AO EXCELENTÍSSIMO DOUTOR COORDENADOR DA 3ª CÂMARA DE COORDENAÇÃO E REVISÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (ORDEM ECONÔMICA E CONSUMIDOR)

IDEC - INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, entidade civil sem fins lucrativos, legalmente constituída desde 1987, inscrita no CNPJ sob o nº. 58.120.387/0001-08, com sede na Rua Desembargador Guimarães, 21, São Paulo/SP, CEP 05002-050, endereço eletrônico coex@idec.org.br, por meio de sua Coordenadora Executiva, Teresa Donato Liporace, abaixo assinada, vem, respeitosamente perante esta 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal (Ordem Econômica e Consumidor), com base nos artigos 127 e 129 da Constituição Federal, bem como na Res. CSMPF n. 20/96, constituída na forma do art. 60, da Lei Complementar n. 75, de 20 de maio de 1993, apresentar

REPRESENTAÇÃO PARA ABERTURA DE INQUÉRITO CIVIL

em razão das ilicitudes e do respectivo impacto para os consumidores mais vulneráveis com relação ao vazamento de dados do Instituto Nacional da Seguridade Social (INSS) e às práticas abusivas das instituições financeiras, nos termos em que passa a expor:

1. DOS ELEMENTOS FÁTICOS

O Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, independente de empresas, partidos ou governos. Fundado em 1987 por um grupo de voluntários, a missão desta associação é orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, sobretudo, lutar pelos direitos de consumidores.

A presente representação trata de **abusos na oferta e concessão de empréstimos consignados**, principalmente para aposentados e demais pessoas que recebem o benefício do INSS, além do **vazamento de dados de beneficiários do INSS**.

Nos últimos anos, o Idec tem acompanhado com preocupação casos que enfrentados por milhares de recém-aposentados e pensionistas, denunciados por várias instituições ligadas à defesa dos direitos do consumidor e dos idosos. Esses casos são retratados em diversas reportagens na imprensa, como em matérias veiculadas pelo **Fantástico** (https://glo.bo/2S9jWPU) e **Jornal Nacional** (https://glo.bo/2TeitbB), da TV Globo, pelo **Jornal da Band** (https://bit.ly/2WzstOH) e pela **BandNews FM** (https://bit.ly/30g8NlP, https://bit.ly/2Q58vcW, https://bit.ly/2Vw8S62).

A referida reportagem do Fantástico, da Rede Globo, tratou do caso na reportagem "*Recém-aposentados sofrem com assédio abusivo de oferta de empréstimo consignado*", realizada pelos jornalistas Mônica Marques e José de Arimatéa, que revela como se dá o assédio abusivo, que ocorre tanto por telefone quanto nas agências do INSS. A reportagem trata de tema que tem sido amplamente coberto pela imprensa e motivo de preocupação e denúncias do Idec há anos. Desde 2005, o Instituto vem alertando para o *marketing* agressivo por parte das instituições financeiras. A Revista Idec nº 88, de maio de 2005, coloca o consumidor em alerta com relação à publicidade, por meio da qual vale tudo para "vender" o crédito consignado.

Em 2010, matérias sobre o vazamento de dados foram publicadas pelo jornal O Globo, como a reportagem "*Sigilo vazado por R$ 200: CDs com dados de aposentados e donos de carros são vendidos*" (https://glo.bo/2UGIwdl), e pela revista Exame, que publicou a matéria "*Como se proteger do golpe do crédito consignado*", informando que "*Servidores públicos e aposentados são as maiores vítimas, mas qualquer pessoa que tenha os dados pessoais furtados está sujeito a prejuízos*". Em 2011, o Jornal online O Dia também alertava para os "*Dados de aposentados do INSS à venda na web*" (https://bit.ly/2TVaggW).

Em 2016, o Ministério Público Federal em São Paulo (MPF/SP) ajuizou uma ação civil pública em face do INSS e da empresa Tifim Recuperadora de Crédito e Cobranças Ltda., em função da utilização indevida de dados pessoais de beneficiários da previdência para a oferta de crédito consignado (Ação n.

0017291-65.2016.4.03.6100, 2ª Vara Federal de São Paulo). A referida ação civil pública foi assim julgada recentemente (Documento Anexo):

> "Trata-se de ação civil pública, com pedido de antecipação dos efeitos da tutela, através da qual a parte autora pretende sejam tomadas medidas de proteção dos dados pessoais dos beneficiários do regime geral de previdência social, sob a alegação de que tais dados foram ilegalmente acessados pela corré Tifim, que os utiliza para a oferta de empréstimos consignados. Pleiteia, também, a condenação dos réus ao pagamento de danos morais e danos sociais. Anexou documentos e, entre eles, os autos do Inquérito Civil nº 1.34.001.007498/2014-00, que deu origem a esta demanda. A antecipação dos efeitos da tutela foi indeferida à fls. 246/247 v.. Desta decisão foi interposto agravo, recebido sem o efeito suspensivo e ao qual foi negado provimento. Regularmente citados, os réus apresentaram contestações alegando ilegitimidade passiva, ilegitimidade ativa e ausência de interesse processual do MPF. No mérito, afirmam não haver embasamento nas alegações do Autor. Na réplica, o DD. Representante do Ministério Público Federal reitera os termos da inicial. Instados a se manifestar sobre a produção de provas, a corré Tifim e o Ministério Público Federal protestaram pela produção de prova testemunhal e o INSS protestou pelo julgamento antecipado da lide, ressalvando o direito de produzir contraprovas. À fls. 449, o Ministério Público Federal noticiou encaminhamento de ofício À DICRIMEX - Divisão Criminal Extrajudicial, para apuração de eventual crime de divulgação de segredo. Em decisão saneadora (fls. 451), as preliminares foram rejeitadas e deferida a oitiva das testemunhas arroladas, bem como o depoimento pessoal requerido pela parte autora. O ponto controvertido foi fixado como dirimir se há ou não violação de dados cadastrais de beneficiários do INSS, informações essas que seriam repassadas de dentro do INSS para a empresa TIFIM (financeira). (...) **Desta forma, 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 corré Tifim, uma vez que não é possível determinar-se quis 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), por captação pessoal ou da forma ora combatida e, também indeferidos, os pedidos de pagamento de indenizações por danos morais e sociais, tendo em vista que não restou demonstrado o abalo psicológico ou social que determine o pagamento de referidas indenizações. **Assim, julgo parcialmente procedente o pedido, nos termos do artigo 478, inciso I, do Código de Processo Civil e condeno o INSS ao cumprimento das obrigações de fazer consistentes em: 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 e3. 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.** Custas na forma da lei. Fixo honorários advocatícios em 5% sobre o valor da causa, a ser pago pelo INSS em favor da parte autora. Deixo de fixar honorários advocatícios em favor da corré Tifim, tendo em vista que a atuação do Ministério público, pro populo, nas ações difusas, justificam, ao ângulo da lógica jurídica, sua dispensa em suportar os ônus sucumbenciais, acaso inacolhida a ação civil pública. Consectariamente, o Ministério Público não deve ser condenado ao pagamento de honorários advocatícios e despesas processuais, salvo se comprovada má-fé. (STJ, Relator Luiz Fux, DJ 24/05/2004, p. 163). P.R.I."

