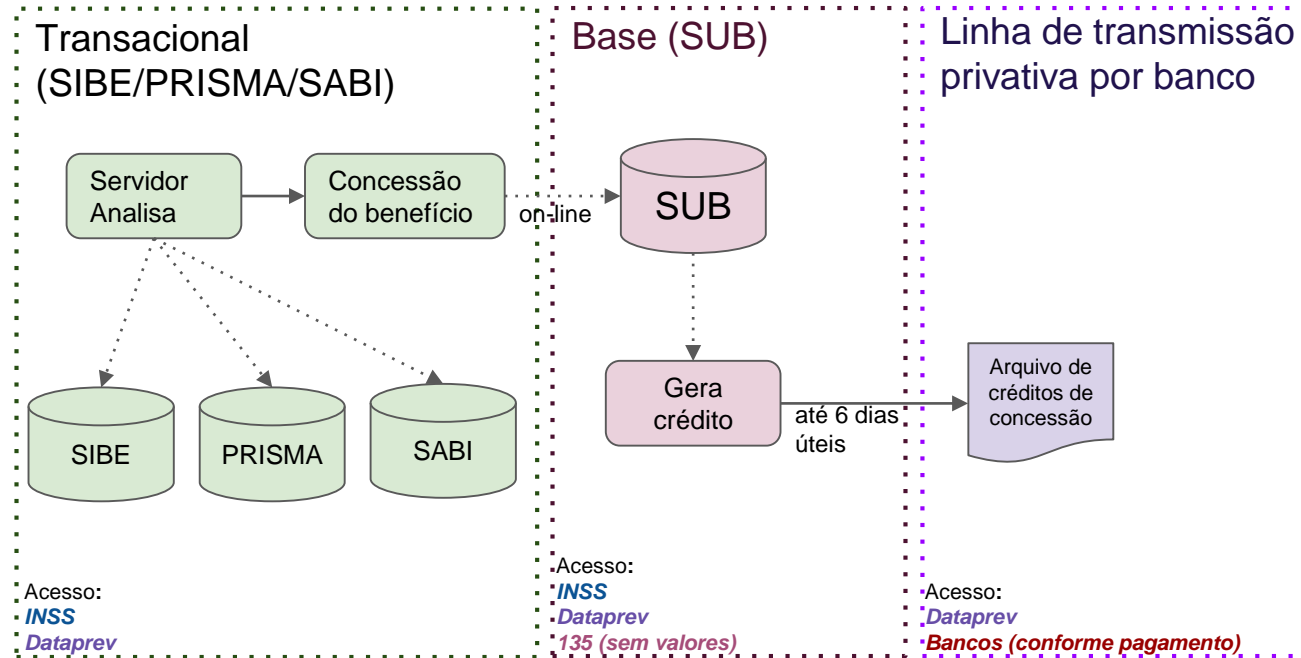


Segurança da Informação em Benefícios

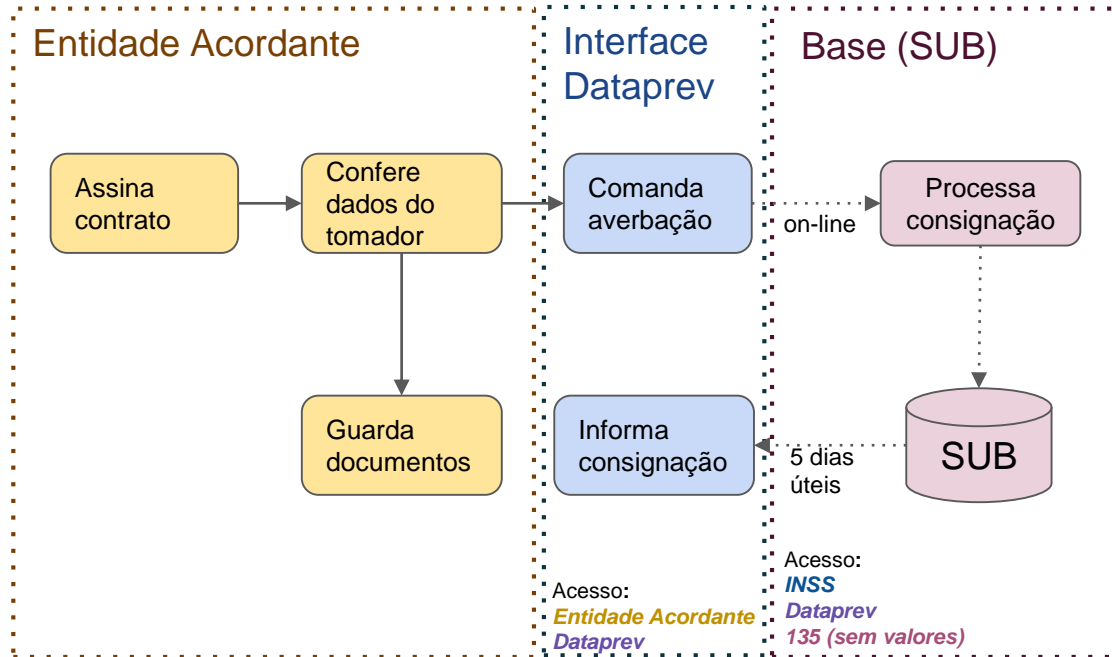


INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Fluxo de Informações na Concessão de Benefícios



Fluxo de Informações na Consignação em Benefícios



Instituições Financeiras em ACTs

BANCO DO BRASIL S/A	BANCO A. J. RENNER S/A
BANCO DA AMAZÔNIA - BASA	BANCO CETELEM S/A, antigo Banco BGN S/A
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S/A - BNB	BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A
BANESTES S/A - BANCO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO	CCB BRASIL S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, antiga Sul Financeira
BANCO ITAÚ CONSIGNADO S/A, antigo Banco Itaú BMG Consignado S/A	BANCO INTER S/A, antigo Banco Intermedium
BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	FINANCEIRA ALFA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A - BANRISUL	BARIGUI S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A - BANESE	ASPECIR - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA., Antiga Socired
BRB BANCO DE BRASÍLIA S/A	CREDIARE S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

