**Carta Idec nº. XXX/2021**

**São Paulo, 01 de outubro de 2021.**

**Ao Ilmo Sr. Roberto Campos Neto**
**Presidente do Banco Central do Brasil**
E-mail: presidencia@bcb.gov.br

**Ao Ilmo. Sr. Paulo Souza**
**Diretor de Fiscalização do Banco Central do Brasil**
Email: secre.difis@bcb.gov.br

**Ao Ilmo. Sr. Otávio Ribeiro Damaso**
**Diretor de Regulação do Banco Central do Brasil**
Email: secre.dinor@bcb.gov.br

**Ao Ilmo. Sr. Maurício Costa de Moura**
**Diretor de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta do Banco Central do Brasil**
Email: secre.direc@bcb.gov.br

**Assunto: Crédito consignado e atuação dos correspondentes bancários - Necessidade de regulamentação específica a fim de proteger garantias básicas dos consumidores hipervulneráveis no cenário de crise social e econômica**

Prezados Senhores e Prezadas Senhoras,

1. **O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

2. No âmbito dos serviços financeiros, o Idec atua para que os bancos ofereçam serviços de forma mais responsável, inclusive o crédito. Para tanto, o Idec produz o Guia dos Bancos Responsáveis[1], com o apoio da Oxfam Novib e é parte da Fair Finance International, uma rede internacional de organizações da sociedade civil que desde 2011 busca o fortalecimento do compromisso dos bancos e outras instituições financeiras com normas

[1] Disponível em: http://guiadosbancosresponsaveis.org.br/

sociais, ambientais e de direitos humanos. Como parte de suas ações, o Instituto lançou em 2018 o documentário "No caminho do Superendividamento"[2], que expõe o cenário problemático de crédito no país e mostra como os bancos colaboram para o superendividamento de mais de 60 milhões de brasileiros.

3. Assim, cumprindo com sua missão institucional de defesa do consumidor, o Instituto tem acompanhado com bastante atenção, sobretudo a partir de 2019, as problemáticas que envolvem a oferta do crédito consignado.

**BREVE HISTÓRICO DE ATUAÇÃO DO IDEC SOBRE O TEMA**

4. Em março de 2019, diante do aumento do número de reclamações sobre o tema, o IDEC deu início a uma série de ações direcionadas para o problema, sendo elas: (i) notificou o **INSS** com o intuito de exigir soluções contra práticas abusivas na oferta de empréstimos consignados a novos aposentados; (ii) encaminhou carta à **Procuradoria-Geral da República** alertando sobre os vazamentos de dados e práticas abusivas relacionadas ao empréstimo consignado; (iii) cobrou o **Ministério da Justiça** e a **Senacon** para solução do vazamento criminoso de dados e assédio aos idosos; (iv) alertou a **Comissão de Defesa da Pessoa Idosa** sobre as práticas abusivas que envolvem o crédito consignado; (v) solicitou audiência pública à **Comissão de Transparência e Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor** e à **Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados**; (vi) requisitou à **Federação Brasileira dos Bancos (Febraban)** a instituição de normativos estabelecendo parâmetros que coíbam o marketing agressivo e abusivo do crédito consignado e; por fim, (vii) encaminhou pedido à **Casa Civil** para que fossem tomadas medidas em relação ao vazamento de dados do INSS[3].

5. Na ocasião, uma carta foi enviada ao **Ministro da Economia** e ao Presidente do **Banco Central do Brasil** solicitando a **revisão da política econômica que permite crédito às pessoas físicas e das normas que permitem o pagamento pelo consumidor da comissão aos correspondentes bancários. Além disso, solicitou-se maior fiscalização das autoridades quanto à atuação dos correspondentes bancários e quanto ao assédio das Instituições financeiras na oferta de crédito consignado**. No entanto, até o presente momento não obtivemos respostas.

6. Após essas notificações iniciais, o Instituto participou de duas audiências públicas para debater questões relacionadas ao crédito consignado: **(i)** em 07 de junho de 2019[4], organizada pela Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do

---

[2] Disponível em: https://guiadosbancosresponsaveis.org.br/superendividamento/
[3] Disponível em: https://idec.org.br/golpe-aposentadoria/nossa-luta.
[4] Disponível em: https://idec.org.br/noticia/idec-discute-abusos-na-oferta-de-consignados-idosos-no-senado.

Consumidor, no Senado Federal (CTFC); **(ii)** em 12 de junho de 2019[5], realizada pelas comissões de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e de Defesa do Consumidor, na Câmara dos Deputados.