Com a r. sentença na ação civil pública proposta pelo MPF/SP, percebe-se é que o problema do vazamento de dados do INSS e da oferta abusiva de crédito consignado é um problema estrutural, relacionado ao modo com que as normativas

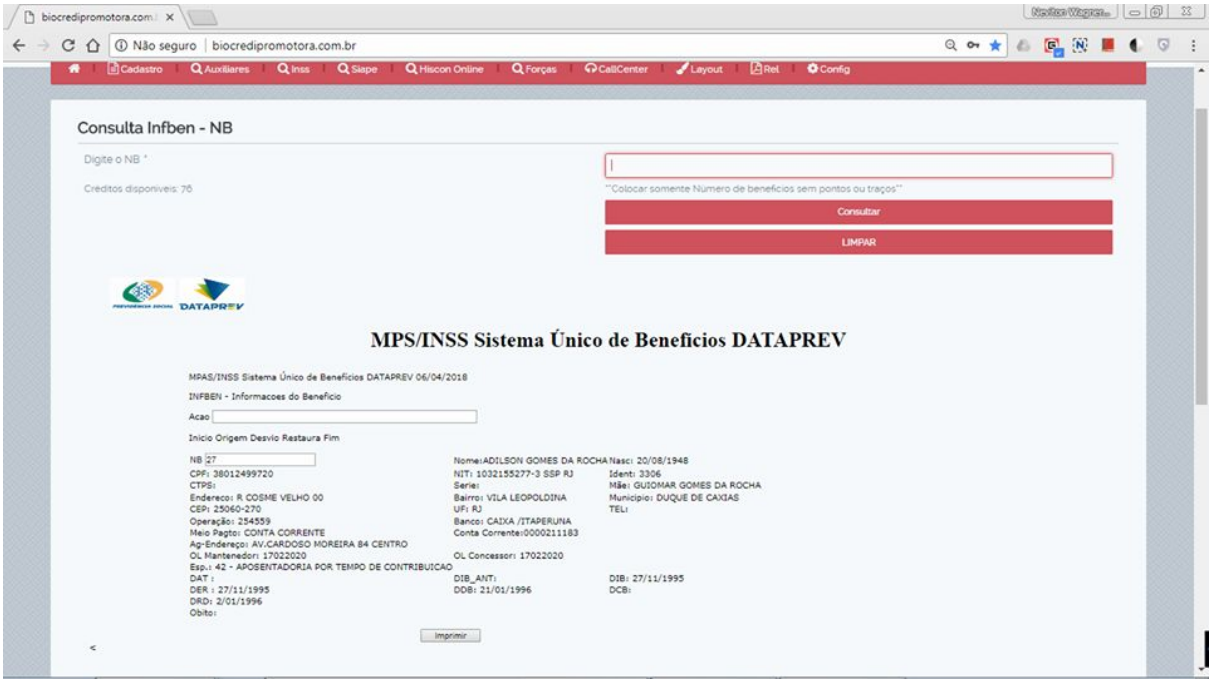
e práticas utilizadas. Ou seja, não se pode conceber que o Ministério Público Federal tenha que entrar com uma Ação Civil Pública diferente para todas as instituições financeiras que se utilizem direta ou indiretamente de dados vazados do INSS e/ou ofertem de forma abusiva e excessiva crédito consignado aos beneficiários do INSS.

Ainda que 1.300 denúncias tenham sido recebidas pela ouvidoria do INSS referentes ao repasse de informações sigilosas, conforme relatado na referida reportagem, **parece haver negligência do INSS e do Dataprev em relação à origem destes vazamentos criminosos**. É necessária uma ação mais coordenada para lidar com o problema, motivo pelo qual a competência desta 3ª Câmara se torna premente.

Esse quadro foi confirmado em 2017 por reportagem do Jornal Nacional, da Rede Globo, "*Recém-aposentados sofrem assédio de bancos para fazerem consignado*" (https://glo.bo/2TeitbB). A TV Bahia também veiculou, em julho de 2018, matéria na qual os aposentados relatam assédio por meio de ligações telefônicas e SMS, em alguns casos antes mesmo de terem confirmada sua aposentadoria, no qual os interlocutores sabiam até mesmo o valor da aposentadoria dos idosos (https://glo.bo/2FnWPxT).

Já a sequência de reportagens produzidas pela Band News FM neste ano de 2019, acima referidas, **revelou um grande esquema de venda de dados pessoais extraídos do INSS e outros órgãos públicos**. Segundo a reportagem, nem mesmo as informações de autoridades estão protegidas e em geral, o destino final dos dados é o mercado de *call center*. São números de telefones, celulares ou fixos, CPF, RG, endereços, dados bancários, histórico de empréstimos, salário e ainda informações de familiares.

Segundo a apuração da Band News FM, **as informações são negociadas por sites, que são utilizados, na maioria das vezes, por empresas de *telemarketing* em todo o Brasil**. Parte das páginas, no entanto, sequer aparece nas buscas do *Google*, para não levantar suspeitas. Por meio de grupos no *Whastapp*, o repórter identificou pelo menos oito sistemas – a maioria com informações colhidas em servidores utilizados pelo INSS:



Tais matérias e demais provas anexadas à presente representação, revelam atos ilegais que culminam com a agressiva oferta de crédito, insuficientemente regulada. Além disso, também provam que as pessoas, especialmente as idosas, se endividam em grande parte por culpa da oferta de crédito abusiva e irresponsável.

Em muitos casos, os aposentados tomam conhecimento da concessão do benefício da aposentadoria por conta do assédio realizado pelos correspondentes bancários, antes mesmo de o INSS entrar em contato com o aposentado ou liberar os benefícios. Há, ainda, **relato de idosos que aceitam cartão de crédito consignado na folha do benefício da aposentadoria única e exclusivamente para se livrar das ligações telefônicas insistentes**. Mas, muitas vezes, nem a aceitação do crédito é suficiente para cessar o assédio: **após a aceitação do crédito em uma instituição financeira, tem início o assédio de outras instituições para que seja realizada a portabilidade do empréstimo consignado.**

É importante citar que os fraudadores e assediadores se apresentam como "consultores do INSS", oferecendo um "benefício do INSS", que seria a concessão de crédito consignado. Por fim, cumpre lembrar que segundo a Ouvidoria do INSS, **foram recebidas em 2018 mais de 50 mil reclamações sobre**

empréstimos consignados realizados sem autorização dos aposentados, número que, por sua robustez, ensejaria uma atuação mais firme da instituição frente às fraudes e ao assédio aos aposentados.