Instituições Financeiras em ACTs

CAIXA ECONOMICA FEDERAL	BRB CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
BANCO AGIBANK S/A, Antigo Banco Agiplan S/A	MERCANTIL DO BRASIL FINANCEIRA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
BANCO BRADESCO S/A	GAZINCRED S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
PARANA BANCO S/A	AGIPLAN FINANCEIRA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
BANCO BMG S/A	FACTA FINANCEIRA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
ITAÚ UNIBANCO S/A	BANCO CBSS S/A
BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A	OLÉ CONSIGNADO S/A, antigo Banco Bonsucesso Consignado S/A
BANCO INDUSTRIAL DO BRASIL S/A	VIA CERTA FINANCEIRA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
BANCO PAN S/A, antigo Banco Panamericano	VALOR SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA

Contrato do INSS com Instituições Financeiras

"II - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

(...)

j) Preservar o sigilo de todas as informações a que tenha acesso, em decorrência do contrato firmado com o INSS;

(...)

r) Responsabilizar-se, legal, administrativa e tecnicamente pelas etapas do pagamento sob sua responsabilidade, zelando sempre pela integridade e sigilo das transações;

(...)

t) Não transferir a outra instituição financeira, no todo ou em parte, o objeto do contrato, sem autorização prévia e por escrito do INSS;"

IN 28/2008

Art. 29. A Dataprev é o órgão responsável, tanto pelos procedimentos operacionais quanto pela segurança da rotina de envio das informações de créditos em favor das instituições financeiras.

Reclamações sobre Empréstimos Consignados

Comparativo Tipo X Assunto	2018								2019				Total
	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	
Reclamação Bancos - empréstimo/atendimento	8.106	7.869	8.504	7.491	5.421	6.253	5.586	3.558	5.457	5.759	4.490	5.925	74.419
Reclamações Específicas de Empréstimos Consignados	7.868	7.563	8.236	7.247	5.229	6.014	5.386	3.361	5.276	5.591	4.360	5.778	71.909
Percentual	97%	96%	97%	97%	96%	96%	96%	94%	97%	97%	97%	98%	97%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 17.05.2019

Reclamações sobre Empréstimos Consignados

Unidade Federativa	2018								2019				Total	%
	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		
Rio Grande do Sul	3.683	3.442	4.222	3.527	2.571	2.443	2.519	1.225	1.970	1.952	1.220	2.399	31.173	43,35%
São Paulo	755	668	655	676	404	641	569	394	601	812	647	732	7.554	10,50%
Pará	545	450	525	439	298	520	373	226	399	436	387	471	5.069	7,05%
Rio de Janeiro	502	487	449	446	369	420	330	251	340	314	384	292	4.584	6,37%
Bahia	362	350	348	365	263	384	289	213	334	326	322	337	3.893	5,41%
Minas Gerais	346	388	300	384	216	257	227	213	302	315	282	247	3.477	4,84%
Maranhão	341	425	292	227	139	176	202	149	217	215	170	164	2.717	3,78%
Santa Catarina	194	398	488	91	198	154	142	103	174	130	128	179	2.379	3,31%
Pernambuco	176	121	130	186	145	224	128	114	239	186	168	210	2.027	2,82%
Paraná	164	112	137	128	90	177	81	59	92	131	91	109	1.371	1,91%
Ceará	123	77	79	116	87	73	73	77	69	112	60	97	1.043	1,45%
Rio Grande do Norte	66	93	49	63	45	85	53	23	82	82	47	61	749	1,04%
Tocantins	96	81	46	47	53	59	68	25	32	90	79	70	746	1,04%
Alagoas	95	74	64	88	56	62	27	40	53	49	57	38	703	0,98%
Goiás	51	56	52	64	66	37	46	35	57	79	39	72	654	0,91%
Distrito Federal	77	53	63	53	49	50	46	34	44	38	54	49	610	0,85%
Parabá	46	66	40	70	35	41	51	30	73	70	44	43	609	0,85%
Espirito Santo	42	66	51	79	41	48	31	31	44	74	50	43	600	0,83%
Flaú	60	28	85	62	33	31	31	47	40	41	22	41	521	0,72%
Amazonas	38	46	53	30	14	27	17	18	21	26	24	22	336	0,47%
Sergipe	23	23	38	39	13	20	19	14	29	35	27	37	317	0,44%
Mato Grosso	28	22	20	31	16	32	28	14	25	41	22	23	302	0,42%
Mato Grosso do Sul	21	28	22	22	15	26	23	9	22	25	26	27	266	0,37%
Rondônia	5	1	6	7	7	16	3	11	13	5	6	6	86	0,12%
Roraima	6	4	17	6	1	4	3	3	1	1	2	3	51	0,07%
Acre	3	1	2	0	2	4	2	3	2	0	1	6	26	0,04%
Amapá	5	2	1	1	0	1	3	0	0	4	0	0	17	0,02%
Não informado	15	1	2	0	3	2	2	0	1	2	1	0	29	0,04%
Total	7.868	7.563	8.236	7.247	5.229	6.014	5.386	3.361	5.276	5.591	4.360	5.778	71.909	100%

Fonte: Sistema de Ouvidoria - SOU-Web.