7. Também em 2019, em resposta às notificações do Idec alertando e cobrando soluções para a oferta abusiva de crédito a idosos, o INSS, a Senacon, **o Banco Central**, a DataPrev e a Secretaria Especial de Previdência e Trabalho criaram o Grupo de Trabalho Interinstitucional (GTI), para tratar dos problemas relacionados ao vazamento de dados pessoais dos aposentados, ofertas abusivas de crédito consignado e solução de conflitos. No entanto, não foi oportunizada a este Instituto participação no referido GTI, mesmo após ter expressamente requerido ao INSS e à Senacon[6]. Em março/2020, a Senacon lançou o Guia de Corregulação do Crédito Consignado que apresenta as condições de atuação da Convenção para Adesão ao Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito. O Guia foi lançado em parceria com a Febraban e ABBC para deliberar sobre assuntos relacionados ao consignado. O Idec fez uma crítica ao Guia e enviou à Senacon e até o presente momento não recebeu resposta.

8. Já a Senacon, em resposta às denúncias realizadas por este Instituto, informou a abertura de dez processos investigatórios, em face de dez instituições financeiras, sobre práticas abusivas na oferta de empréstimos consignados a idosos[7]. Até o momento, mesmo após mais de dois anos da denúncia, dos dez casos iniciados apenas cinco foram finalizados, com a condenação em multa dos seguintes bancos: Banco Pan (R$ 8,8 milhões), Banco Cetelem (R$4 milhões), Banco Itaú Consignado (R$9,6 milhões), Banco BMG (R$ 5,1 milhões) e Banco Safra (R$ 2,4 milhões).

9. Em 2019, o INSS firmou um acordo de cooperação técnica (ACT nº 5/2019) com a Senacon visando o tratamento a partir da recepção e monitoramento, por meio da plataforma www.consumidor.gov.br das reclamações dos beneficiários da previdência social, sobretudo no que se refere a operações com crédito consignado[8].

10. Ainda, em 2019 o Idec encaminhou representação à 3ª Câmara de Coordenação e Revisão do Ministério Público Federal (Ordem Econômica e Consumidor), da

---

[5] Disponível em: https://idec.org.br/noticia/idec-debate-vazamento-de-dados-do-inss-na-camara-dos-deputados.

[6] Guia de Correlgulação do Crédito Consignado - https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Guia---Corregulao-Crdito-Consignado-compactado---final_compressed-1.pdf

[7] Processos administrativos: 08012.001470/2019-81 (Banco Itaú Consignado S.A.); 08012.001478/2019-48 (Banco BMG S.A.); 08012.001490/2019-52 (Banrisul); 08012.001488/2019-83 (Bradesco); 08012.001462/2019-35 (Banco Pan); 08012.001476/2019-59 (Cetelem S/A); 08012.001483/2019-51 (Bonsucesso Consignado S.A.); 08012.001486/2019-94 (Banco Safra); 08012.001488/2019-83 (Bradesco Financiamento S/A); 08012.001492/2019-41 (Caixa Econômica Federal).

[8] Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/INSS_-_2019_1.pdf.

Procuradoria-Geral da República (PGR), para abertura de inquérito civil relacionado ao vazamento de dados e às práticas abusivas em face dos mais vulneráveis. Como resposta, a PGR se comprometeu a aprofundar as investigações sobre as irregularidades e práticas abusivas dos bancos na concessão do crédito consignado[9]. Até o presente momento não se teve notícia do desfecho acerca da investigação iniciada.

11. Em 2020, no contexto da pandemia de Covid-19, as reclamações sobre o crédito consignado duplicaram, conforme registros disponíveis na base de dados do governo, consumidor.gov.br[10], representando crescente afronta aos direitos do consumidor. Somente as queixas por operações não conhecidas totalizaram 20.564 registros, metade do total de reclamações em 2019 (39.012 registros)[11]. Já o Procon de São Paulo registrou aumento de 50% no volume de reclamações contra as instituições financeiras neste tema[12].

12. O Idec avaliou **mais de 300 relatos de consumidores** que encaminharam suas reclamações no **portal consumidor.gov.br**. São **assustadoras as narrativas apresentadas**, que evidenciam a **facilidade de acesso dos bancos aos dados de sigilo bancário dos consumidores junto ao INSS**, como a confirmação de operações bancárias **sem o envolvimento direto do responsável pela conta** ou a manutenção da oferta do cartão de crédito consignado com a liberação do empréstimo **sem o consentimento do consumidor.** Apesar do número assustador de reclamações, das mais graves, **não há notícia de abertura de procedimento de investigação ou de apuração de irregularidades**, até mesmo como determinado pela própria Instrução Normativa n. 28, do INSS (art. 52).

13. No dia 13 de maio de 2021, o Instituto participou de audiência pública organizada pela Comissão de Defesa do Consumidor na Câmara dos Deputados. Na ocasião, destacou as práticas abusivas, os golpes e as fraudes diversas que estão sendo reportadas ao Idec por seus associados especialmente a partir de 2019, agravadas durante a pandemia.

