

“Excesso de Ligações de Bancos Privados oferecendo consignados aos aposentados do INSS e de que modo conseguem esses dados, infringindo a Lei Geral de Proteção de Dados”

**Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa da
Câmara dos Deputados**

26 de maio de 2022

Atuação Idec sobre vazamento de dados 2019

Março/2019

- Envio de ofício para entidades (INSS, Dataprev, Min. Economia, Min. Justiça, Procuradoria Geral da República, Banco Central, Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados e Comissão do Consumidor do Senado e Casa Civil)
- Constituição do GT interministerial (Banco Central, INSS, Senacon, Dataprev e Febraban)
- Contratação de consultoria pela Febraban para avaliar a atuação dos correspondentes bancários

Principais medidas adotadas

- A oferta de crédito consignado deve informar o Custo Efetivo Total (CET) como taxas de juros, tarifas incidentes e impostos;
- As instituições e os correspondentes devem, identificar o banco, data e número do contrato, canais de relacionamento da instituição, valor do empréstimo contratado, quantidade e valor de parcelas e CPF do agente;
- O consumidor tem até 7 dias úteis para desistir da contratação de empréstimo feita por telefone, dispositivo móvel, caixas eletrônicos, internet ou por correspondentes;
- As instituições devem ter à disposição dos clientes um serviço centralizado para bloqueio do recebimento de ligações, o “Não Perturbe”;
- Os bancos e correspondentes devem adotar medidas relacionadas à proteção de dados pessoais em conformidade com LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).
- Elaboração do Guia de Corregulação – Senacon

Medidas adotadas com a pandemia

2020

- Aprovação da margem emergencial de 5% até dez/2021
- Redução no prazo para INSS liberar a contratação de consignado
- Novo teto de juros para consignado INSS 1,80% para 2,14% ao mês e o teto do cartão consignado saiu dos 2,70% e foi para 3,06%.
- Averbação de empréstimo consignado INSS online
- Aumento do prazo de 72 para 84 meses

2021

- Novas regras para consignado com a Lei do Superendividamento
- Assinatura eletrônica no empréstimo consignado INSS
- Proibição de ofertas de consignado por telefone (leis estaduais)
- Consignado para beneficiários do Auxílio Brasil e BPC
- Retorno da margem adicional de 5%

Portaria INSS n° 69/2019 – Acordo de cooperação Técnica - ACT

Clausula 3° - Das obrigações

XX - não coletar, distribuir, disponibilizar, ceder, comercializar informações dos beneficiários do INSS;

XXI - não firmar contrato de empréstimos ou cartão de crédito por telefone, ou qualquer outro meio que não requeira autorização firmada por escrito, ou por meio eletrônico, pelo titular do benefício;

XXII - não realizar qualquer atividade de marketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade direcionada a beneficiário específico ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer o beneficiário do INSS a celebrar contratos de empréstimo pessoal e cartão de crédito, com pagamento mediante consignação em benefício, antes do decurso de 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da respectiva Data do Despacho do Benefício - DDB;

XXIII - não utilizar os símbolos de identificação do INSS para qualquer finalidade e valer-se do ACORDO para se apresentar como servidor, funcionário, prestador de serviços, procurador, correspondente, intermediário ou preposto do INSS para ofertar seus produtos ou serviços;

Bloqueio das ligações indesejadas

- Propostas aprovadas em 2019
 - Integração dos bancos que operação o crédito consignado na plataforma da Anatel “Nãomepertube.com.br”
 - Entre 2020 e 2022 foram cadastrados os números de telefones de 2.933.115 para não receber ligações de telemarketing

Vazamento de informações e comércio de banco de dados

- Comercialização de cadastros de dados cadastrais de consumidores continuam sendo comercializados livremente e facilmente encontrados nas internet
- Empresas de gestão e desenvolvimento de ferramentas de CRM voltada para a abordagem do consumidor para oferta do crédito
- Uso de tecnologia e redes sociais para oferta do crédito consignado avançam, dificultam o bloqueio de abordagens para abusivas

Relatos de consumidores

Mogi das Cruzes - SP

- Ainda nem recebi a primeira parcela da aposentadoria, só recebi o protocolo com o aceite. A partir daí recebo mais de 20 ligações no dia no meu celular, comecei a receber ligação no número fixo antigo do meu marido que nem uso mais, mensagens por SMS que é só eu digitar "sim" e o consignado já estará liberado.
- Acho isso extremamente abusivo, já recebi ligações de todos os bancos possíveis (Itaú, caixa, pan, Santander, Bradesco entre outros). O que me choca mais é que eles usam o mesmo valor que tenho para receber de seguro desemprego para informar do crédito consignado deles, logo se uma pessoa mais desinformada recebe isso pensa que é dinheiro dela e aceita, mas na verdade é o crédito da empresa.