Data da extração: 17.05.2019

Reclamações sobre Empréstimos Consignados

Subclassificações	2018								2019				Total	%
	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr		
02005.23 - Empréstimo Consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 21/2008 e nº 20/2013 DIRBEN (ACP Pará)	3.126	2.743	5.067	4.269	2.796	3.173	3.173	1.669	2.738	2.639	1.701	2.849	35.943	49,98%
02005.06 - Empréstimo não autorizado	1.416	1.405	1.437	1.416	1.043	1.369	1.072	785	1.273	1.774	1.666	1.828	16.484	22,92%
02005.02 - Solicitação de informações/esclarecimentos sobre empréstimo consignado	1.902	2.114	527	222	197	209	177	183	223	223	142	153	6.272	8,72%
02005.01 - Reserva de margem para cartão de crédito	504	522	495	590	435	611	505	311	532	474	500	508	5.987	8,33%
02005.08 - Reclamação sobre boleto/Portabilidade	298	270	258	285	162	179	145	136	151	153	59	103	2.199	3,06%
02005.10 - Empréstimo liquidado sem exclusão no sistema	319	269	227	225	139	143	74	91	142	92	83	87	1.891	2,63%
02005.29 - Empréstimo Consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 20/2013 DIRBEN - Suspensão Judicial	94	69	60	60	75	101	94	87	81	98	83	96	998	1,39%
02005.24 - Contestação de reativação de contrato - ACP Pará	9	10	21	19	234	54	12	3	9	19	10	58	458	0,64%
02005.09 - Cobranças e créditos diferentes do pactuado em contrato	37	37	18	40	36	39	26	12	29	33	34	28	369	0,51%
02005.13 - Consignação em benefício com cobrança da instituição financeira	40	30	33	33	21	29	49	33	39	22	23	16	368	0,51%
02005.21 - Valor do empréstimo consignado não disponibilizado	55	25	22	21	13	21	14	16	11	26	26	16	266	0,37%
02005.25 - Contestação à documentação apresentada nos casos de empréstimo consignado	25	13	30	28	32	36	18	9	16	10	7	5	229	0,32%
02005.18 - Renegociação da dívida (refinanciamento)	26	27	12	17	13	24	11	12	17	12	19	16	206	0,29%
02005.12 - Problema com o cancelamento do empréstimo consignado	9	14	11	9	9	5	5	7	6	7	4	3	89	0,12%
02005.26 - Contestação à resposta apresentada nos casos de cartão de crédito	3	6	9	8	14	12	3	1	5	4	1	5	71	0,10%
02005.28 - Valor da consignação ultrapassa o limite vigente na norma	2	6	4	1	6	3	2	2	3	2	1	4	36	0,05%
02005.31 - Problemas relacionados quanto ao não recebimento de Ressarcimento/Restituição de Empréstimo/Desconto de Cartão de Crédito	3	0	1	1	2	5	6	3	1	2	0	1	25	0,03%
02005.30 - Empréstimo Consignado enquadrado no Memorando-Circular nº 20/2013 DIRBEN - Exclusão Judicial	0	3	2	3	2	1	0	0	0	0	0	2	13	0,02%
02005.22 - Extorsão na compra do produto	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	5	0,01%

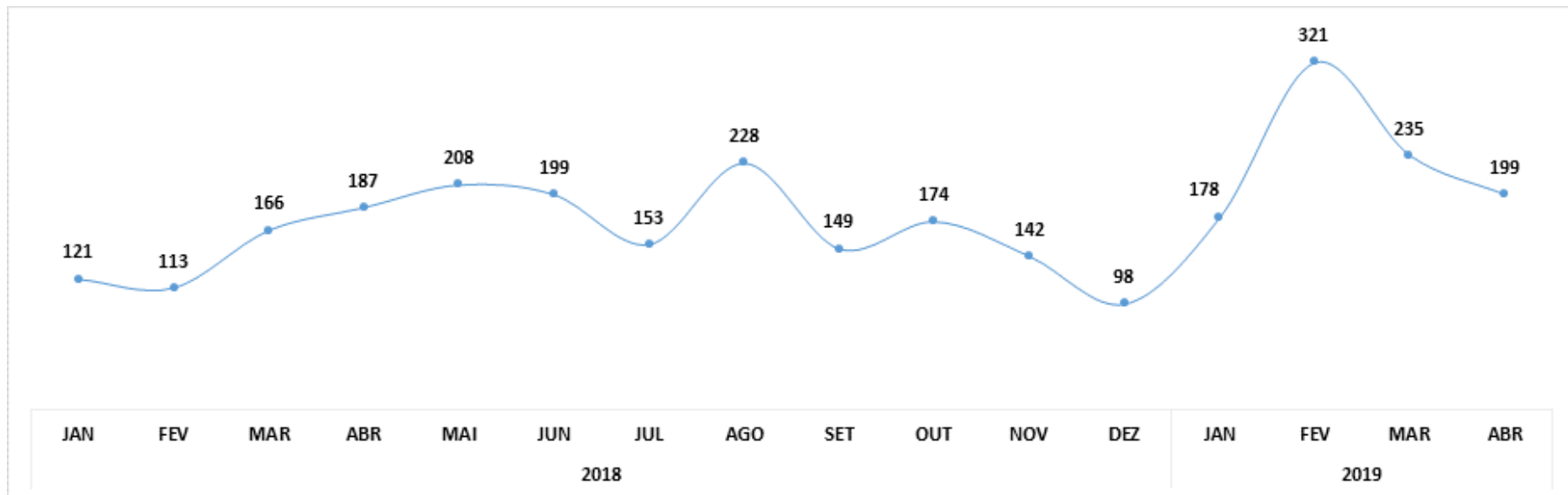
Ouvidoria-Geral

manifestações específicas referentes a suposto repasse de informações sigilosas, por UF

UF	2018									2019			TOTAL
	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	
SP	41	51	65	39	36	34	54	49	31	61	137	86	684
RJ	33	29	32	34	37	23	19	18	10	25	21	30	311
PR	11	17	19	16	28	14	14	16	9	9	33	27	213
MG	24	26	19	13	24	10	7	7	9	13	15	13	180
RS	11	10	17	9	23	12	22	10	9	12	15	17	167
SC	10	8	5	10	17	10	11	8	5	14	17	7	122
PE	11	11	11	5	16	8	7	6	3	10	12	10	110
DF	8	9	4	6	13	7	13	5	5	6	21	5	102
BA	15	13	7	7	7	5	6	6	4	9	6	11	96
ES	5	9	2	1	7	9	5	2	1	3	10	3	57
GO	1	3	6	5	7	10	2	4	2	2	4	3	49
CE	5	6	1	2	-	1	1	1	2	1	1	3	24
MS	1	2	-	1	7	-	1	1	-	2	4	3	22
TO	-	-	-	2	1	1	4	2	3	2	1	1	17
AM	2	1	4	-	2	1	2	-	2	1	-	1	16
AL	2	2	3	1	-	-	2	1	-	1	-	1	13
MA	1	3	-	-	-	-	-	2	-	1	5	1	13
SE	1	3	2	1	-	1	-	-	-	1	-	2	11
RN	2	3	1	-	2	-	-	-	1	-	1	-	10
MT	1	-	-	-	-	-	1	1	1	1	4	-	9
PA	1	-	-	-	-	-	1	3	1	2	-	-	8
PB	1	-	1	1	-	1	1	-	-	1	1	1	8
PI	-	1	-	-	1	1	-	-	-	-	1	1	5
RR	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	5
NÃO INFORMADA	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	8	9	19
TOTAL	187	208	199	153	228	149	174	142	98	177	321	235	2.271

