

Audiência Pública da Comissão do Idoso da Câmara dos Deputados



Vazamento de dados do INSS e
as práticas abusivas de instituições
financeiras na oferta de empréstimos
consignados a aposentados e beneficiários
do INSS

12/06/2019

O vazamento de informações do INSS

Consequências....

O assédio dos bancos junto aos aposentados e pensionistas acontece a mais de 10 anos.

- Vazamento de informações para o recém aposentado **(Crime)**
- Vazamento de dados sobre os contratos firmados com outras instituições
- Ampliação da oferta do crédito por telefone, aplicativos e em domicílio
- Imposição do cartão de crédito consignado
- Portabilidade e renegociação de saldos, uso da margem de consignação e prazo pelo teto máximo.
- Descumprimento de margem de consignação
- Terceirização da atividade bancária

Situação dos idosos



O endividamento forçado dos idosos através do uso do consignado é reflexo de um quadro de vulnerabilidade econômica

- Contratação por impulso e descontrole.
- Portabilidade involuntária.
- Renovação das operações de crédito com uso da margem e prazo máximos.
- Terceirização da atividade bancária.
- Crédito não contratado **(Fraude)**

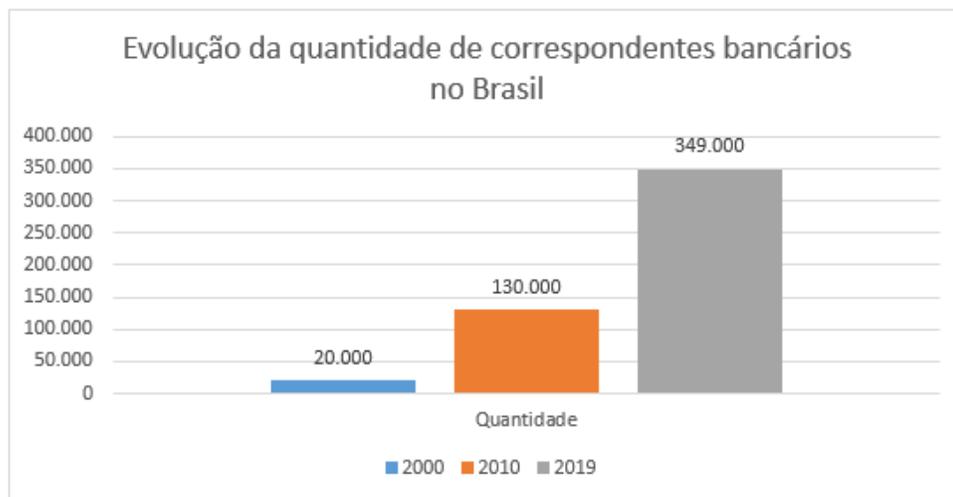
O que dizem os bancos?

Os bancos vão dizer que não os casos são isolados e existem problemas e que a inadimplência é decorrente do descontrole financeiro do aposentado ou pensionista...

Atividade bancária tem sido terceirizada para os correspondentes bancários já faz tempo.

Correspondentes bancários também conhecidos como “pastinhas” ou promotor de crédito, atualmente respondem pela expansão do crédito consignado, com capacidade de penetração em todo o país.

O cadastro de correspondentes bancários no Banco Central apresenta 348 mil cadastrados, as maiores instituições financeiras respondem pela contratação de 72% do total.