14. No mês seguinte, em junho de 2021, o **IDEC encaminhou comunicação ao Sr. Presidente e demais diretores do INSS e ao Srs. Presidente e Presidente Substituto do Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS)**, manifestando grande preocupação com o cenário da oferta do crédito consignado durante a pandemia do Covid-19. **O documento**

---

[9] PGR vai apertar o cerco contra assédio a aposentados do INSS. Disponível em: https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/01/04/internas_economia,818222/pgr-vai-apertar-o-cerco-contra-assedio-a-aposentados-do-inss.shtml. Acesso em 04/06/2021.

[10] Disponível em: https://valorinveste.globo.com/produtos/credito/noticia/2020/10/16/reclamacoes-explodem-e-governo-decide-olhar-de-perto-o-credito-consignado.ghtml.

[11] Disponível em: https://agora.folha.uol.com.br/grana/2021/05/em-um-ano-de-pandemia-disparam-queixas-contra-credito-consignado.shtml

[12] TV Globo. Jornal Hoje – Procon tem reclamações de aposentados que não pediram empréstimos consignados. Disponível em: https://globoplay.globo.com/v/8970817/.

enumera e explicita **uma série de práticas abusivas e violadoras de direitos de que são vítimas os consumidores**. Até o presente momento, não houve resposta.

15. É necessário frisar também que após uma década de forte mobilização e campanha do Idec, da sociedade civil organizada, da OAB, dos Ministérios Públicos e Defensorias, no dia 09 de junho de 2021, **o Senado Federal aprovou por unanimidade a Lei do Superendividamento** (PL 1805/21).

16. A referida Lei **atualiza o Código de Defesa do Consumidor** ao incluir um capítulo sobre prevenção e tratamento do cidadão superendividado. A medida, sancionada pelo Presidente da República e publicada no Diário Oficial da União no dia 02 de julho (Lei nº 14.181/2021), traz vários dispositivos relacionados ao crédito consignado, motivo pelo qual **deve haver uma adequação das normativas e procedimentos do INSS para adequação à nova lei**. Apesar da aprovação histórica, algumas melhorias devem ser consideradas no momento de regulamentação da matéria, sobretudo no que diz respeito ao crédito consignado.

17. Diante da gravidade do quadro brevemente apresentado, o Idec vem, por meio deste, **enumerar e explicitar as fraudes e práticas abusivas das quais são vítimas tanto os beneficiários do INSS, quanto servidores públicos, bem como cobrar a adoção de providências do Banco Central do Brasil (BCB),** para que tais violações sejam devidamente enfrentadas.

## I. DA COMPETÊNCIA DO BACEN

### a) NO REGRAMENTO DO CRÉDITO CONSIGNADO

18. O Banco Central do Brasil, conjuntamente com o Conselho Monetário Nacional (CMN) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), são os principais órgãos do Sistema Financeiro Nacional. Como responsável pela regulação das instituições financeiras, de maior e menor porte, e pela promoção da estabilidade financeira, espera-se que diante de tanta gravidade em relação às fraudes e abusos em operações de crédito consignado, o BCB adote normativos que sejam específicos ao crédito consignado, isto é, que também abranja todas as frentes geradoras de problemas aos consumidores.

19. Entre os instrumentos normativos do BC e do CMN, não há nenhum que traga única e especificamente o regramento para operações de crédito consignado mais responsáveis. A base normativa se restringe à legislação nacional (Lei 1.0820/2003, Lei 13.172/2015 e Lei 14.131/2021) e, por parte do BC, à Circular 3.522/2011. Essa circular apenas veda às instituições financeiras a restrição ao acesso de clientes a outras operações de crédito consignado de outras instituições. As resoluções vigentes no arcabouço regulatório de ambas instituições são referentes à atuação de correspondentes bancários, portabilidade e

operações de crédito em geral. Sobre o empréstimo consignado, há documentos informativos com orientações ao consumidor e características da modalidade.

20. São iniciativas importantes que, no entanto, não suprem as lacunas regulatórias. Uma vez que as instituições financeiras não são adequadamente reguladas no oferecimento deste serviço, perde-se os efeitos práticos de informar o consumidor.

21. Cabe ressaltar que **não é obrigação do consumidor solicitar boas práticas por parte da instituição financeira**, **mas é um direito dele o aparato regulatório que o proteja de possíveis abusos e fraudes**, uma vez que ele é a parte mais vulnerável da relação de consumo.

## b) NA REGULAÇÃO DOS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. Atualmente, as normas que regem as atividades dos correspondentes bancários são a Resolução no 3954/2011, a Resolução no 4294/2013, a Circular no 3505/2011 e n. 3618/2013 e a Resolução n. 4935/2021.