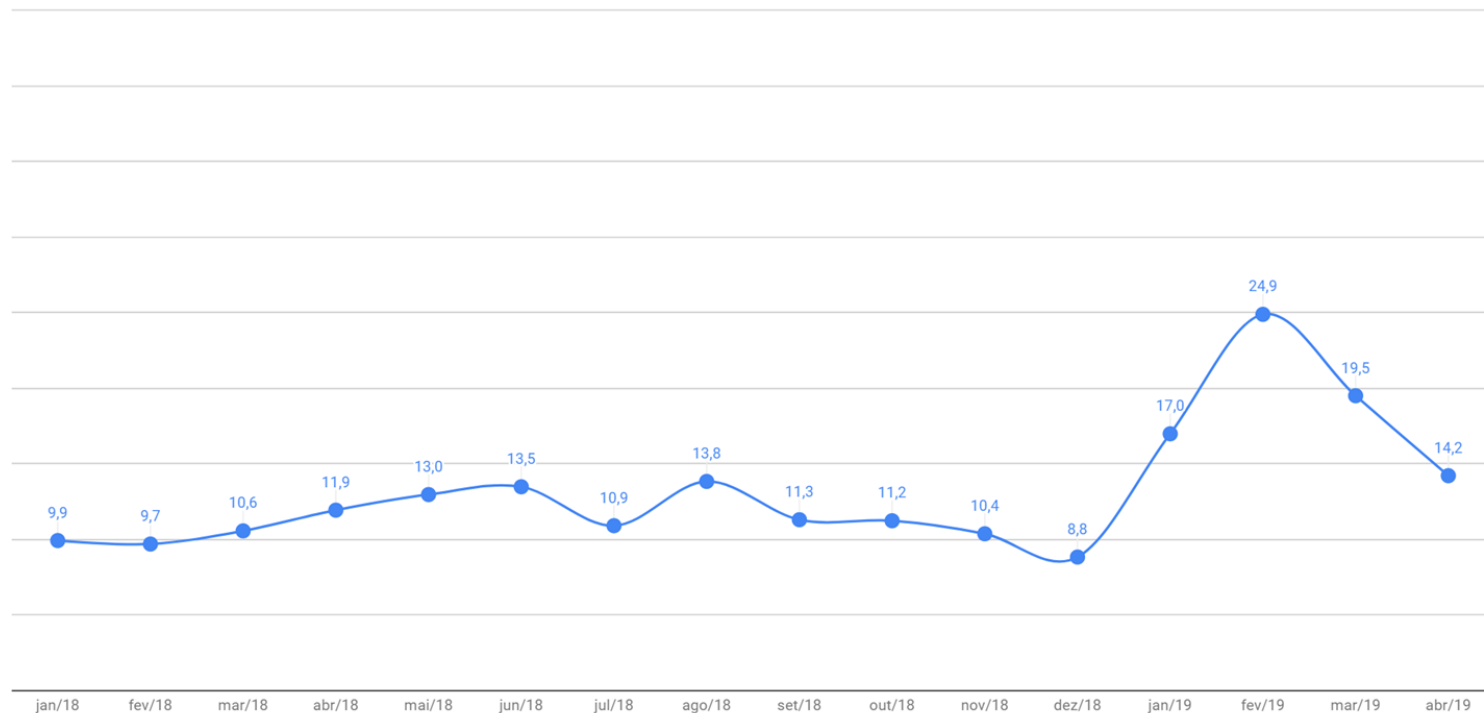
Ouvidoria-Geral

Evolução das manifestações específicas sobre suposto repasse de informações sigilasas