Bancos com mais de 10 mil correspondentes	Correspondentes credenciados
BANCO BRADESCO S.A.	32.596
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	26.009
BV FINANCEIRA S.A. - CFI	22.527
AYMORÉ CFI	22.044
BANCO LOSANGO S.A. MÚLTIPLO	18.365
BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS	15.158
PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.	13.866
ITAÚ UNIBANCO S.A.	13.561
BANCO ITAUCARD S.A.	11.774
BANCO PAN S.A.	10.867
BANCO DO BRASIL S.A.	10.307
Total dos maiores contratantes	197.074



GOLPE DA APOSENTADORIA
FUJA DAS OFERTAS ABUSIVAS DE CRÉDITO CONSIGNADO

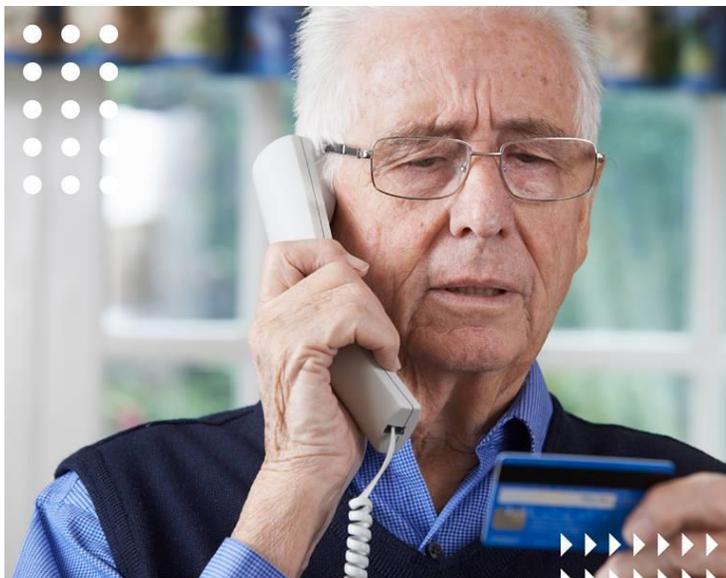
GOLPE DA APOSENTADORIA **NOSSA LUTA CONTRA OS ABUSOS**

Você passou a vida planejando uma aposentadoria tranquila e quando finalmente está chegando a hora de aproveitá-la, acabou virando alvo de ofertas abusivas de crédito consignado? Você não está sozinho e essa prática abusiva não é tão recente. São casos enfrentados por milhares de recém-aposentados e pensionistas, denunciados por várias instituições e retratados em diversas reportagens na imprensa, como em matérias veiculadas pelo **Fantástico** e **Jornal Nacional**, da TV Globo e pelo **Jornal da Band** e **BandNews FM**.

Novos beneficiários estão sendo assediados insistentemente por telefone ou nas agências por bancos e financeiras que passam a oferecer o empréstimo antes mesmo de o INSS notificar a pessoa que ela conseguiu o benefício.

No crédito consignado, como as parcelas são descontadas diretamente do salário ou da aposentadoria, a renda fica comprometida antes mesmo do dinheiro chegar à conta do consumidor. O resultado? Facilidade para realizar empréstimos





CRÉDITO CONSIGNADO?
NÃO CAIA NESSA FURADA!