Relatos de consumidores

Brasília - DF

- O relato que faço não é sobre mim, mas sobre minha mãe. Ela possui um empréstimo consignado junto à aposentadoria, e recebe quase diariamente contatos de financeiras e supostos representantes de instituições financeiras oferecendo "melhores condições", "melhores juros" e coisas assim. Sempre possuem informações sobre as condições do consignado que ela possui, o valor de seu benefício e das parcelas pagas por ela.
- Já recebeu, também, um depósito de R\$ 10 mil NÃO SOLICITADO, realizado por uma financeira vinculada ao Banco Pan. Denunciamos ao Bacen, e fomos orientados a devolver o valor. Nos enviaram um contrato com uma FALSIFICAÇÃO DA ASSINATURA dela, como justificativa para o empréstimo indevido.

Relatos de consumidores

Salvador - BA

- Bom dia, Estou assustada com a velocidade em que meus dados foram compartilhados, eu não tinha recebido nem a carta de concessão do INSS e já estava recebendo ligações, mais de 20 por dia de instituições financeira, mais de 10 mensagens de texto, informando do benefício, e liberação do crédito. Percebi que meus dados pessoais, estão disponibilizados para várias instituições, apesar da LGPD, eu não tenho meus dados preservados, e confesso que estou muito preocupada com os desdobramentos desta prática do INSS compartilhar os dados dos beneficiários com várias instituições. Onde sabemos que muitas usam de condutas não muito dignas.

Relatos de consumidores

São Paulo - SP

- **A carta de concessão da minha aposentadoria data de 05/01/2022.** Alguns dias depois já comecei a receber ligações de entidades que se apresentavam como representantes de instituições financeiras me oferecendo crédito consignado. Veja bem: muito antes de ser informada oficialmente sobre a aprovação da aposentadoria eu já recebia essas ligações. Ou seja, foram esses telefonemas que me informaram sobre a concessão da aposentadoria! Recebo até hoje cerca de 10 ligações diariamente, desde o dia 10 de janeiro... Inicialmente a oferta era crédito consignado e posteriormente me ofereciam cartão de crédito. Importante ressaltar que as instituições se apresentam como o próprio INSS (como exemplo, o número 2845.0960).
- Não sei como as instituições tiveram informações sobre os meus dados pessoais, mas sei que eles dominam todos os meus dados, inclusive o valor do benefício aprovado.
- Não encontrei nenhum canal de atendimento para reclamar dessa prática.
- Sei que a crítica a essa prática já foi oficialmente formalizada ao governo federal, no entanto observo que nada foi feito para cercear o vazamento de dados.