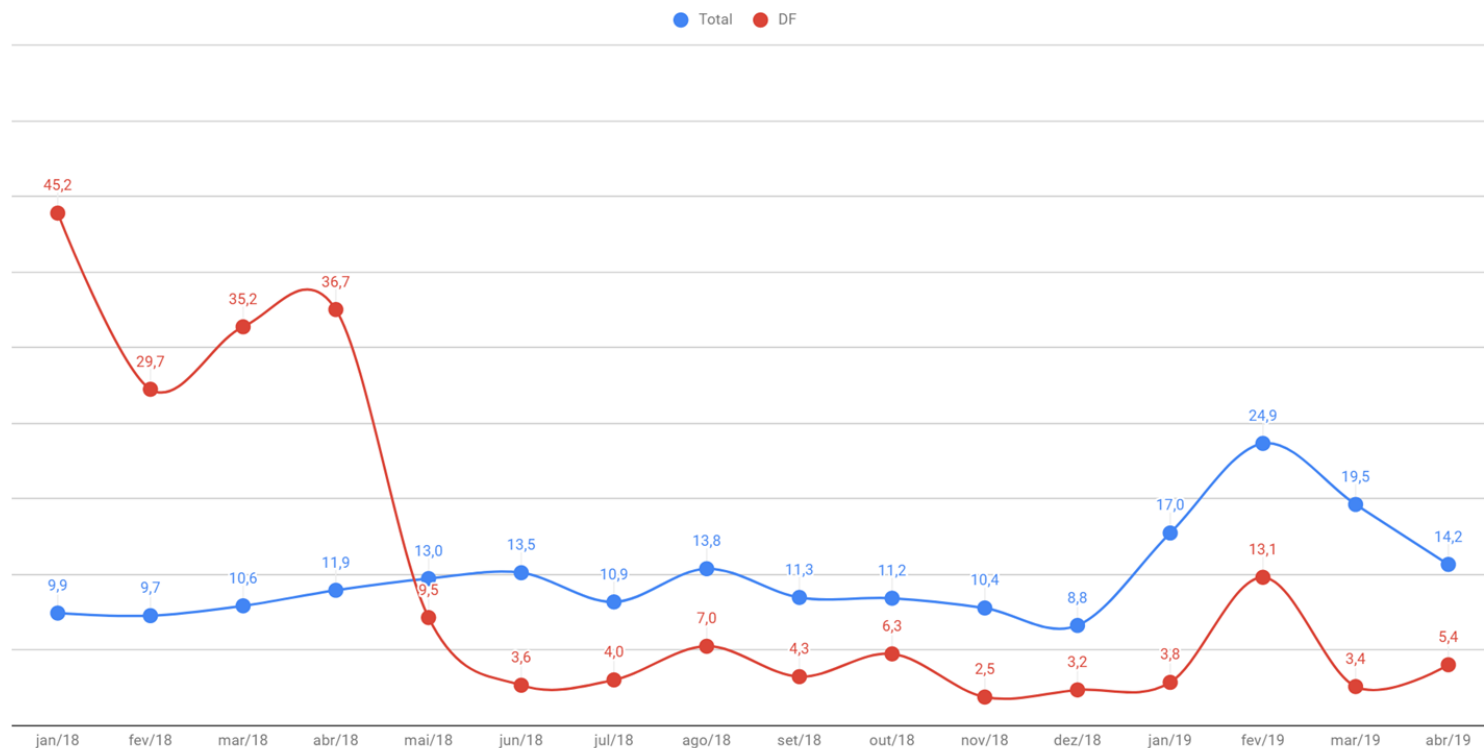
Ouvidoria-Geral

Evolução de manifestações sobre suposto repasse de informações sigilosas, a cada 10.000 concessões



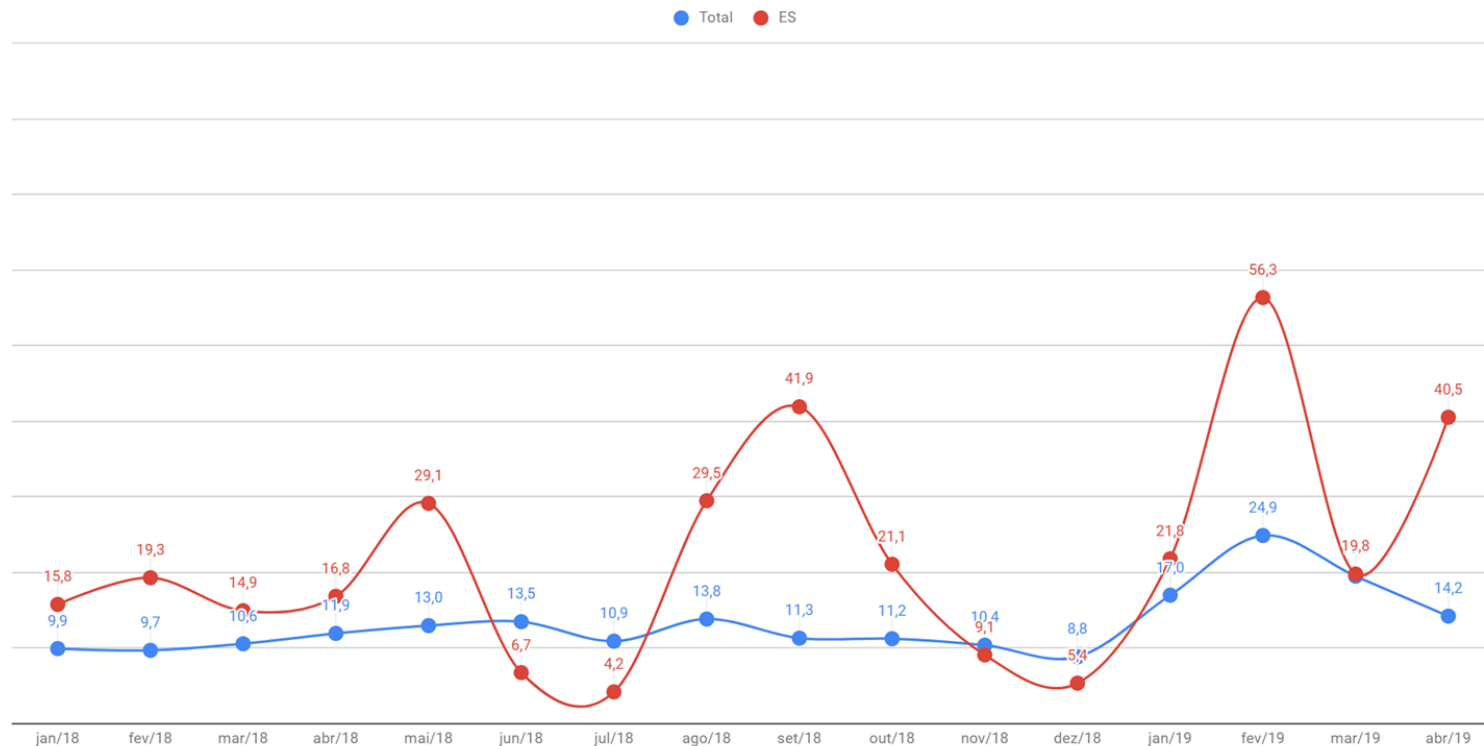
Ouvidoria-Geral - Evolução por UF: DF

Evolução de manifestações sobre suposto repasse de informações sigilosas, a cada 10.000 concessões