Com a publicação da Instrução Normativa do INSS nº 100, de 28.12.2018, no Diário Oficial da União em 31.12.2018, tentou-se modificar as regras do consignado para tornar o controle de empréstimos mais rígido, mas, como se abordará adiante, as novas regras são insuficientes para garantir o direito dos consumidores frente às reiteradas práticas abusivas.

O **Idec tem denunciado há anos a existência dessas práticas abusivas e criminosas em face do consumidor hipervulnerável**. A reportagem do Fantástico, citada acima, traz uma contundente demonstração do assédio que os idosos sofrem, demonstrando como se dá o assédio abusivo e revelando como **o "laçador ou pastinha" aborda os idosos nas portas de agências do INSS, oferecendo empréstimos consignados de forma abusiva, inclusive acima da faixa de 30%,** em afronta à regulamentação.

As reportagens demonstram que o assédio também é realizado por telefone, fora das agências do INSS, em casos que o **recém-aposentado chega a receber 80 (oitenta) ligações por dia.** As ligações são realizadas inclusive nos finais de semana e à noite, e recebidas por idosos em tratamento de doenças graves, como o câncer. As reportagens relatam, ainda, que **as pessoas que fazem as ligações conhecem dados específicos dos idosos, incluindo o valor exato do benefício previdenciário que o aposentado recebe**.

Na reportagem do Fantástico, ao responder a pergunta de sobre o vazamento, Francismar Lucena, identificado como gerente do INSS, afirma que só existem três hipóteses para o vazamento: "*banco, quando ele é comunicado; existe a DataPrev, que é nosso processamento de dados; e o INSS, que nós temos todos os dados*". Ao entrar em um escritório no qual os empréstimos consignados são assinados, a reportagem verificou que o próprio escritório tem acesso ao banco de dados do INSS, o que certamente é ilegal e baseado no vazamento de dados dos aposentados e pensionistas.

O Idec tem atuado ativamente no combate às ofertas abusivas de crédito consignado, tendo notificado o **Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)** em 22 de março de 2019 (https://bit.ly/2WN0X13), cobrando soluções contra práticas

abusivas na oferta de empréstimos consignados a novos aposentados. O Instituto alertou para a falta de segurança no gerenciamento dos dados dos consumidores, que têm suas informações compartilhadas sem consentimento prévio e, assim, se tornam vulneráveis a fraudes, além de apontar a agressividade na oferta de crédito, que colabora para o superendividamento de mais de 60 milhões de brasileiros.

A resposta do INSS somente veio chegar a este Instituto no dia 28 de maio de 2019, meses após ter sido enviada (Documento Anexo). De forma muito simplista, o ofício de resposta enviado pelo INSS não respondeu de forma satisfatória nenhum dos pedidos e dos questionamentos feitos.

Além de ter notificado o INSS, o Idec também encaminhou pedido de providências à Câmara dos Deputados (**Comissão de Defesa do Consumidor** e **Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa - CIDOSO**); ao Senado Federal (**Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor - CTFC)**; ao **Presidente da Febraban**, Sr. Murilo Portugal Filho; ao **Ministro-Chefe da Casa Civil**, Sr. Onyx Lorenzoni; ao **Ministro da Justiça**, Sr. Sérgio Moro, e ao **secretário Nacional do Consumidor**, Sr. Luciano Timm; ao **Ministro da Economia**, Sr. Paulo Guedes e ao Presidente do **Banco Central do Brasil**, Sr. Roberto Campos Neto.

De forma mais específica, o Idec encaminhou **carta dirigida à Raquel Dodge, Procuradora-Geral da República** (https://bit.ly/2JlNHx8), alertando sobre o vazamento de dados e práticas abusivas relacionadas ao empréstimo consignado, na qual aponta a falta de eficácia da Administração Pública no combate às práticas ilegais de compartilhamento não autorizado de dados ou vazamentos dentro de seus quadros.

O presidente do INSS, Renato Vieira, segundo o Jornal Agora, (https://bit.ly/2WGkiRp), admitiu a existência de esquemas fraudulentos de vazamento de dados. Segundo Vieira, "**há uma inegável fuga de informações**", com o "**aproveitamento indevido dos dados**" dos segurados. "**O instituto reconhece que, no processo de tramitação de requerimento do segurado**, é possível que exista o vazamento indevido de informações (...)", conforme informou o INSS por meio de nota (https://bit.ly/2UQtULF).

Com isso, conclui-se que não obstante o histórico apresentado e a aprovação da nova Instrução Normativa do INSS, **o quadro atual ainda se mostra alarmante, tendo o próprio INSS admitido que há vazamento de dados.** As reportagens e os sites demonstram que os dados indevidamente compartilhados estão sendo vendidos pela *internet*, deixando o consumidor mais vulnerável em situação de extrema fragilidade.

É necessária uma atuação mais firme e coordenada por parte das autoridades brasileiras com relação a um vazamento de dados que é admitido pelo próprio INSS, em cumprimento à Constituição Federal, ao Código de Defesa do Consumidor e ao Estatuto do Idoso.

Dessa forma, este Instituto vem apresentar a presente representação em face do **INSS**, **Dataprev** e **Instituições Financeiras** acerca da ilicitude das condutas acima expostas, que prejudicam sobremaneira **milhões de brasileiros**, para identificar as irregularidades nas normativas, ilicitude de vazamento dados e abusividade nas práticas, para que sejam impostas eventuais responsabilidades aos infratores, conforme passamos a analisar.

2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS DA REPRESENTAÇÃO

2.1. DA RELEVÂNCIA DO TEMA AO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Como é de notório saber, o Ministério Público é instituição que detém função jurisdicional essencial do Estado, sendo responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais.

Para tanto, a Constituição Federal lhe garante prerrogativas especiais, tal como a abertura do Inquérito Civil para apurar atos ou fatos ilícitos, além de irregularidades que necessitem da adoção de providências, tal como a abertura de Inquérito Civil.

Por outro lado, é preciso se recordar que a tutela coletiva brasileira foi inspirada através da atuação do Ministério Público, de tal sorte que ele, como legitimado precípuo do microssistema processual coletivo possa tomar as medidas necessárias à garantir-se os direitos previstos no ordenamento jurídico brasileiro.

Não é por outro motivo que a Lei da Ação Civil Pública, em especial os artigos 6º e 8º, §1º da Lei 7.347/1985, previu a possibilidade de abertura de Representação por qualquer interessado e reforçou a competência do MP para a abertura de Inquérito Civil.