Comportamento das reclamações

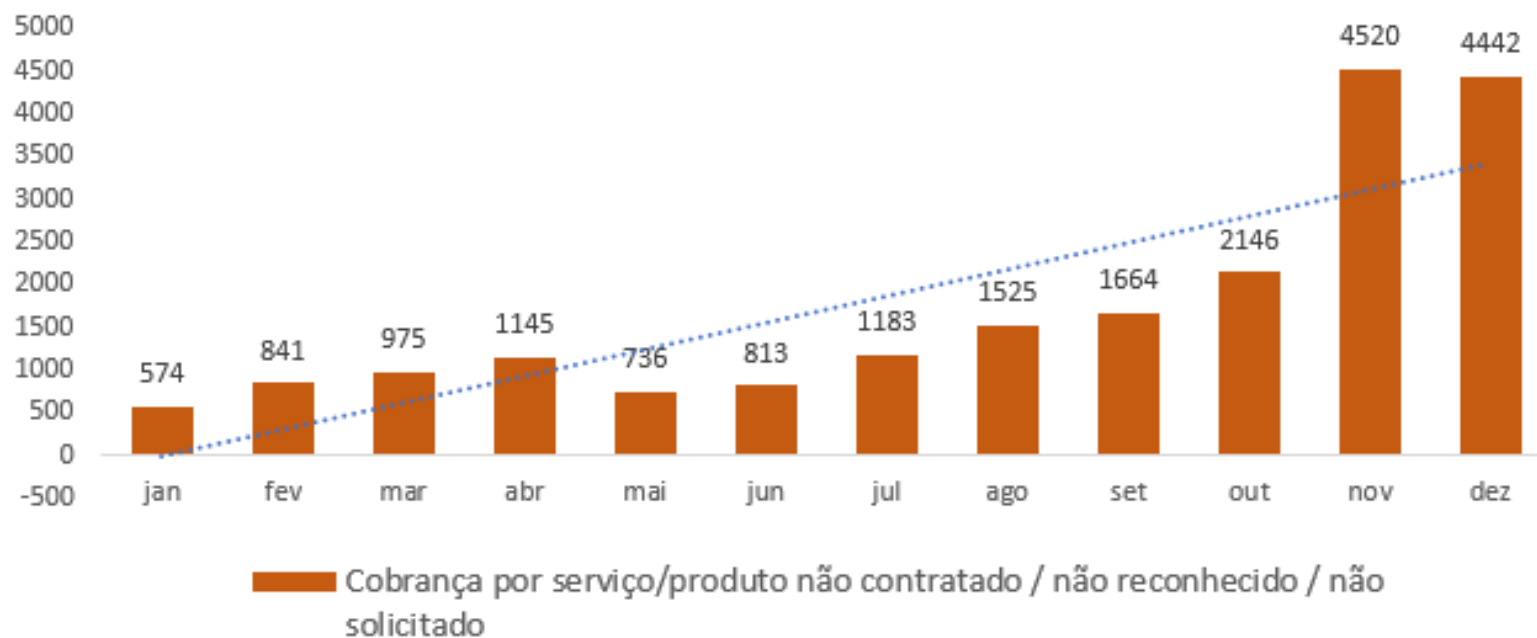
Crédito Consignado
Volume de reclamações na plataforma consumidor.gov.br



Fonte: www.consumidor.gov.br

Reclamações por operações de crédito consignado sem contrato

Crédito Consignado - Principal problema com maior volume de reclamações em 2020



Carteira de Crédito Consignado

Concessões por modalidade - Pessoa Física

Tabela 10 – Crédito do sistema financeiro – Recursos livres

Concessões por modalidade – Pessoas físicas

		Consignado		
		Servidores públicos	Trabalhadores setor privado	Beneficiários do INSS
2019	Dez	11 047	1 338	6 724
2020	Jan	10 026	1 636	6 641
	Fev	9 697	1 419	7 668
	Mar	9 396	1 437	7 988
	Abr	7 808	1 149	8 425
	Mai	8 409	1 157	7 072
	Jun	9 165	1 174	8 371
	Jul	10 766	1 158	8 475
	Ago	10 025	1 071	9 548
	Set	11 924	1 210	7 425
	Out	9 919	1 198	12 273
	Nov	9 991	1 257	11 099
	Dez	9 197	1 018	8 702
2021	Jan	9 373	1 278	4 050
	Fev	10 308	1 275	4 562
	Mar	11 613	1 428	5 263
	Abr	11 420	1 519	9 365
	Mai	13 054	1 602	9 103
	Jun *	12 519	1 684	8 229
	Jul *	11 477	1 666	8 040
	Ago *	12 005	1 792	8 147

Fonte: Banco Central

Comparativo das Reclamações 2020 x 2019

Consumidor.gov.br

Principais reclamações	2020	2019	Variação % 2020x2019
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	20.564	3.802	441%
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	13.533	7.182	88%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1.238	520	138%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6.081	2.254	170%
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	14.069	9.062	55%
Outros problemas (88 opções de registros)	55.485	16.192	243%
Total de reclamações no ano	88.246	39.012	126%

Comparativo das Reclamações 2020 x 2019

Banco Central

Reclamações Procedentes	2020	2019	Variação % 2020x2019
Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada	14.049	9.010	56%
Irregularidades relacionados a cartões de crédito	9.459	5.982	58%
Irregularidades relacionados a operações de crédito	8.541	3.688	132%
Irregularidades disponibilizados canais em internet banking	5.984	2.139	180%
Irregularidades das operações e serviços, exceto cartão de crédito, cartão de débito	5.453	3.573	53%
Outras reclamações procedentes (132 opções de registros)	41.339	24.883	66%
Total de reclamações no ano	84.825	49.275	72%