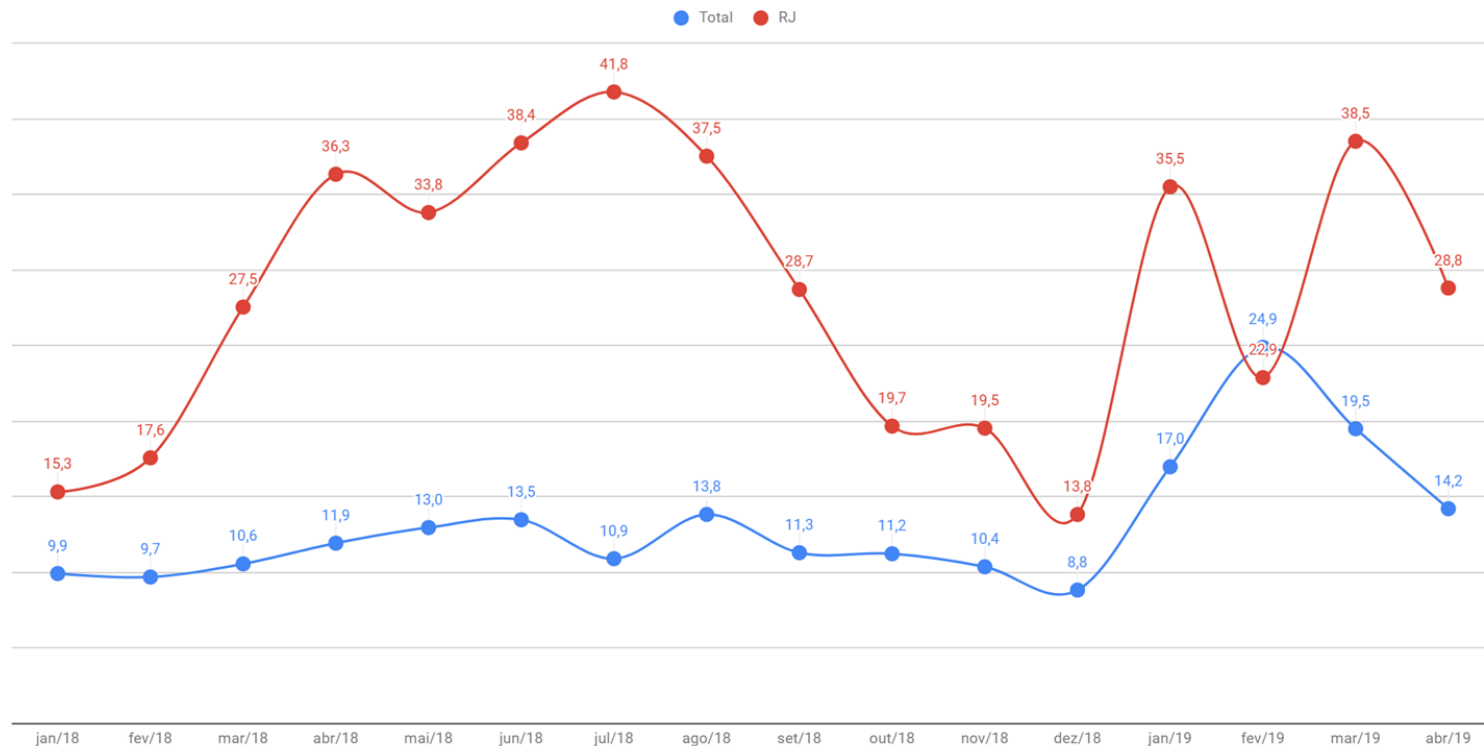
Ouvidoria-Geral - Evolução por UF: PR

Evolução de manifestações sobre suposto repasse de informações sigilosas, a cada 10.000 concessões



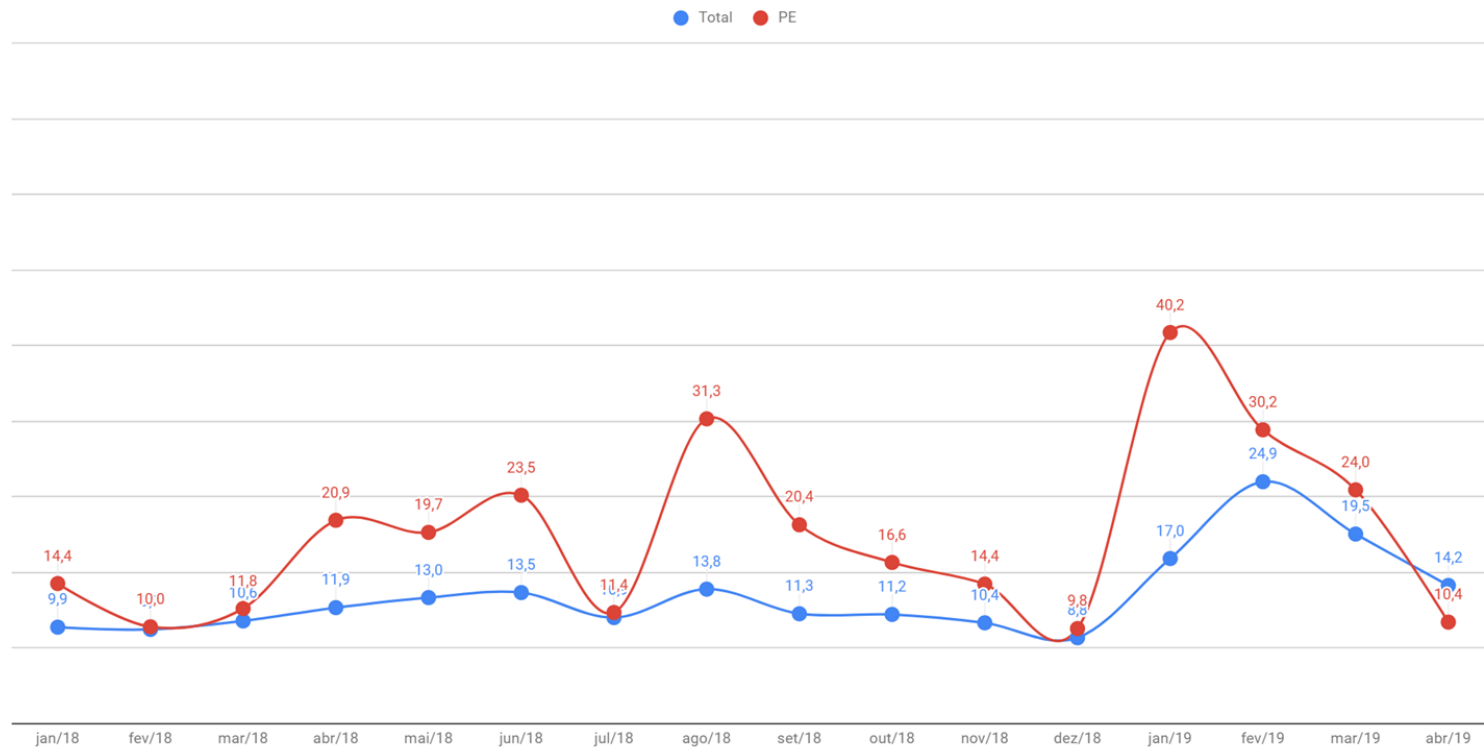
Ouvidoria-Geral - Evolução por UF: RJ

Evolução de manifestações sobre suposto repasse de informações sigilosas, a cada 10.000 concessões