idec

GuiaDosBancos
Responsáveis



FUJA DO ASSÉDIO COM ESSAS



CUIDADOS COM O CRÉDITO CONSIGNADO



DÊ O SEU DEPOIMENTO AO IDEC

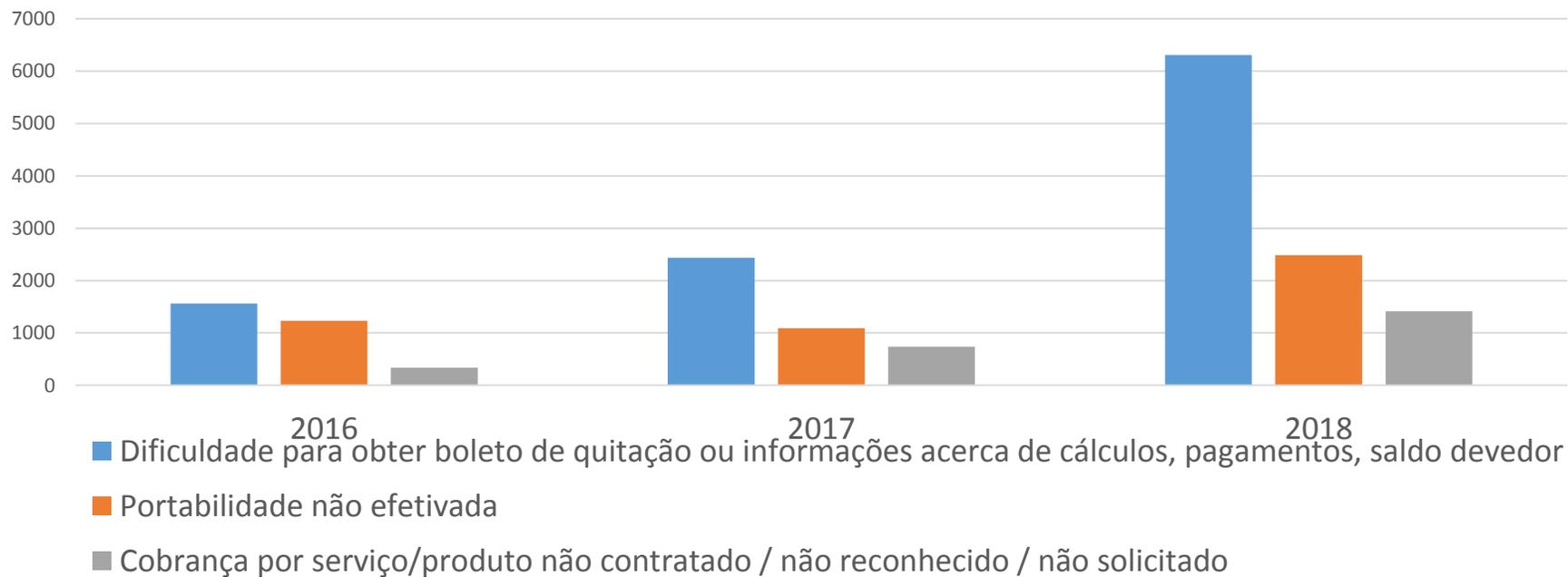
Seja especialista em Listas e Campanhas

<https://www.youtube.com/watch?v=JVMhbMUK-Qg>



Ano	Total de reclamações registradas	Somente Segmento Bancos e Financeiras	Somente Crédito Consignado
2016	288.605	69.064	9.495
2017	470.748	164.397	11.091
2018	609.644	197.905	20.883

Evolução das principais reclamações sobre crédito consignado registradas na plataforma consumidor.gov.br



Reclamações sobre crédito consignado nos 10 principais bancos

Bancos 2018	Volume de reclamações
Banco Pan	2.958
Banco Cetelem	2.300
Banco Olé Consignado	2.016
Banco BMG	1.624
Itaú Consignado	1.509
Caixa Econômica Federal	1.399
Banco Safra	1.296
Bradesco Promotora	1.251
Banco Bradesco	1.077
Banco do Brasil	864
Soma (10 mais reclamados)	16.294

Problemas reclamados sobre operações com crédito consignado	2017	2018
Dificuldade para obter boleto ou informações sobre pagamentos, saldo devedor	2439	6309
Portabilidade não efetivada	1090	2489
Produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	738	1415
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	519	1333
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	611	1200
Margem consignável - bloqueio/ contestação	445	1043
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1195	836
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	333	774
Renegociação / parcelamento de dívida	485	691
Atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	409	586
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	457	539
Outras reclamações (ocorrências com menos de 500 registros)	2370	3668
Total Geral	11091	20883

Reclamações procedentes no Banco Central

Reclamações procedentes sobre crédito consignado 10 maiores bancos

Bancos - 2018	Reclamações Procedentes
PAN	1201
ITAU	419
BRADESCO	310
BB	303
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	269
BMG	258
BNP PARIBAS	227
INTERMEDIUM	225
SANTANDER	189
PARANÁ BANCO	169
Total	3570

