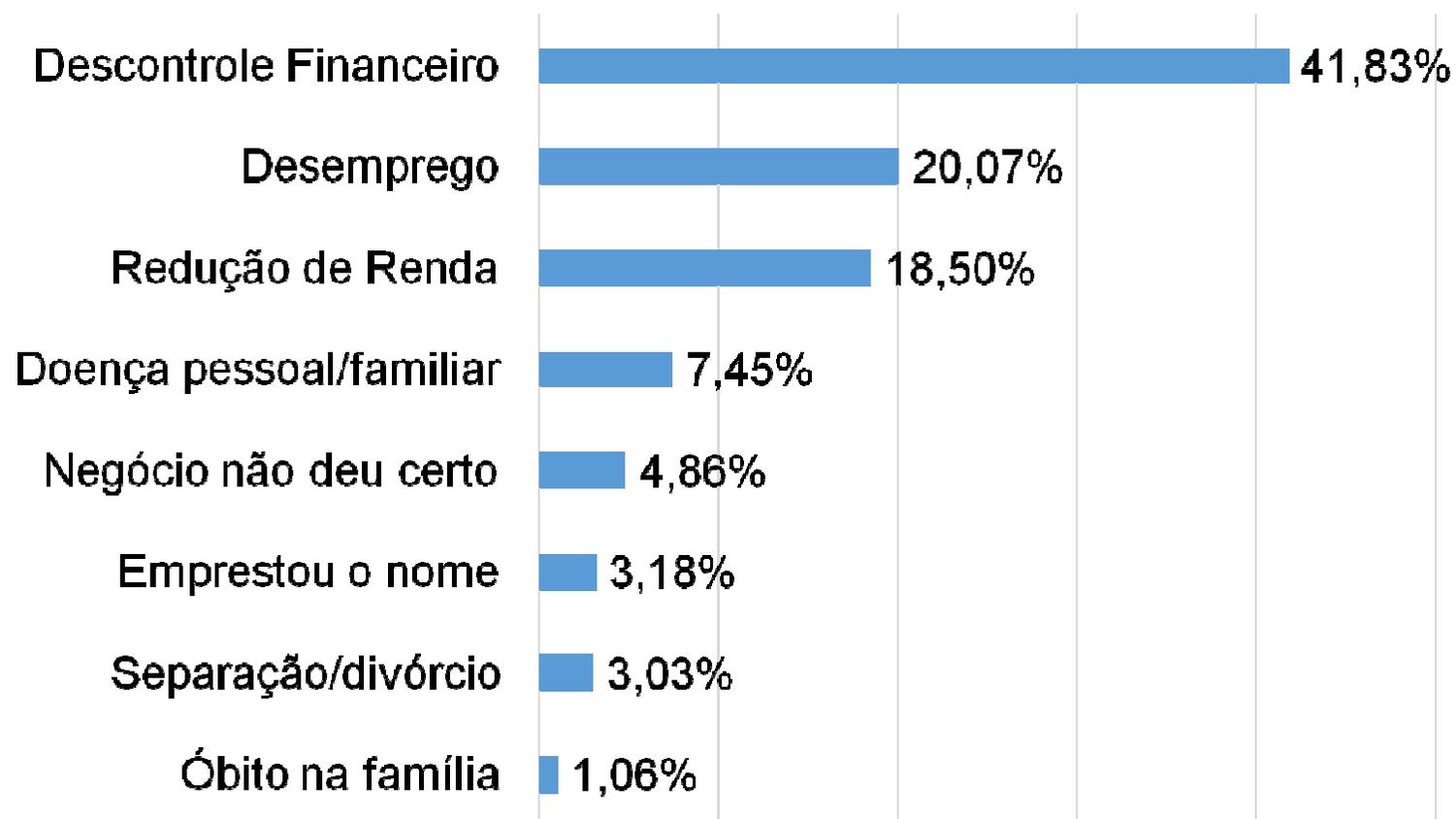


Média de 2,7 credores por consumidor

Renda Média por consumidor R\$ 3.589,04

Despesas Médias Declaradas pelos consumidores R\$ 7.572,85

Motivos para Superendividamento



	20 maiores credores	% Procura
1º	Itaú-Unibanco S/A	19,39%
2º	Banco Bradesco S/A	15,57%
3º	Banco do Brasil S/A	10,25%
4º	Banco Santander S/A	9,88%
5º	Caixa Econômica Federal	9,34%
6º	Banco CSF - Carrefour	3,59%
7º	Arthur Lundgren Tecidos S/A	2,45%
8º	Crefisa S/A	2,26%
9º	Portoseg S/A - CFI	2,17%
10º	Midway Financeira S/A - CFI	1,77%