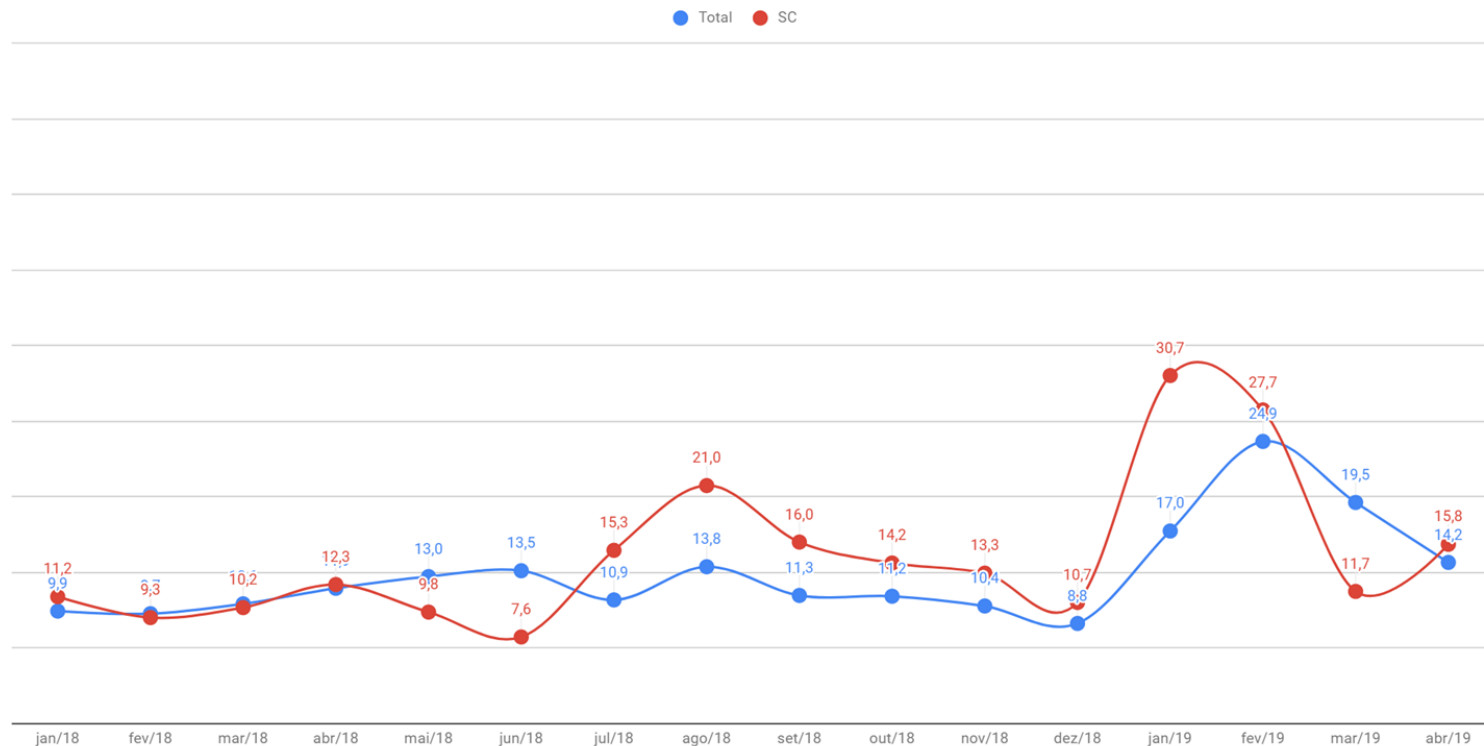
Ouvidoria-Geral - Evolução por UF: PE

Evolução de manifestações sobre suposto repasse de informações sigilosas, a cada 10.000 concessões



Ouvidoria-Geral - Evolução por UF: SC

Evolução de manifestações sobre suposto repasse de informações sigilosas, a cada 10.000 concessões



Inquéritos Civis sobre o assunto

- 1.22.003.000382/2017-85 (PRM Uberlândia/MG)
- 1.22.006.000023/2018-89 (PRM Patos de Minas/MG)
- 1.22.007.000040/2018-14 (PRM Varginha/MG)
- 1.22.011.000180/2018-15 (PRM Sete Lagoas/MG)
- 1.22.000.002951/2018-38 (PR MG)
- 1.22.013.000111/2019-72 (PRM Pouso Alegre/MG)
- 1.34.001.003165/2018-27 (PRM Piracicaba/SP)
- 1.34.001.004339/2018-79 (PR SP)
- 1.34.007.000355/2018-32 (PRM Marília/SP)
- 1.29.008.000263/2018-11 (PRM Santa Maria/RS)
- 1.33.000.002278/2018-52 (PR Florianópolis/SC)
- 1.33.007.000122/2018-77 (PRM Tubarão/SC)
- 1.33.011.000086/2018-82 (PRM-SC)
- 1.11.000.000546/2018-69 (PR AL)
- 1.11.000.001572/2018-12 (PR AL)
- 1.14.000.000247/2019-01 (PR BA)
- 1.14.000.0000247/2019-01 (PR BA)
- 1.26.000.003011/2017-36 (PIC)

Inquérito Civil Público n. 1.29.000.001357/2016-15, PR/RS

(...) como visto, os **sistemas desenvolvidos e hospedados no datacenter da autarquia valem-se de mecanismos de segurança que visam prevenir o vazamento de informações de beneficiários a terceiros**, para tanto, utilizando de ferramenta de criptografia, identificação do usuário, uso de CAPTCHA nos sítios do cliente para evitar extrações automatizadas, autenticação e autorização com definição de perfis de acesso para segregar as funções de cada usuário e acesso a serviços com dados sensíveis apenas mediante autenticação (...) **não se verificando, até o presente momento, ilegalidade que possa ser atribuída à autarquia previdenciária** a ensejar a atuação deste Ofício de Controle da Administração, motivo pelo qual determino o ARQUIVAMENTO do feito.