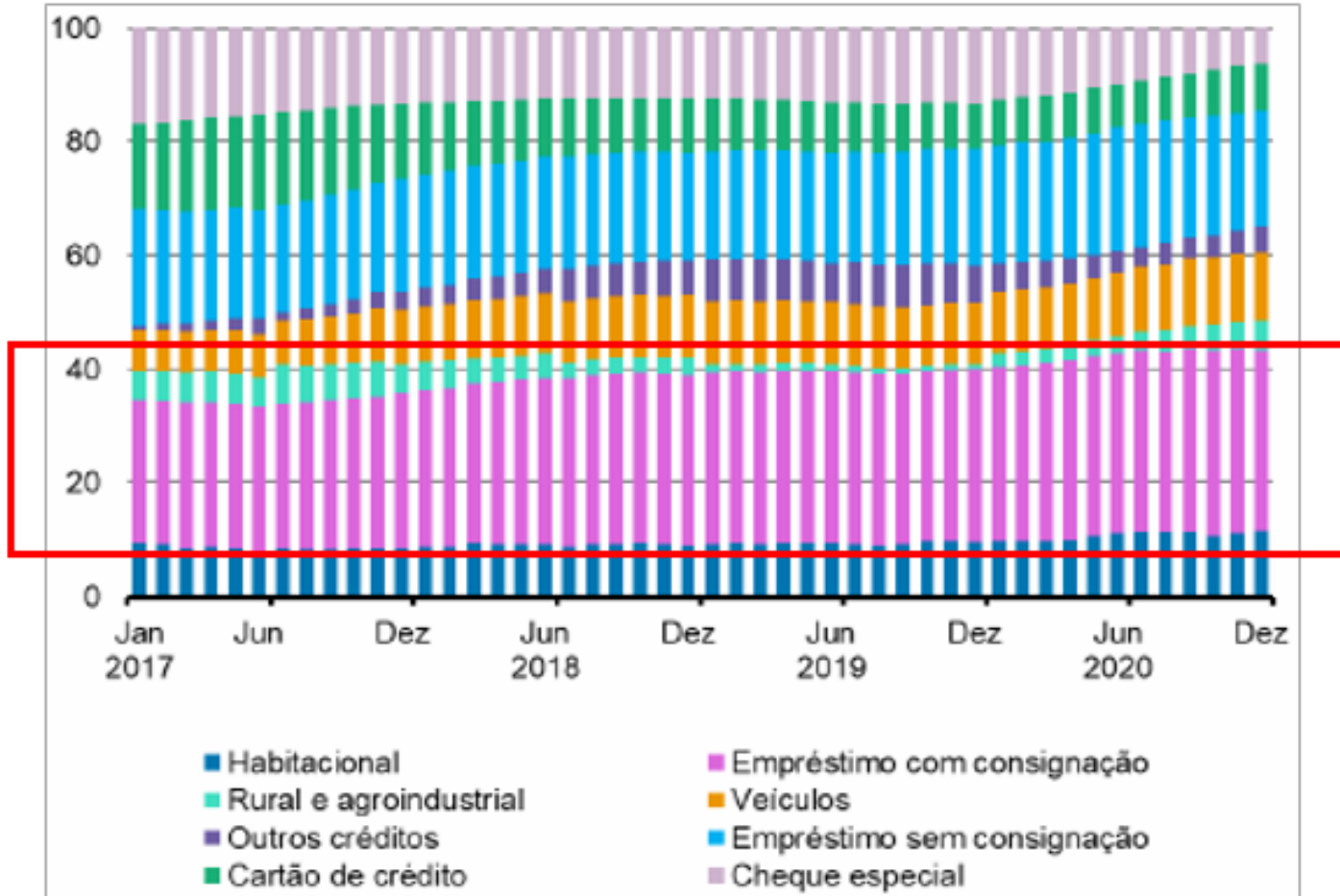
Fonte: Banco Central

Participação da carteira do crédito consignado sobre o total

Instituição de crédito	Em milhões de Reais Junho/2021		Participação da carteira do consignado sobre a carteira total %
	Carteira total de crédito para PF	Crédito consignado	
BANDO DO BRASIL	421.558	100.096	24%
BRADESCO	280.873	78.402	28%
CAIXA	628.169	74.717	12%
ITAU	361.237	59.113	16%
SANTANDER	244.991	51.319	21%
BANRISUL	28.109	17.205	61%
BTG PACTUAL	33.448	11.760	35%
BRB	15.757	9.099	58%
SAFRA	27.702	8.194	30%
DAYCOVAL	9.982	7.487	75%
PARANÁ BANCO	5.695	5.683	100%
Demais instituições (735 bancos, financeiras, fintechs e cooperativas)	440.171	56.676	13%
Carteira Total	2.497.693	479.752	19%