Registros de irregularidades reclamadas - Banco Central	Reclamações Prodecentes		
	2018	2017	Var%
Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito consignado	107	123	-13%
Concessão de crédito consignado mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	238	170	40%
Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado	481	358	34%
Irregularidades relacionadas ao fornecimento de contratos de operações de crédito consignado	118	103	15%
Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documento para liquidação antecipada de operações de crédito consignado	341	144	137%
Irregularidades relacionadas ao fornecimento de informações sobre operações de crédito consignado (pessoa natural)	245	131	87%
Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	2204	531	315%
Utilização incorreta da taxa de desconto no cálculo do valor presente relacionadas às operações de crédito consignado	31	19	63%
Total Geral	3765	1579	138%

Caso real – contratos refinanciados

Contrato	Valor Empréstimo	Valor Líquido	Nº Parcelas	Valor Parcela	Valor total Parcelas	Data Liberação	Taxa Efetiva Juros Mês	Taxa Efetiva Juros Ano	CET Mês	CET ano	Juros Acerto	IOF
1	2.146,24	2.140,00	72	55,87	4.022,64	11/08/2015	1,96	26,228	2,05	27,96	35,98	70,26
2	7.322,49	6.960,00	72	190,64	13.726,08						122,77	239,72
3	2.346,14	2.230,00	72	61,08	4.397,76						39,33	76,81
4	22.262,06	21.160,00	72	579,61	41.731,92						373,26	728,8
	34.076,93	32.490,00		887,20	63.878,40							

Pagamento em 24 meses R\$ 21 mil

1	2.087,26	1.992,00	72	55,87	4.022,64	19/10/2017	2,06	27,722	2,15	29,58	26,88	68,38
2	7.122,04	7.122,04	72	190,63	13.725,36						91,72	233,32
3	2.281,10	2.177,00	72	61,06	4.396,32						29,37	74,73
4	21.654,26	20.666,00	72	579,59	41.730,48						278,87	709,39
5	1.854,64	1.770,00	72	49,64	3.574,08						23,88	60,76
	34.999,30	33.727,04		936,79	67.448,88						450,72	1146,58

Pagamento em 16 meses R\$ 15 mil

1	2.315,17	2.227,00	72	55,67	4.008,24	07/03/2019	1,68	22,131	1,76	23,64	20,55	67,62
2	7.898,86	7.598,00	72	189,93	13.674,96						70,14	230,72
3	2.529,33	2.433,00	72	60,82	4.379,04						22,46	73,87
4	24.023,02	23.108,00	72	577,65	41.590,80						213,33	701,69
5	2.056,32	1.978,00	72	49,45	3.560,40						18,26	60,06
6	3.811,15	3.666,00	72	91,64	6.598,08						33,84	111,31
	42.633,85	41.010,00		1.025,16	73.811,52						378,58	1.245,27