No caso em tela, a competência desta **3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal** para recebimento da presente representação é fundamental em razão de ser este órgão do Ministério Público Federal incumbido da coordenação, integração e revisão das atividades institucionais, na área relativa à proteção do consumidor e da ordem econômica, conforme Res. CSMPF n. 20/96, constituída na forma do art. 60, da Lei Complementar n. 75, de 20 de maio de 1993, já que apresente representação trata de **abusos na oferta e concessão de empréstimos consignados**, principalmente para aposentados e demais pessoas que recebem o benefício do INSS, além do **vazamento de dados de beneficiários do INSS**.

Portanto, considerando os impactos das ilegalidades aqui discutidas para os consumidores, e a necessidade de integração das medidas a serem tomadas pelo Ministério Público Federal com relação ao tema, em especial por esta 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal (Ordem Econômica e Consumidor), é extremamente necessário que seja instaurado inquérito civil a partir da presente representação, conforme passa-se a expor.

2.2 VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DE CONSUMIDOR E DO ESTATUTO DO IDOSO: INSUFICIÊNCIA DAS NORMATIVAS DO INSS - NÃO SÃO TRATADOS VAZAMENTO DE DADOS E CONDUTAS ILEGAIS DE AGENTES FINANCEIROS

A concessão de crédito consignado deve ser realizada em conformidade com a Lei n° 10.820/2003 e da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008, modificada pela Instrução Normativa n° 100/2018. Atualmente, a margem consignável deve ser de 30% para os empréstimos consignados, somando-se a 5% para o cartão de crédito consignável, o que totaliza a possibilidade de um desconto máximo de 35% da renda líquida dos aposentados e pensionistas do INSS.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo faz parte da Política Nacional de Relações de Consumo, havendo dever do Estado de promover ações governamentais no sentido de proteger os consumidores, bem como aos fornecedores de um modo em geral de reconhecer tal prerrogativa ao Idoso, sempre com base na boa-fé objetiva, para que haja a harmonização e equilíbrio nas relações de consumo.

A oferta desmedida de crédito atrelada diretamente a utilização de dados sigilosos dos aposentados têm efeitos nefastos na vida desses consumidores, especialmente por se tratarem de pessoas idosas, que são consideradas hipervulneráveis e hipossuficientes pela doutrina e jurisprudência pátria.

Contudo, ao permitir ou negligenciar tal prática, resta evidente a violação às normas consumeristas, pois o consumidor idoso, na expectativa de receber seus proventos de aposentadoria, depende que haja políticas públicas específicas para que seus dados não caiam nas mãos de terceiros, impedindo que se possa impingir a tais consumidores produtos e serviços, prevalecendo-se principalmente da fraqueza ou ignorância de tal classe, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social - o que é considerado pelo próprio código como prática abusiva.

O Estatuto do Idoso entabula diversos direitos inerentes aos cidadãos que atingem os 60 anos de idade para que se possa resguardar o período da vida em que o ser humano pode começar a precisar de maiores cuidados, de tal sorte que se faz necessário o compartilhamento da responsabilidade entre pessoas físicas, jurídicas e Poder Público para garantir que este grupo especial tenham condições de fruir uma vida digna.

Foi pensando justamente nesses aspectos que o legislador pátrio garantiu nos artigos 2º a 5º e no artigo 20 do diploma legal a proteção dos idosos para a efetivação dos seus direitos primordiais à vida, segurança, bem como a ter acesso a produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.

Notadamente, verifica-se que os artigos em comento estão completamente atrelados a todo arcabouço legislativo e fático presentes no tema desta manifestação, já que deles se extraem direitos e deveres das partes presentes na relação de consumo, principalmente para que o Estado e os fornecedores

respeitem os ditames consumeristas, em especial aqueles considerados idosos, dada a interação legislativa entre o CDC e o Estatuto do Idoso.

2.2.1. Insuficiência da Instrução Normativa nº. 28, de 2008, do INSS

Recentemente, a Instrução Normativa do INSS nº 100/2018 modificou a Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008, para alterar as regras de abordagem das instituições financeira na concessão de crédito consignado para aposentados e pensionistas. Entretudo, este Instituto entende que **a Instrução Normativa não é suficiente para combater as fraudes e prática abusivas com relação ao consumidor hipervulnerável, o idoso**. Isso porque a IN regulamenta o tema, mas deixa aspectos importantes sem proteção adequada.

A IN nº 100/2018 veda de forma expressa que as instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS realizem direta ou indiretamente 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 de Despacho do Benefício (DDB).

A Instrução Normativa ainda determina que as atividades vedadas, conforme descrito no parágrafo anterior, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor.

A primeira questão referente à alteração realizada pela IN nº 100/2018 é **a insuficiência da vedação temporal**. Não basta que aquele que recebe o benefício previdenciário não sofra de assédio nos primeiros 180 (cento e oitenta) dias do DDB. Os dados revelam que o problema do crédito consignado dos idosos é um problema crônico, e está intimamente ligado a práticas fraudulentas e abusivas. Apenas vedar por um tempo essa prática não impede que prática de fato ocorra, e apenas posterga por esse prazo o início do calvário de milhões de idosos, que é a

insistência de oferta abusiva de crédito, seja por contato telefônico ou nas intermediações das agências do INSS.

Essa insuficiência nos leva a outro ponto relevante, que diz respeito à **insuficiência dos canais de atendimento do INSS.** Conforme se verifica após a alteração efetivada pela IN nº 100/2018, o novo texto do art. 46 do texto estabelece critério para registro de reclamação pela Ouvidoria Geral da Previdência Social. Com a revogação do inciso III do art. 46, que previa a reclamação na APS, **as únicas formas de reclamação passam a ser o telefone (por meio do número 135) e o site da previdência social. A referida revogação traz prejuízo ao consumidor, tendo em vista que milhares de pessoas idosas não possuem familiaridade com canais eletrônicos, e assim não terão um local apropriado para realizarem suas reclamações.**

Contudo, sobre esse item, a resposta do INSS, por meio do Ofício n. 209 DIRBEN/INSS, alega que "*como são demandas relacionadas ao consumo, os canais disponíveis para reclamações atualmente vigentes são: o PROCON, Ouvidoria do Banco Central do Brasil e a Central 135 do Ministério da Economia, além da própria Agência da Previdência Social.*" (Documento Anexo) Ora, a própria Instrução normativa do INSS diz o contrário, pois exclui da atuação das Agências de Previdência Social o registro de reclamações referentes ao tema.