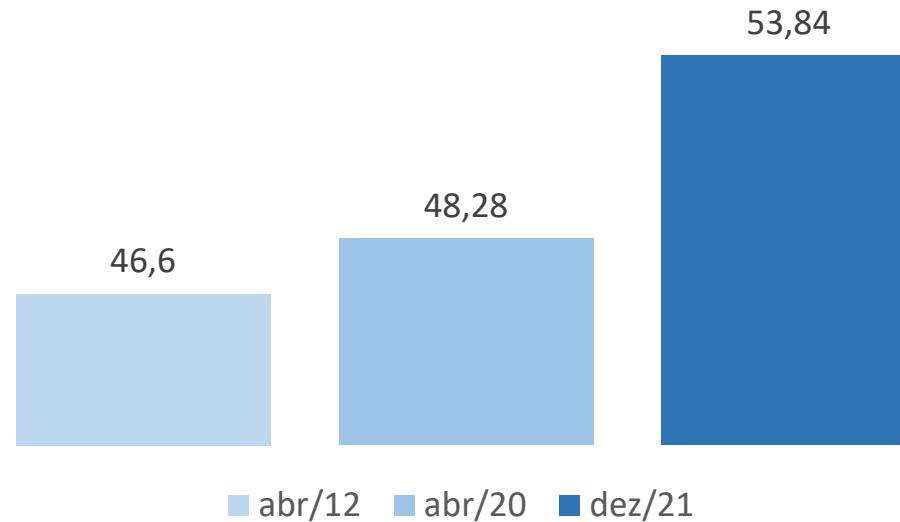
Fonte: Banco Central

Margem líquida de crédito por produto para Pessoa Física



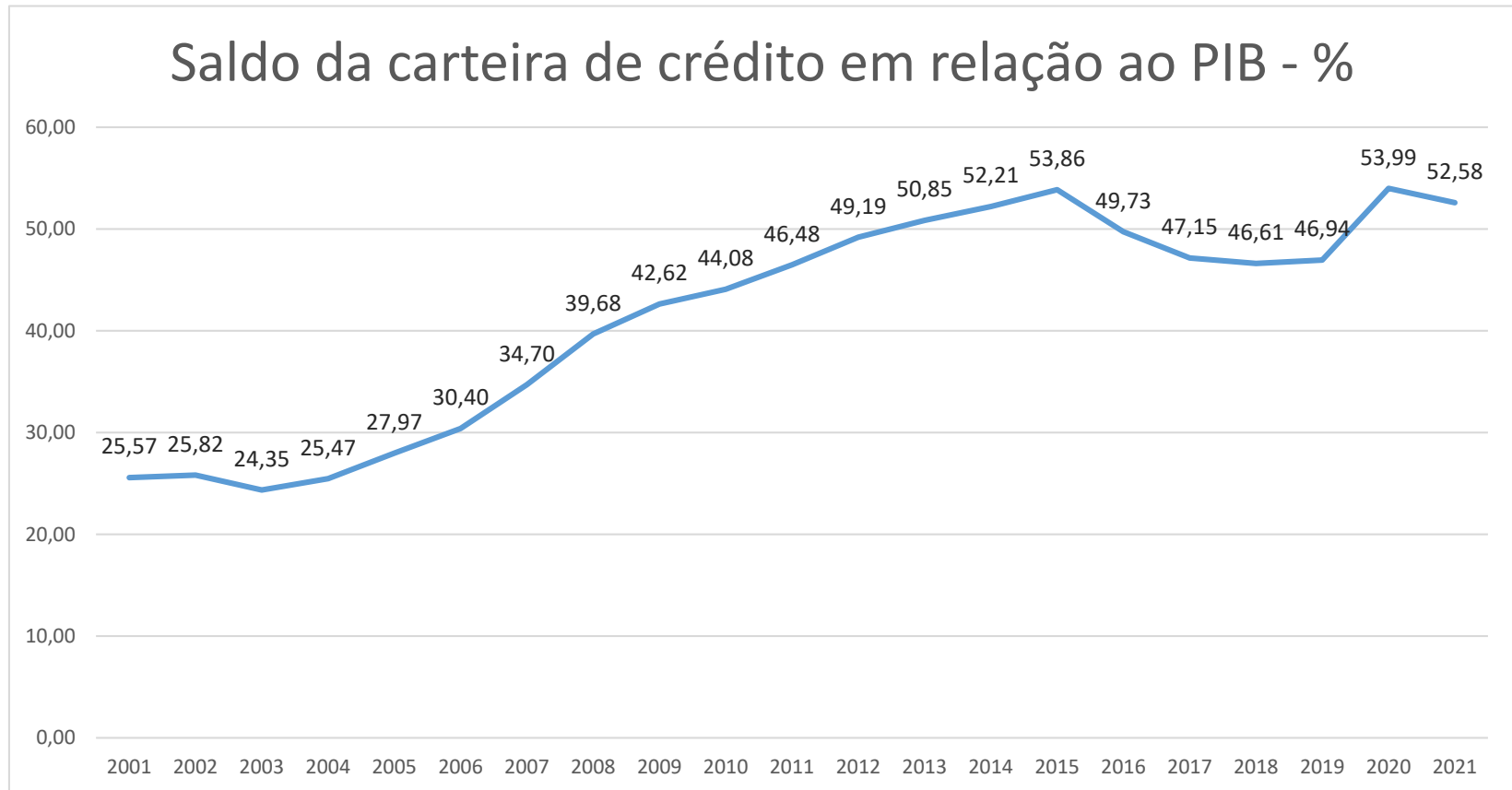
Expansão do crédito

Saldo da carteira de crédito em relação ao PIB %



Fonte: Banco Central – Series temporais

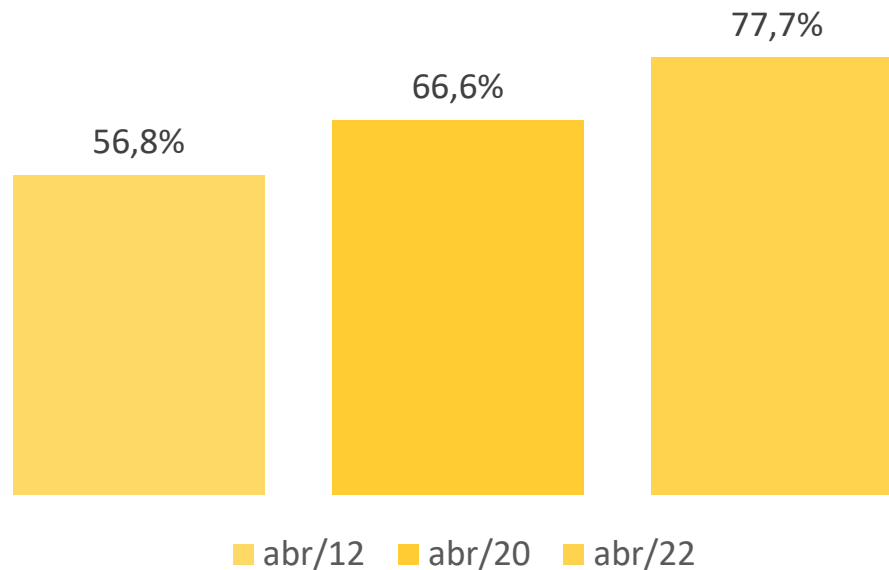
Relação Crédito/PIB - 20 anos



Fonte: Banco Central – Séries temporais Indicadores de crédito

Endividamento das famílias

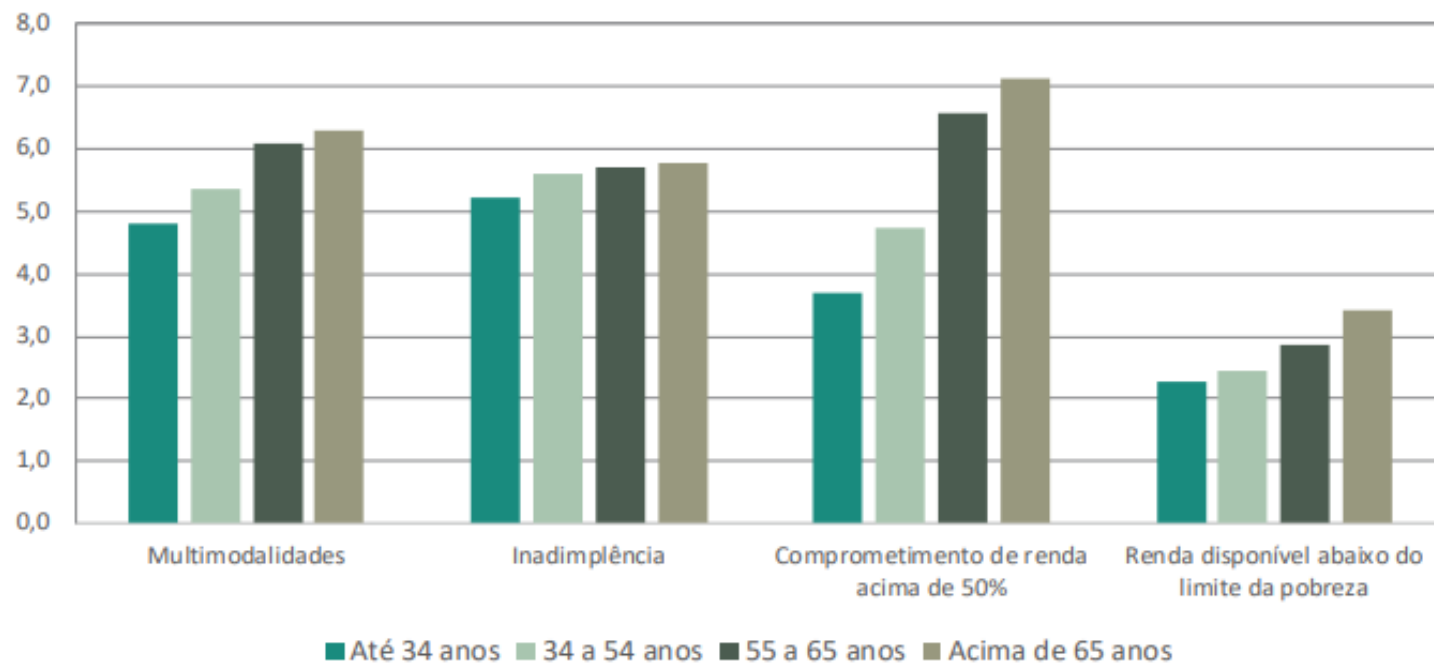
Percentual de famílias endividadas



Fonte: Confederação Nacional do Comércio - CNC Pesquisa Endividamento e Inadimplência do Consumidor – Peic (abril/2022)