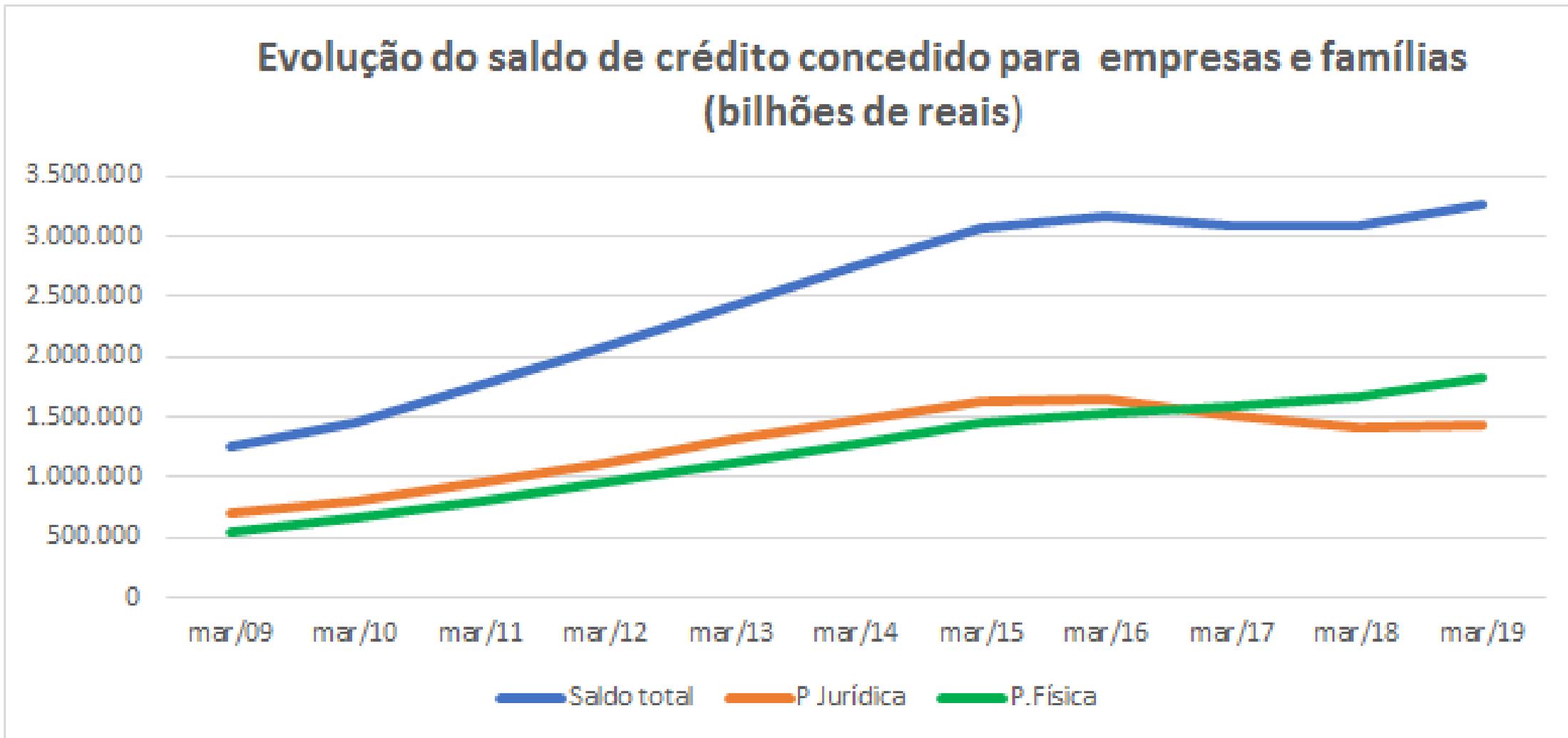
Bancos na oferta do consignado

Participação no mercado - Consignado

Posição	2015		2016		2017	
1	Banco do Brasil S.A.	23,13%	Caixa Econômica Federal	22,20%	Banco do Brasil S.A.	21,64%
2	Caixa Econômica Federal	21,92%	Banco do Brasil S.A.	21,79%	Caixa Econômica Federal	20,68%
3	Itaú Unibanco S.A.	16,60%	Itaú Unibanco S.A.	15,50%	Itaú Unibanco S.A.	14,27%
4	Banco Bradesco S.A.	12,57%	Banco Bradesco S.A.	13,50%	Banco Bradesco S.A.	14,12%
5	Banco Santander (Brasil) S.A.	5,13%	Banco Santander (Brasil) S.A.	6,18%	Banco Santander (Brasil) S.A.	7,87%
6	Demais bancos comerciais	18,61%	Demais bancos comerciais	18,63%	Demais bancos comerciais	18,91%
7	Cooperativas de crédito	1,82%	Cooperativas de crédito	1,95%	Cooperativas de crédito	2,16%
8	Crédito não bancário	0,19%	Crédito não bancário	0,22%	Crédito não bancário	0,25%
9	Bancos de investimento/ múltiplos s/ cart comercial	0,02%	Bancos de investimento/ múltiplos s/ cart comercial	0,02%	Bancos de investimento/ múltiplos s/ cart comercial	0,08%
10	Bancos de desenvolvimento	0,00%	Bancos de desenvolvimento	0,00%	Bancos de desenvolvimento	0,00%
Total		100,00%		100,00%		100,00%