Nesse quesito, é importante que sejam disponibilizados pelo Poder Público canais de atendimento adequados a esse tipo de reclamação, tendo em vista as dificuldades acima apontadas. Além disso, é necessário que **seja realizada uma publicidade mais ostensiva dos canais de reclamação** por parte do Poder Público, e um canal de comunicação que traga o **ranking de reclamações com tipos de ocorrências e instituições reclamadas de caráter público**, tendo em vista que o Art. 50 determina a elaboração de tais relatórios:

> "Art. 50. A Dataprev disponibilizará ao INSS relatório contendo as informações das reclamações de que tratam os arts. 46 e 47, para as providências cabíveis, inclusive para disponibilização ao Banco Central do Brasil - Bacen, quando necessário. **(Nova redação dada pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)"**

Além de não serem disponibilizados os relatórios, as sanções previstas na reforma promovida pela IN nº 100/2018 não são suficientes para inibir tais práticas

abusivas. Além disso, em nenhum dos pontos tratados nas referidas penalidades é disposta a possibilidade de apresentação de relatório de reclamações para o público e abordagem decorrente de publicidade abusiva. A transparência é fundamental para esse processo, ainda mais quando se dispõe sobre as reclamações procedentes relacionadas ao crédito consignado e à publicidade enganosa e abusiva.

Por fim, a definição de critérios para formalizar a operação por meio de um representante legal é citada reiteradamente na IN nº 28/2008. Contudo, não existe uma definição e critérios claros para a comprovação e qualificação do representante. Como muitas operações são realizadas por pressão de parentes próximos, é de extrema importância definir critérios de proteção do beneficiário.

De acordo com o Artigo 3°, parágrafo 1°, da IN nº 28/2008, do INSS, incluído pela IN nº 100/2018, a margem de consignação é estabelecida pela renda líquida considerando o somatório das deduções de consignações obrigatórias ou voluntárias:

> *"I - contribuições devidas pelo segurado à Previdência Social*
> *II - pagamento de benefícios além do devido;*
> *III - imposto de renda retido na fonte;*
> *IV - pensão alimentícia fixada por:*
> *a) decisão judicial;*
> *b) acordo homologado pela Defensoria Pública ou Ministério Público ou*
> *c) estabelecida em escritura pública nos casos em que legalmente admitida. "*

Diante das condições apresentadas no momento da concessão do crédito e do período para pagamento no prazo máximo de 72 meses, é provável que ocorra o descasamento da margem durante esse período, decorrente da dedução de consignações obrigatórias que venham a ser firmada nesse intervalo de tempo.

Essa dinâmica pode alterar consideravelmente, para pior, a capacidade de endividamento dos aposentados e pensionistas e requer esclarecimento sobre os processos para readequar o equilíbrio financeiro dos devedores. Para evitar essas situações, seguem questões para identificar qual a responsabilidade e competência do INSS, Dataprev e Febraban no processo:

1. Quem define a margem de consignação, o INSS ou o banco? Qual instituição possui autonomia para alterar os critérios no ato da concessão?

2. O INSS monitora o cumprimento das metas e ajustes estabelecidos ao longo do tempo? Em caso de descumprimento da margem de consignação, como o INSS atua junto às instituições financeiras?

3. Durante o período de reajuste do valor dos benefícios, quem define a nova composição da margem e autoriza a contratação de nova operação de crédito?

4. Como funciona a portabilidade nas operações de crédito consignado?

5. Como os bancos têm acesso às operações de crédito realizadas por outros bancos, como os detalhes das operações, valor, número de parcelas, taxa de juros e outro?

6. Como funcionam as regras de concessão de crédito para os bancos? Alguns bancos permitem a concessão de até 9 (nove) operações que podem totalizar os 30% de margem, mas existe um regra sobre a limitação de operações que podem ser realizada na composição da margem? Se sim, qual é a autoridade competente para definir a regra?

7. Quais são as instituições financeiras que mais se destacam na oferta do crédito consignado para aposentados e pensionistas? Qual o ranking dos 10 maiores concedentes em volume e saldo de operações?

8. Como as operações de portabilidade do crédito consignado impactam no volume de operações (evolução do volume, saldos e prazo de contratação) e influenciam a redução nas taxas de juros?

9. Como são monitoradas as renegociações dos contratos de consignação nas operações por recomposição de margem e liberação de novos recursos "operações com troco" realizadas pelos banco?

10. Qual o tratamento dado aos contratos que excedam a margem de consignação? E quais os procedimentos adotados nas operações contestadas por aposentados e pensionistas, tempo estimado para suspensão, cancelamento e estorno dos valores descontados indevidamente?

2.2.2. Da Oferta do Cartão de Crédito Consignado

Outra preocupação fundamental deste Instituto está relacionada a um dispositivo extremamente complexo e **prejudicial ao consumidor, que é o cartão de crédito consignado**.

As alterações realizadas por meio da IN nº 100/2018 para determinar o Termo de Consentimento Esclarecido do Cartão de Crédito Consignado se deram por conta de decisão judicial nos autos da Ação Civil Pública de 0106890-28.2015.4.01.3700, proposta pela Defensoria Pública da União, perante a 3ª Vara Federal da Seção Judiciária do Maranhão. Contudo, essa alteração acaba por ser extremamente prejudicial ao consumidor, pois não o protege adequadamente. Isso porque o Termo de Consentimento Esclarecido do Cartão de Crédito Consignado, conforme descrito no art. 21-A, da IN nº 28/2008, **acaba por isentar de responsabilidade as instituições financeiras no processo de oferta e utilização do cartão de crédito consignado, jogando o ônus apenas no consumidor.**

Contudo, se faz necessário atuar com relação a esse ardil dispositivo, eliminando a possibilidade de ser oferecido o Cartão de Crédito Consignado.

2.3. DADOS DOS BENEFICIÁRIOS DO INSS: VAZAMENTO DE DADOS SENSÍVEIS, DATAPREV E INSUFICIÊNCIA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

A Constituição Federal de 1988 determina de forma enfática o direito à privacidade dos cidadãos (Art. 5º, X), princípio guia do arcabouço jurídico desenvolvido e aprimorado pelo legislador nos anos subsequentes, com vistas a proteger a privacidade do indivíduo e os direitos do consumidor, incluindo, entre outros, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), a recém aprovada Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e os códigos Civil e Criminal.

O Código de Defesa do Consumidor, de 1990, prevê, no art. 43, que a abertura de qualquer cadastro, ficha ou registro de dados pessoais deve ser feita mediante comunicação prévia e por escrito ao consumidor, o que certamente não

ocorre por estas empresas que se valem de dados obtidos de forma ilegal. Ainda, o mesmo artigo prevê que consumidores devem ter clareza sobre as fontes de informação que originaram o banco de dados.

O uso de bases de dados de terceiros, nesse contexto, evidencia portanto **uma grave violação à legislação consumerista não só pela ausência de comunicação prévia, mas também porque o uso desses dados para fins que não o de manter o banco de dados do INSS atualizado, o configura desvio de finalidade de sua coleta**.