Endividamento por faixa etária

Gráfico 16 – Recorrência do endividamento de risco por faixa etária de tomadores



Em média de meses de permanência (2019)

Situação de endividamento dos consumidores

- Servidor público aposentado – 65 anos. Renda comprometida com parcelas de crédito 86% do salário líquido
- Desconto em folha (operações consignadas) R\$ 2.354,51 e em conta corrente R\$ 4.298,95

Situação atual da composição dos 11 contratos

Crédito consignado	Valor financiado	Tx juros Nominal	Parcelas a vencer	Valor da parcela	Saldo atual estimado para liquidação
BB Contrato	3.466,37	2,20	53	87,03	2.815,79
BB Contrato	74.422,12	1,72	53	1.589,21	54.974,95
BB Contrato	56.322,13	3,81	60	2.268,65	53.227,87
BRB Contrato	7.000,00	0,99	88	113,53	6.636,36
Bradesco - Contrato	61.165,35	0,90	94		substituído p/Ole
Sicredi Contrato	43.645,67	1,40	85	829,36	41.068,74
Sicredi Contrato	6.389,50	1,40	86	121,41	6.048,98
Olé Santander Contrato	7.132,75	1,25	94	128,00	7.054,58
Olé Santander Contrato	10.417,50	0,98	94	168,22	10.285,44
Banco PAN Contrato	2.897,44	2,26	79	74,16	2.719,98
Banco PAN Contrato	5.139,68	2,00	79	120,85	4.778,32
Santander / Ole Contrato	71.814,79	0,97	96	1.153,04	R\$ 71.814,79
Total do saldo a valor presente				6.653,46	261.425,78