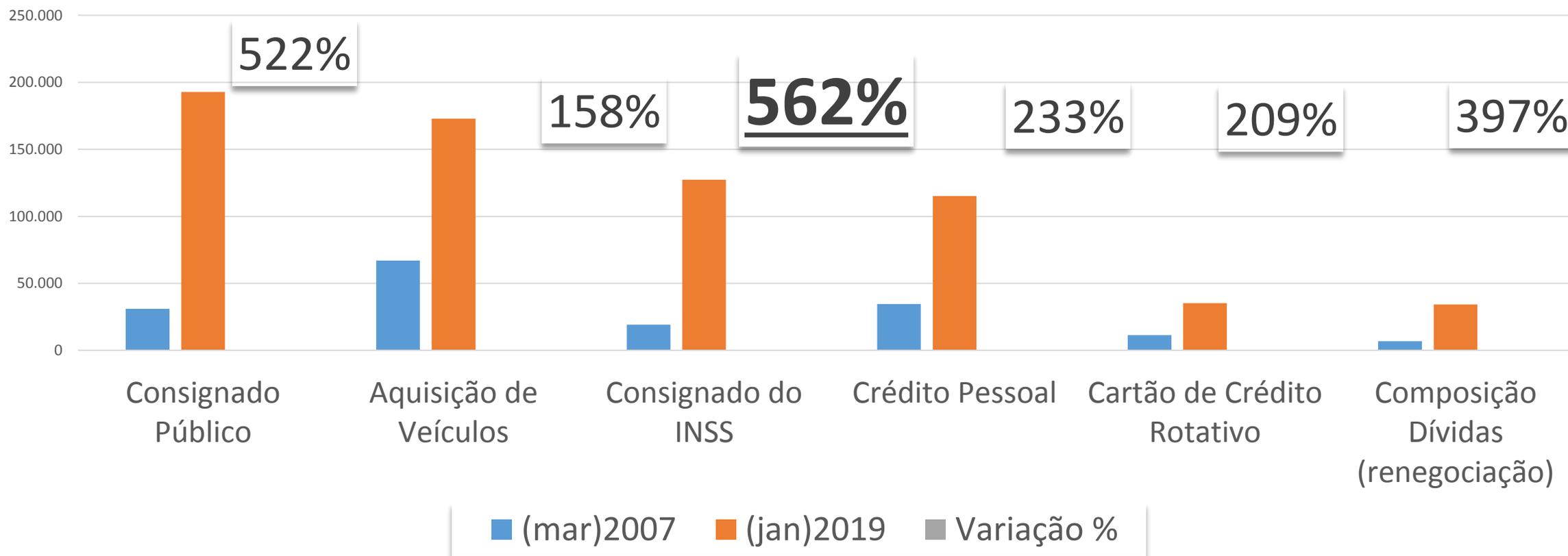
Fonte: Banco Central

Importância do consignado na economia



Importância do consignado na economia

Saldos em concessão de crédito com recursos livres
(Principais modalidades PF) - R\$ milhões



Justiça Federal (SP) condena o INSS a:

- ***“ 1. Implementar medidas administrativas tendentes a evitar a violação de dados pessoais sob sua tutela;***
- ***2. Divulgar - em seu sítio eletrônico em local de fácil acesso e visibilidade assim como em mídia eletrônica e jornais de grande circulação - os incidentes de segurança relacionados à violação de dados pessoais que estejam sob sua tutela; e***
- ***3. Tomar todas as medidas necessárias à responsabilizar administrativa e civilmente os servidores e terceiros que concorram para a violação de dados pessoais sob sua tutela.”***

O problema da portabilidade no consignado

- Quem se beneficia?
- Transparência e responsabilidade das operações;
- Correspondentes bancários: Ausência de regulamentação efetiva e responsabilidade das instituições financeiras.