Na mesma direção, o Marco Civil da Internet também aponta para a necessidade de consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais.

Já a Lei Geral de Proteção de Dados, ainda que não plenamente em vigência, incorporou e deu consequência ao princípio da privacidade determinado pela Constituição Federal, explicitando os direitos dos titulares de dados a consentirem, de forma clara, o uso de seus dados pessoais em determinadas circunstâncias, consagrando o princípio da "autodeterminação informativa". Além disso, determinou uma série de regras e condições para a coleta e tratamento dos dados por empresas, como a sua obtenção de forma lícita e baseada em consentimento prévio do consumidor.

2.3.1. Do Protocolo firmado entre INSS/Dataprev e Febraban

Além das questões ligadas ao vazamento ilícito de dados, narrado no item anterior, é necessário averiguar se a própria estrutura normativa ligada ao tratamento dos dados é lícita. Isso porque uma das questões cruciais é a análise da legalidade dos termos firmados no Convênio entre INSS, Dataprev e Febraban, conforme previsto pela IN nº 28/2008, do INSS:

> "*Art. 18. O **convênio como INSS/Dataprev** será firmado e mantido com a **instituição financeira** que satisfaça, cumulativamente, as seguintes condições:*

I - se enquadre no conceito de instituição financeira, na forma da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e esteja devidamente autorizada a funcionar como tal pelo Banco Central do Brasil;

II - não esteja em débito com as Fazendas Nacional, Estadual, Distrito Federal e Municipal, com a Previdência Social e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, devendo manter sua regularidade comprovada por intermédio do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI/SICAF, e não integrar o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados - CADIN; e

*III - **esteja apta à troca de informações, conforme especificações técnicas constantes do protocolo de integração estabelecido entre a Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, a Dataprev e o INSS**. **(Nova redação dada pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)**"*

Frise-se que o Dataprev, nos termos do Art. 29, da IN nº 28/2008:

"*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*".

Contudo, **os termos do referido Convênio/protocolo não estão disponíveis.** O Idec requereu por meio de Carta encaminhada ao INSS que fossem disponibilizados tais convênios. Contudo, a Resposta do INSS foi de que "*Os procedimentos administrativos existentes atualmente, como os acordos de cooperação técnica, são instrumentos previstos na operacionalização dos empréstimos consignados pelo INSS e observam as disposições da Lei n. 8.666/2003 e são monitorados para seu adequado cumprimento.*"

Nesse sentido, é necessário requerer ao INSS, Dataprev e Febraban cópia do referido Convênio, determinando a estas entidades que ainda respondam às seguintes questões:

1. De acordo com o protocolo firmado entre o INSS/Dataprev e a Febraban, qual o tratamento dado às situações que envolvem o vazamento de dados dos

beneficiários e quais as regras estabelecidas aos bancos sobre a utilização de informações que estejam fora dos critérios estabelecidos?

2. Como são mensurados os riscos pelo vazamento de informações sigilosas e quais as medidas previstas no Protocolo para mitigar os impactos para os beneficiários do INSS e paras as instituições financeiras envolvidas?

3. Quais as regras e a competência técnica das equipes profissionais que possuem acesso aos dados nas três esferas que compõem do protocolo (INSS, Dataprev e Febraban/bancos) para a manipulação dos dados sigilosos de aposentados e pensionistas?

4. Quais são os prazos estabelecidos para a averiguação de questionamentos e suspensão de descontos decorrentes de operações fraudulentas e que configuram exploração da vulnerabilidade da pessoa idosa?

5. Na operacionalização dos termos previstos no Protocolo firmado entre a INSS/Dataprev e Febraban, como é atribuída a responsabilidade individual dos bancos no processos? Existem contratos ou acordos firmados com os bancos autorizados a ofertar o consignado?

6. Qual a autonomia dada às instituições financeiras no âmbito do Protocolo para a manipulação dos dados por terceiros como correspondentes bancários? E quais os critérios de credenciamento e monitoramento da atividade desses profissionais?

7. Como a atividade de concessão de crédito é frequentemente terceirizadas pelas instituições financeiras para correspondentes bancários, de acordo com o Protocolo qual é a autoridade responsável pela supervisão e monitoramento das operações concedidas e qual os documentos públicos evidenciam o desempenho das instituições financeiras?

8. Existe no Protocolo a previsão de monitoramento dos riscos por reclamações sistemáticas de consumidores sobre as inconsistências identificadas nos descontos nos benefícios decorrentes de operações não reconhecidas, divergência de valores, encerramento de descontos, ausência de contrato, contratação de serviços de seguros prestamistas ou qualquer outra demanda ou serviço sem consentimento prévio?

9. Qual entidade - INSS ou Dataprev - é responsável pelo processamento das reclamações dos consumidores por inconsistência nas informações e onde são publicadas os resultados? Quais processos administrativos abertos para averiguar as reclamações mais frequentes e quais as sanções aplicadas em decorrência da utilização abusiva dos dados dos beneficiários do INSS?

2.4. ATUAÇÃO DOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS - ATUAÇÃO DOS PASTINHAS E CONIVÊNCIA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS COM RELAÇÃO AS ABUSIVIDADES

A atividade de correspondente bancário surgiu no mercado no início dos anos 2000, com a criação da resolução do Banco Central n° 3110/2003 e passou por forte expansão quando o governo aprovou a Lei n°10.820/2003. A partir de 2005, a entrada de correspondentes foi mais intensa em municípios com maior presença de aposentados e pensionistas.

A expansão da atividade de correspondente aconteceu mais fortemente em regiões sem agências bancárias ou com poucos bancos. Como os correspondentes têm menor custo, os bancos poderiam expandir seus serviços para segmentos de clientes que antes não eram lucrativos, como a população de baixa renda nas periferias.

Os correspondentes bancários são estabelecimentos comerciais, lotéricas, correios ou farmácias e pessoas físicas que adquirem a certificação para atuar na venda de serviços bancários, com destaque para as operações de crédito e concessão de cartões de crédito. Atualmente, as normas que regem as atividades dos correspondentes bancários são a Resolução nº 3954/2011, a Resolução nº 4294/2013 e a Circular nº 3505/2011 e n. 3618/2013.

Inicialmente, a atuação dos correspondentes teve um papel fundamental de esvaziamento das agências bancárias, mas o papel principal foi prospectar novos segmentos de clientes. Conforme estabelecido na Resolução do Banco Central n° 3954/11, Art. 2°, o correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado, à qual cabe garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do

contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativa a essas transações.