Processo nº. 0522021-51.2018.4.05.8100 14ªVF/SJ/CE

Apesar das alegações autorais, a parte autora não comprova que o INSS repassara suas informações às instituições bancárias, **não há nos autos nenhuma prova de conduta ofensiva do INSS**. Ademais, a julgar pela natureza das ligações, **o mais provável é que tenha havido repasse das informações pela instituição bancária e não pelo INSS, valendo salientar ser inexigível do INSS conduta diversa àquela de enviar ao banco pagador dos valores do benefício os dados bancários do segurado**, o que não guarda necessariamente relação com a conduta do banco de zelar pelo sigilo de tais dados. Tais dados, em conjunto, não me permitem chegar à conclusão quanto à possibilidade de responsabilidade do INSS, pelo que não tenho comprovado qualquer nexo de causalidade entre conduta da ré e o dano alegado pelo autor, pelo que os pedidos devem ser rejeitados.

ACP nº 0017291-65.2016.4.03.6100/SP

(...) de acordo com o conjunto probatório anexado aos autos, entendo que resta suficientemente demonstrado que há repasse de dados pessoais de beneficiários do INSS a empresas que prestam serviço de intermediação de empréstimos consignados entre as instituições bancárias e eventuais interessados. Entendo, portanto, deva ser **acatado o pedido de condenação do INSS de obrigações de fazer**, haja vista a necessidade de tomada de providência a fim de coibir a continuidade de divulgação de dados pessoais dos beneficiários dessa autarquia; deve ser **rejeitado o pedido de condenação de obrigação de não fazer referente à corrê Tifim, uma vez que não é possível determinar-se quais dados foram obtidos através dos contratos por ela anexados** (Credlink, fls. 402; Confirme online, fls. 407; Novavida, fls. 507; Assertiva, fls. 510; Serasa Experian, fls. 513)

Iniciativa: IN 100/2018

" Art. 1º

§ 1º Os benefícios referidos no caput, uma vez concedidos, **permanecerão bloqueados para a realização de operações relacionadas à consignação de valores relativos a empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil até que haja autorização expressa** para desbloqueio por parte de seu titular ou representante legal.

§ 2º **O desbloqueio referido no § 1º deste artigo somente poderá ser autorizado após noventa dias contados a partir da Data de Despacho do Benefício - DDB**, por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado, para tratamento das autorizações emitidas em meio físico ou eletrônico.

Iniciativa: IN 100/2018

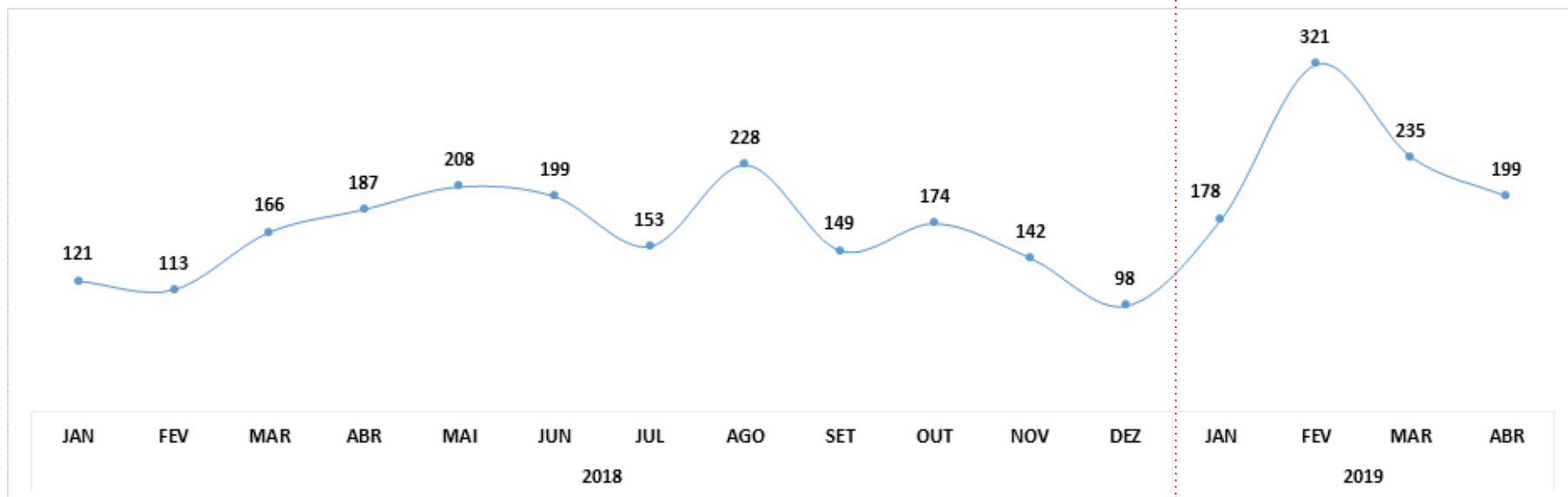
§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, qualquer atividade de marketing ativo, oferta comercial, proposta, 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 contatos a partir da respectiva DDB.**

Iniciativa: IN 100/2018

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor.”

Ouvidoria-Geral

Evolução das manifestações específicas referentes a suposto repasse de informações sigilosas



Publicação da IN
100/2018

Iniciativa: GT Segurança da Informação

Portaria n. 844, de 23 de abril de 2019

Constitui Grupo de Trabalho para analisar e revisar os processos de trabalho, fluxos e acessos às informações relativas aos segurados e beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social.

- Mapear os processos no âmbito do INSS que envolvam o acesso a informações de segurados e beneficiários
- Identificar as etapas em que exista o risco de acesso e utilização indevidos de informações de segurados e beneficiários
- Propor medidas de monitoramento, prevenção e mitigação de danos decorrentes do uso indevido de informações de segurados e beneficiários
- Com representantes:
 - da Diretoria de Benefícios
 - da diretoria de Gestão de Pessoas e Administração
 - da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação
 - Da Procuradoria Federal Especializada do INSS

Iniciativa: GT Segurança da Informação

- Estudo para **detecção de padrões** nas manifestações dos beneficiários assediados
 - Análise das informações fornecidas pelos assediadores quando do contato
 - Análise de coincidência do momento do vazamento com fases do processamento
- Avaliação de possíveis vulnerabilidades em sistemas corporativos
- Propor adequações para o pregão da folha de pagamento de 2019
- Propor adequações para o contrato com a Dataprev