- i. *marketing* agressivo: prazo de 180 dias é insuficiente;
- ii. não informa que a ligação das instituições financeiras é um ilícito;
- iii. insuficiência dos canais de reclamação. É necessário que o poder público crie canais de atendimento adequados;
 - a) Apenas pelos canais eletrônicos;
 - b) Ausência de publicidade dos canais de informações;
 - c) Ausência de um ranking com reclamações (IN. 28/08, art. 50);
 - d) Sanções insuficientes;
- iv. ausência de sanções.

- Explicações sobre os convênios realizados com as instituições financeiras, além das eventuais processos administrativos e sanções aplicadas;
- Procedimentos de apuração interna sobre as fraudes ocorridas com vazamento de dados sensíveis do cidadão;
- INSS deve estabelecer um plano de conformidade com a LGPD até 16 de agosto de 2020;
- Metas de fiscalização semestral, no qual a sociedade civil e outros órgãos públicos possam monitorar;

RECOMENDAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS:

- Disponibilização de **cartilhas aos cidadãos no momento do pedido do benefício**, que contenham orientações acerca dos benefícios, das **ligações abusivas** de instituições financeiras, **demais práticas abusivas**, disponibilizando o caminho exato para o cidadão realizar uma reclamação;
- Realização de uma **ampla campanha nacional de esclarecimento aos cidadãos que pedem o benefício previdenciário**;
- Sejam **revistas as normativas relacionadas ao crédito consignado**, dispondo de forma mais clara e precisa acerca da **proibição do marketing ativo e abusivo para concessão de crédito consignado aos beneficiários do INSS**.

- **Ampliação e qualificação dos canais de atendimento;**
- **Revisão das normas que permitem o pagamento pelo consumidor da comissão aos correspondentes bancários;**
- **Fiscalização das autoridades quanto à atuação dos correspondentes bancários;**
- **Maior fiscalização no assédio na oferta de crédito consignado.**

Responsáveis pelo vazamento e utilização dos dados

- Aprovação do PL°3515/2015, para prevenir e tratar o superendividamento e disciplinar a publicidade e oferta de crédito.
- Como agente social, diante dos vazamentos, quais foram as providências que o INSS impôs aos bancos ?
- Diante da observação feita pelo Banco Central, no Relatório de Economia Bancária de que as operações de portabilidade, são vantajosas para correspondentes bancários por operar as taxas de juros próximos às máximas, porque não definir normas para disciplinar essa prática?
- A atividade dos correspondentes bancários e de responsabilidade dos bancos que concedem as operações de crédito. Quais as providências que a Febraban, ABBC e os bancos estão providenciando?

MISSÃO: Promover a **educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica**

Organização não governamental, fundada em 1987, sem fins lucrativos, totalmente independente de partidos políticos, governo e empresas.

7.000 associados (apenas pessoas físicas);

68 funcionários: 50 ensino superior completo, 4 Doutores, 5 Mestres, 2 Doutorandos

Filiado à **Consumers International, OCLAC, FNECDC, ABONG, FBOMS** e diversas redes temáticas nacionais e internacionais.

Auditoria independente, relatório de atividades e balanço social anuais



SERVIÇOS FINANCEIROS



Serviços financeiros acessíveis, que respeitem o direito de escolha e garantam plena informação e segurança, prevenindo o superendividamento e respeitando legislações e políticas públicas que consideram a condição de vulnerabilidade do consumidor.



**SIGA O IDEC NAS
REDES SOCIAIS!**

WWW.IDEC.ORG.BR



facebook.com/idecbr



[@idec](https://twitter.com/idec)