Fonte: Banco Central – Elaboração Idec

Os serviços oferecidos por meio de correspondentes estão definidos pelo Banco Central do Brasil (BC) na Resolução n° 3954/2011. De acordo com a norma os correspondentes podem atuar em até 10 (dez) segmentos de serviços bancários conforme segue:

> I - Recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança;
> II - Recebimentos e pagamentos relativos a contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança, bem como a aplicações e resgates em fundos de investimento;
> III - Recebimentos, pagamentos e outras atividades decorrentes de convênios de prestação de serviços mantidos pelo contratante na forma da regulamentação em vigor;
> IV - Execução ativa ou passiva de ordens de pagamento em nome do contratante;
> **V - Recepção e encaminhamento de pedidos de empréstimos e de financiamentos;**
> VI - Análise de crédito e cadastro;
> VII - Execução de serviços de cobrança;

VIII - Recepção e encaminhamento de propostas de emissão de cartões de crédito;
IX - Outros serviços de controle, inclusive processamento de dados, das operações pactuadas;
X - Outras atividades, a critério do Banco Central do Brasil.

As atividades dos correspondentes bancários são autorizadas de acordo com a Resolução do Banco Central n° 3954/2011, que trata da consolidação das normas e da exigência da certificação em conformidade com os Art. 12° e 12-A, que consideram aptos os interessados que realizaram exames através de entidades reconhecidas e passaram a ser obrigatórias em 24/02/2014.

Segundo levantamento realizado pelo Idec, atualmente cinco entidades estão habilitadas a realizar exames e emitir certificados para desenvolver as atividades de correspondentes bancários:

- Federação Brasileira de Bancos (Febraban) com a certificação FBB-300;
- Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi);
- Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip) com a certificação CA-300;
- Associação dos Bancos no Distrito Federal (Assban-DF), com a certificação Assban para correspondentes modalidade completa; e
- Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País (ANEPS) para correspondentes Bancários.

Os critérios de remuneração dos correspondentes foram estabelecidos pela Resolução n° 4294/2013, Art. 11°, sendo relativos ao desempenho na captação e contratação do crédito, e o monitoramento das instituições financeiras sobre as atividades desempenhadas pelos correspondentes, conforme previsto no Art.12-A, por meio da implementação de sistema de controle e viabilidade econômica, além de todas as informações que envolvem as operações realizadas.

Apesar de estabelecidos os critérios de monitoramento das atividades desenvolvidas pelos correspondentes bancários, o vazamento de informações sobre dados de aposentados e pensionistas do INSS e o assédio praticado com a oferta de crédito consignado conta com a participação desses profissionais.

Em março de 2019, o cadastro de correspondentes bancários registrado no site do Banco Central apresentou 348.789 cadastrados em várias atividades bancárias e desse total, atua com a oferta de crédito o total de 274.639 correspondentes bancários, prestando serviços para 280 instituições financeiras. A tabela 1 a seguir, apresenta o perfil da distribuição dos correspondentes por instituição bancária, apenas 10 (dez) instituições concentram 72% do total de correspondentes em atuação no mercado no segmento de serviços de crédito.

Tabela 1 – Composição do volume de correspondente por instituição financeira

Quantidade de correspondentes	Instituições Financeiras	Correspondentes	Participação %
Acima de 10 mil	10	197.074	72%
Entre 1 mil a 9,9 mil	21	61.089	22%
Entre 1 a 999	249	16.476	6%
	280	**274.639**	**100%**

Como os correspondentes podem ser compostos por estabelecimentos comerciais, promotoras de crédito e profissionais, agências de correios, casas lotéricas, e profissionais individuais, a participação dos profissionais que atuam como correspondentes bancários é muito superior aos CNPJ´s cadastrados no Banco Central e que tem atividade não necessariamente monitorada pela instituição financeira contratante, contribuindo para o comércio de informal de dados de beneficiários do INSS, possibilitando lacunas no monitoramento da atividade do correspondente bancário.

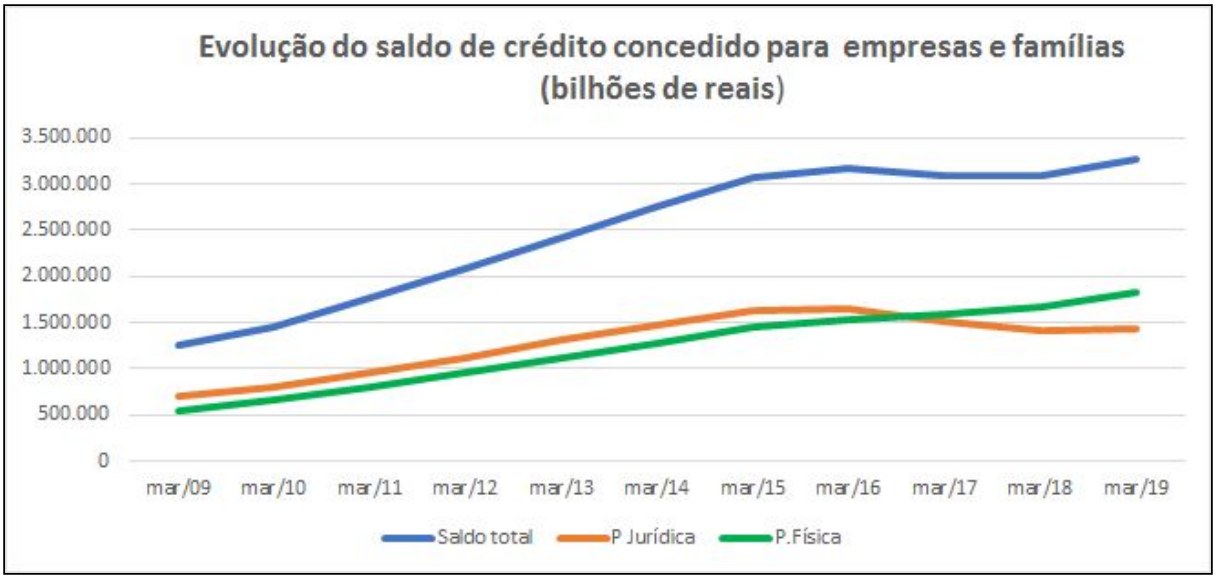
Tabela 2 – Instituições financeiras com maior volume de correspondentes credenciados

Bancos com mais de 10 mil correspondentes	Quantidade de 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. - BANCO MÚLTIPLO	18.365
BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A.	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 (bancos com + de 10 mil correspondentes)	**197.074**

A atuação dos correspondentes bancários é vinculada com a questão do assédio na oferta de crédito. Quando os consumidores recebem ligações de vários estados, muitas vezes são de profissionais que adquirem a certificação para atuar no mercado, como corretores de crédito ou como são popularmente conhecidos "pastinhas". Atuam com a expansão da oferta do crédito em regiões em que os custos não são atrativos para os bancos manterem agências físicas e também por conta da redução do quadro de empregos e fechamento de agências bancárias.