Situação de endividamento dos consumidores

- Aposentada INSS – 73 anos – 15 anos de uso consecutivo de crédito consignado, renda disponível p alimentação R\$ 300,00 mensais

Composição do saldo atual dos 15 contratos

Crédito consignado	Valor financiado	Tx juros efetiva	Parcelas Total	início pag	Parcelas a vencer	Valor parcela	Saldo atual p liquidação	Saldo a valor presente
Pan	689,66	1,95	84	jan/21	74	16,80	1.243,20	R\$ 655,18
Itau	878,48	1,42	84	dez/20	73	18,00	1.314,00	R\$ 813,66
Pan	720,11	1,87	84	dez/20	73	17,10	1.248,30	R\$ 677,87
Bradesco	12.184,00	1,33	84	nov/20	72	241,73	17.404,56	R\$ 11.155,14
Pan	588,36	1,89	84	jun/20	68	14,00	952,00	R\$ 533,38
Itau	733,06	2,54	72	ago/16	10	22,27	222,70	R\$ 194,51
BMG (cartão Consignado)	1.100,00			abr/17	18	55,00	990,00	R\$ 990,00
Itau	8.276,41	1,57	84	nov/20	72	177,86	12.805,92	R\$ 7.647,33
Pan	748,14	2,18	84	abr/21	78	19,50	1.521,00	R\$ 728,14
Itau	878,48	1,42	84	dez/20	73	18,00	1.314,00	R\$ 814,75
Daycoval	2.227,00	1,82	84	abr/21	77	52,00	4.004,00	R\$ 2.144,64
Pan	720,11	1,87	84	dez/20	73	17,10	1.248,30	R\$ 677,97
Itau	4.197,00	1,43	84	set/20	71	86,04	6.108,84	R\$ 3.821,21
Pan	588,36	1,40	84	jun/20	67	14,00	938,00	R\$ 606,04
BMG (cartão Consignado)	1.098,00			abr/17	18	55,00	990,00	R\$ 990,00
Total do saldo a valor prese	35.627,17					824,40	52.304,82	R\$ 32.449,82

Situação de endividamento dos consumidores

- Servidor público aposentado 79 anos – soma dos créditos representa 184% da renda líquida

Composição do saldo atual dos 10 contratos

Banco Credor	Valor financiado	Taxa juros efetiva	Prazo	Valor parcela	Saldo a vencer	Saldo a valor presente
Portocred	R\$ 7.839,55	14,43	18	1.240,90	22.336,19	R\$ 6.043,15
Banco do Brasil	R\$ 44.295,32	1,36	96	829,09	79.593,11	R\$ 43.369,94
Banco do Brasil	R\$ 5.530,00	1,35	10	594,89	5.948,86	R\$ 3.406,56
Bradesco	R\$ 74.457,06	1,57	96	1.507,37	144.707,19	R\$ 58.287,63
Santander	R\$ 49.428,59	0,49	119	549,45	65.385,06	R\$ 47.879,65
Itau Personalite	R\$ 112.999,89	4,06	73	4.853,46	354.302,53	R\$ 111.559,24
Itau Consignado	R\$ 18.796,83	0,95	48	489,47	23.494,72	R\$ 4.203,10
BV Financeira	R\$ 21.943,73	1,20	31	851,86	26.407,64	R\$ 4.203,10
Carrefour Financeira	R\$ 18.119,43	2,06	23	996,91	22.928,92	R\$ 18.119,43
Geru	R\$ 71.561,09	2,00	36	2.807,55	101.071,65	R\$ 18.170,41
Saldo total	R\$ 424.971,49			14.720,95	846.175,87	R\$ 315.242,20

Obrigada!

Ione Amorim
ione@idec.org.br



facebook.com/idecbr



@idec

JUNTE-SE A NÓS NESSA LUTA!
Associe-se em: www.idec.org.br

GuiaDosBancos®
Responsáveis

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor