



**INADEC**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
DEFESA DO CONSUMIDOR

# INSTITUTO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Arthur Rollo  
Instituto Nacional de Defesa  
do Consumidor

*Audiência Pública para debater os empréstimos consignados contratados sem autorização em nome de aposentados e pensionistas. CDC - Câmara*

Renato Vieira,  
então  
Presidente do  
INSS, admitiu,  
em abril de  
2019,  
vazamentos de  
dados

- Disse ele, a inúmeros veículos de imprensa, que “há uma inegável fuga de informações”, com o “aproveitamento indevido dos dados” dos segurados.
- Diante dessa constatação deu início a investigações nas três etapas de concessão dos benefícios: entrada dos requerimentos no Dataprev, análise dos requerimentos pelo INSS e no processamento dos pagamentos pela rede bancária.
- Outros vazamentos de dados.

O aumento exponencial das reclamações dos consumidores e as provocações do SNDC levaram a Senacon a adotar uma série de medidas

- Instauração, EM 19/07/2019, de dez processos administrativos contra as instituições financeiras: Safra, BMG, Caixa Econômica Federal, Olé Bonsucesso Consignado, Itaú Consignado, Banrisul, Pan, Cetelem, Bradesco Financiamentos e Bradesco;
- Senacon e INSS assinaram, em 24/06/2019, um ACT, para estimular denúncias e reclamações no [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) , pelos consumidores, do desrespeito aos direitos dos aposentados; GT parou em janeiro de 2020 com saída do Presidente Renato;
- Senacon publicou guia sobre a correção da oferta de crédito;
- Senacon propôs às instituições financeiras que aderissem à plataforma “Não me perturbe”;
- Senacon suspendeu cautelarmente as operações de crédito do Banco C6, com suspensão dessa decisão por decisão da 5ª Vara da Justiça Federal da Subseção Judiciária do Distrito Federal.

Dados do  
Instituto  
Reclame  
Aqui

Quantidade Geral de reclamações sobre empréstimo consignado			Reclamações sobre empréstimo consignado sem autorização		
mês	2020	2021	mês	2020	2021
jan	1811	2174	jan	156	453
fev	1819	2216	fev	214	568
mar	1691	1791	mar	124	682
abr	2202	2075	abr	155	671
mai	2205	8256	mai	208	2374
jun	2092		jun	244	
jul	2402		jul	291	
ago	2419		ago	451	
set	3687		set	1483	
out	8565		out	3814	
nov	4107		nov	1362	
dez	2572		dez	718	
	35572			9220	

# Conclusões a partir desses dados

- **Quantidade geral de reclamações sobre empréstimo consignado**
- 2020 (total) – 35.572 reclamações
- Janeiro a abril de 2020 – 7.523 reclamações  
Janeiro a abril de 2021 – 8.256 reclamações
- **Aumento de 9,74% no comparativo dos quadrimestres de 2020 e 2021**
- **Reclamações sobre empréstimo consignado sem autorização**
- 2020 (total) - 9.220 reclamações
- Janeiro a abril de 2020 – 649 reclamações  
Janeiro a abril de 2021 – 2.374 reclamações
- **Aumento de 265,8% no comparativo dos quadrimestres de 2020 e 2021**

Crédito  
consignado é o  
assunto mais  
reclamado no  
Bacen

## Reclamações Frequentes

2021 1º Trim 2º Trim 3º Trim 4º Trim 2022

Reguladas procedentes  Reguladas - outras  Não reguladas  Total

Imprimir

Posição	Motivo da reclamação	Quantidade <sup>1</sup>
1º	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada	6.798
Instituição Financeira		Quantidade
C6 BANK (conglomerado)		4217
PAN (conglomerado)		1165
SAFRA (conglomerado)		484
DAYCOVAL (conglomerado)		227
ITAU (conglomerado)		160
SANTANDER (conglomerado)		105
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomerado)		87
PARANÁ BANCO (conglomerado)		72
BRADESCO (conglomerado)		56
BMG (conglomerado)		44
BB (conglomerado)		43
MERCANTIL DO BRASIL (conglomerado)		29
BNP PARIBAS (conglomerado)		26

Reclamações no  
[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)  
aumentaram e a  
avaliação dos  
consumidores diminuiu

- Adesão obrigatória à plataforma vem gerando respostas padronizadas e reduziu drasticamente o índice de satisfação dos consumidores.



# Exemplo de resposta padronizada

Att.

Giuliano - Assistente de atendimento.

Itaú Consignado S/A

## Reclamação encaminhada para análise do gestor

Data 19/11/2020 Autor Itaú Consignado

Prezado Gestor

Tentamos contato com telefone de (51) XXXXX-8461, nos dias e nos horários:

18/11/2020 às 09:56:41

19/11/2020 às 10:28:41

19/11/2020 às 15:20:39

Porém não obtivemos sucesso.

Devido ao sigilo bancário, é necessário a confirmação de dados pessoais por meio do telefone de cadastro. Foram realizadas tentativas de contato em datas e horários diferentes, porém, sem sucesso. Desta forma, solicitamos a recusa por falta de confirmação positiva segundo termos de uso do site 5: XII recusar a realização de identificação positiva nos casos em que esta for obrigatória por determinação legal.

Cordialmente.

SENACON - Endereço: Esplanada dos Ministérios Bloco T (Ministério da Justiça), Edifício Sede - 5º Andar - Sala Nº 524, Bairro Zona Cívico-Administrativa, Cidade Brasília/DF - CEP 70064-900

<http://justica.gov.br/portal/sites/direito-do-consumidor/>

12/05/2021 às 11:43:24 Página 2 de 4

## Complemento da reclamação

Data 23/11/2020 Autor Mariza [REDACTED]

Venho por meio desta interação, EXIGIR que me informem todos os números deste telefone (51) XXXXX-8461, assim como, o detentor deste, pois o meu telefone é (55) [REDACTED]-3685 e desconheço tal número mencionado, assim sendo, percebe-se nitidamente a fraude alegada anteriormente.



CONSEQUÊNCIAS