Mas apesar da certificação e do cadastro de autorização de para atuar em nome do banco contratante, muitos profissionais possuem empresas que atuam com promotores do crédito, sub-contratando outros trabalhadores sem certificação e que não estão no cadastro do Banco Central e não possuem vínculos trabalhistas, caracterizando a precarização da atividade bancária e consequentemente queda na qualidade da prestação de serviços e abusos praticados.

Conforme observado na evolução do crédito para as famílias, mesmo em cenário de crise, o volume financeiro de crédito concedidos às empresas desde 2016, conforme revela o gráfico abaixo com dados do Banco Central entre mar/2009 até mar/2019.



De acordo o apresentado no gráfico acima, há mais de dois anos o crédito contraído pelas famílias crescem acima do volume concedido às empresas. Esse desempenho é influenciado pelas estratégias comerciais das instituições financeiras, promovendo a expansão das operações de crédito (consignado) que possuem baixo risco, em função das garantias apresentadas, como os descontos em folha de pagamento.

A atuação dos correspondentes está diretamente relacionada à expansão das operações com portabilidade de crédito consignado. De acordo com o Relatório de Economia Bancária, do Banco Central (https://bit.ly/2LwdKON), referente ao ano de 2017, a portabilidade de crédito apresentou um crescimento de 93,7% no volume de pedidos em relação a 2016 foram 2,1 milhões contratos movimentados. Isso totalizou uma movimentação de R$16,9 bilhões (com aumento de 122,2% em relação ao ano anterior). O valor médio dos contratos foi de R$ 8.000,00.

O desempenho é atribuído ao aumento de prazo na parcelas, na redução da Taxa Selic e refletido nas taxas que operam próximo das máximas no crédito consignado. Com esse desempenho, as operações com crédito consignado foram responsáveis por 99,5% de pedidos efetivados de portabilidade. O desempenho da portabilidade também é atribuído ao "intermediário financeiro" uma linha de crédito com maior agilidade na portabilidade.

"Entretanto, o consignado, por ser um empréstimo apresenta maior agilidade na portabilidade ao não ter vinculado um bem alienado. Isso facilita a atuação do intermediário financeiro na busca de manter o volume de empréstimo do cliente e, ao mesmo tempo gerar comissões de intermediação.[1]"

A taxa de juros do consignado para aposentados e pensionistas do INSS é estabelecida através da Instrução Normativa n° 28/2008. Contudo, na busca para gerar as comissões, as operações de portabilidade são realizadas muito mais para garantir a remuneração do agente do que beneficiar o consumidor, visto que as taxas praticadas estão muito próximas da taxa de juros máxima 2,08%.

Diante dos indícios observados na prática e dos registros apontados no relatório do Banco Central, resta saber:

1. Quem é o responsável pelo acesso à base de dados sobre as informações de consignação junto à DataPrev/INSS e qual o alcance de decisão sobre a liberação dos recursos?
2. Quais as políticas dos bancos de monitoramento da atividade desempenhada pelos correspondentes bancários e mecanismo de controle?
3. Como os bancos fazem auditoria sobre a atuação dos seus correspondentes bancários em atividade?
4. Apesar de regular a atividade, qual o papel do Banco Central de fiscalização e monitoramento mediante o credenciamento dos correspondentes? quais as informações disponíveis sobre a composição de carteiras e remuneração por atividade?
5. Qual a evolução da portabilidade por modalidade crédito? e quais indicadores podem ser adotados para identificar as abusividades praticadas?

3. PEDIDOS

[1] Banco Central. Relatório de Economia Bancária - 2017. Disponível em: https://bit.ly/2LwdKON.

Diante do exposto, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor pede à 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal (Ordem Econômica e Consumidor):

1. O protocolo e respectivo recebimento da presente Representação;

2. A abertura de inquérito civil público, com oportunidade de participação de entidades civis especializadas e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

3. A oitiva, no curso do inquérito civil, de **representantes do INSS**, do **Dataprev** e das **instituições financeiras** para apuração dos fatos ilícitos e violações de direitos relatados nesta Representação:

a. Sejam requeridos os procedimentos de apuração interna sobre as fraudes ocorridas com vazamento de dados sensíveis do cidadão;

b. Determinação para que sejam ampliados e qualificados os canais de atendimento para tratar das questões específicas ligadas ao atendimento de idosos que tenham problemas com crédito consignado e com o cartão de crédito consignado, com foco no recebimento de reclamações sobre as práticas bancárias abusivas, assédio na concessão de crédito consignado e ampla possibilidade de denúncias;

c. Determinação para que sejam disponibilizadas 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;

d. Determinação para que seja imediatamente revogada a normativa acerca do "cartão de crédito consignado", diante da abusividade desta modalidade de concessão de crédito consignado;

e. Imposição de obrigação para realização de uma ampla campanha nacional de esclarecimento aos cidadãos que pedem o benefício previdenciário, indicando que ligações insistentes das instituições financeiras são práticas abusivas e devem ser alvo de denúncia;

f. Explicações sobre os convênios realizados com as instituições financeiras, além das eventuais processos administrativos e sanções aplicadas;

g. 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.

4. A oitiva, no curso do inquérito civil, de representante do Banco Central acerca das apurações perante aquele órgão dos fatos ilícitos e violações de direitos relatados nesta Representação;

5. A oitiva, no curso do inquérito civil, de representantes das instituições financeiras que operam o crédito consignado, conforme lista do INSS[2], do representante do **INSS**, do representante da **Febraban** e do representante do **Dataprev** para apuração dos fatos ilícitos e violações de direitos relatados nesta Representação, em especial a denúncia de repasse de dados por funcionários;

6. Requisição ao **INSS**, à **Febraban** e ao **Dataprev** dos termos da parceria firmada para regulamentar a questão dos dados, "conforme especificações técnicas constantes do protocolo de integração estabelecido entre a Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, a Dataprev e o INSS", conforme determinado pela Instrução Normativa nº 28, de 2008, do INSS, para verificação acerca da legalidade dos termos firmados na parceria, principalmente com relação ao compartilhamento de dados dos beneficiários do INSS;

[2] Lista disponível em: https://www.inss.gov.br/wp-content/uploads/2018/08/IF-EM-OPERACAO-10-08-18.pdf. Acesso em 22/05/2019.

7. A ampla divulgação da abertura do inquérito civil e colaboração com outros órgãos de investigação que estão analisando o mesmo conjunto fático.

De São Paulo/SP para Brasília/DF, 04 de junho de 2019.

Teresa Liporace
Coordenadora Executiva do Idec

Diogo Moyses
Líder do Programa de Direitos Digitais do Idec

Ione Amorim
Líder do Programa de Serviços Financeiros do Idec

Michel Roberto Oliveira de Souza
OAB/SP 323.983
Advogado do Idec