	20 maiores credores	% Procura
11º	Renner Adm Cartões Créd.	1,61%
12º	Vivo S/A	1,50%
13º	Claro/Net	1,44%
14º	Sax S/A CFI - Lojas Marisa	1,33%
15º	Banco Panamericano S/A	1,32%
16º	Cetelem Brasil S/A - CFI	1,06%
17º	BV Financeira S/A	0,98%
18º	Banco BMG S/A	0,77%
19º	Banco Citibank S/A	0,74%
20º	Sorocred Adm de Cartões	0,69%
	Participação na Procura total	88,12%

RANKING

DE COMPROMETIMENTO DOS CREDORES PARTICIPANTES DO PAS –
PROGRAMA DE APOIO AO SUPERENDIVIDADO,
FUNDAÇÃO PROCON-SP

Justificativa

- A constante procura dos consumidores pelo PAS é a demonstração clara do acerto da Fundação ao instituir esse programa
- A necessidade de sensibilizar os credores a alinharem, cada vez mais, suas atuações e respostas aos princípios do PAS
- Mensurar, de forma objetiva e transparente, as instituições que melhor aderiram aos preceitos do PAS, ou seja, aquelas que mais atendem ao solicitado pelo NTS e, por óbvio, favorecem e contribuem para a reabilitação do consumidor superendividado

Objetivo

O ranking objetiva mensurar o ***comprometimento*** de cada credor, como participante do Programa de Apoio ao Superendividado – **PAS**, em todas as suas fases:

Atendimento às solicitações – origem e evolução das dívidas que compõem o histórico financeiros do consumidor;

Renegociação de dívidas – as propostas de renegociação e as condições contextuais apresentadas.

Critérios de avaliação

- Disponibilização de Canal de Interlocução específico
- Resposta às Notificações
- Demonstrativo das Dívidas

- Condições de Parcelamento
- Prazo de Validade da Proposta
- Descontos (contratos em atraso)/Política (contratos em dia)
- Taxa de Juros da Proposta
- Comparação entre a taxas (contrato original X proposta de renegociação)

Parâmetros de Avaliação

- Cada um dos critérios avaliados receberá uma pontuação que pode variar de -1 a 3 pontos
- Quanto maior a pontuação, mais comprometido está o credor com os critérios do PAS
- A avaliação será **aplicada** a todo expediente em que o **credor** indicado pelo consumidor tenha sido **Notificado** a apresentar as Informações das Dívidas e Propostas de Renegociação dos Débitos (**filtros/triagem**)
- A pontuação final, resultado da soma dos pontos obtidos em cada um dos elementos, poderá variar entre 0 e 10

Parâmetros de Avaliação

1 - Canal de Interlocução

Possui Canal?	
Não, apenas SAC.	0
Sim, geral Procon	0,5
Sim, específico	1

2 - Resposta às Notificações

Resposta à Notificação	
Não respondeu	0
Sim, Fora do Prazo	0,5
Sim, Dentro do Prazo	1

*1º prazo: 10 dias úteis
2º prazo: 10 dias corridos*

3 – Demonstrativo das Dívidas

Demonstrativo Dívidas	
Não apresentou	0
Sim, porém incompleto	0,5
Sim, completo.	1

Parâmetros de Avaliação

4 – Condições de Parcelamento

Condições de Parcelamento	
Apenas à vista	0
2 opções	0,25
3 opções	0,5
4 opções	0,75
5 opções ou mais...	1

5 – Prazo de Validade da Proposta

Prazo de Validade da Proposta	
do dia	0
entre 1 e 5 dias	0,25
de 6 a 10 dias	0,5
de 11 a 15 dias	0,75
acima de 15 dias	1

Parâmetros de Avaliação

6 A – Descontos

Para Contratos em Atraso - DESCONTOS	
não concedeu	0
de 10% até 20%	0,25
de 21% até 30%	0,5
de 31% até 40%	0,75
acima de 40%	1

6 B – Política para Adimplentes

Para Contratos em Dia - POLITICA	
não tem política	0
tem política	1

Parâmetros de Avaliação

7 – Taxa da Proposta

Taxa Média de Juros da Proposta	
acima de 6%	0
5,1% a 6%	0,5
4,1% a 5%	0,75
3,1% a 4%	1
2,1% a 3%	2
de 0% a 2%	3

8 – Comparação entre as Taxas

Taxa da proposta X taxa contrato origem	
maior	-1
igual	0,5
menor	1

Divulgação

- O **Ranking** será elaborado mensalmente, com os **40 credores** mais demandados e divulgado na página da Fundação Procon-SP
- A pontuação mensal de cada instituição será obtida pela média aritmética dos valores referentes aos expedientes arquivados no mês em referência
- A **primeira divulgação**, com os dados a partir de novembro/2018, será em **fevereiro/2019**