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. A mais recente Resolução n. 4935/2021 dispõe sobre as normas para contratação de correspondentes bancários no país. Frente à elevada **falta de transparência na oferta do consignado**, a nova resolução traz **importantes medidas ao exigir a divulgação ao público de informações relativas aos produtos oferecidos**, canais da instituição financeira contratante (entre elas, da ouvidoria), sítio eletrônico e canais de comunicação. Além disso, apresenta-se a preocupação com a **necessidade de qualificação técnica dos correspondentes a partir da experiência e atendimento ao cliente**. Tais regras representam uma **importante evolução para que haja a diminuição de fraudes e abusos**.

32. Conforme analisado no item III deste ofício, apesar dessa atualização no instrumento normativo, **tais regras ainda são insuficientes para coibir as diversas fraudes e práticas abusivas das quais são vítimas os consumidores.**

33. Nesse sentido, em seguida serão pormenorizados os principais problemas relativos ao crédito consignado, para em seguida adentrar às questões atinentes à atuação dos correspondentes bancários e a responsabilidade do Banco Central do Brasil na sua regulação.

## II. DOS PROBLEMAS GERAIS

### II.I) FALTA DE FISCALIZAÇÃO DO BANCO CENTRAL FRENTE AO CRESCENTE REGISTRO DE RECLAMAÇÕES EM RELAÇÃO AO CRÉDITO CONSIGNADO

34. O Banco Central estabelece que as reclamações dos consumidores de serviços financeiros ajudam o órgão na fiscalização para que haja, também, o aprimoramento de instrumentos regulatórios. Com bases de dados referentes à identificação de instituições financeiras e correspondentes bancários, bem como de registro das informações alarmantes referentes à recorrência com que práticas abusivas e fraudes ocorrem na modalidade do crédito consignado, requer-se além do posicionamento, o monitoramento sistemático e efetivo por parte do Banco Central.

### II.II) AUSÊNCIA DE MECANISMOS DE PREVENÇÃO DE FRAUDES

35. Após as **denúncias** feitas pelo **Idec** em 2019, **muito pouco foi feito pelas instituições para prevenção de fraudes contra os beneficiários do INSS**. Conforme amplamente relatado pela mídia, são **vários tipos de fraudes que não estão recebendo a devida atenção e encaminhamentos para solução por parte das autoridades**. Fraudes como empréstimo consignado fraudulento (que o beneficiário sequer tem acesso ao dinheiro do empréstimo, somente paga as prestações)[13], empréstimo sem autorização[14], utilização de assinatura falsificada, renovação indevida com aumento das parcelas e do prazo, entre outras[15].

36. A **análise** mais **pormenorizada das fraudes e da omissão das autoridades** para resolução do problema **dão conta de um cenário em que o consumidor hipervulnerável simplesmente está em uma armadilha**, que não pode recorrer a ninguém.

37. Por isso, **devem as autoridades sancionar as instituições financeiras que descumprem a lei e as normativas**, devendo ainda **rever as normativas que não dão conta de proteger e dar informação adequada ao consumidor**, inclusive aquelas que regulam a atividade dos correspondentes bancários.

### II.III) FRAUDE DO CRÉDITO CONSIGNADO NÃO AUTORIZADO E CONSEQUENTE DESCONTO INDEVIDO - "ESTEIRA INVERSA"

38. Nos últimos anos, uma nova modalidade de fraude vem sendo identificada pelos beneficiários do INSS. Neste golpe, um empréstimo não contratado é depositado na conta do aposentado ou pensionista, sem a sua autorização. **O fraudador**, neste caso um correspondente bancário, corretor ou operador do mercado financeiro, **receberá até 6% do valor da operação como comissão**, motivo que o leva a realizar o empréstimo fraudulento.

39. Em evento nomeado "Cred Week" promovido pela **PromoBank** (desenvolvedora de software para correspondentes bancários) em abril de 2020, houve participação de representantes de instituições financeiras, como **Daycoval, Facta, Fontes, Bevicred, PAN** e **BMG**. Nesta série de lives, há declarações preocupantes dos participantes e que não apenas possibilitam a maior ocorrência destas fraudes, como também de abusos por parte dos correspondentes bancários em desrespeito às resoluções do próprio Banco Central.

---

[13] Disponível em: https://agora.folha.uol.com.br/grana/2021/02/fraude-do-consignado-do-inss-atinge-quem-ja-fez-emprestimos.shtml

[14] Disponível em: http://www.proconpaulistano.prefeitura.sp.gov.br/noticias/identificada-nova-fraude-para-liberar-emprestimo-consignado-do-inss-sem-autorizacao

[15] Disponível em: https://extra.globo.com/economia/reclamacoes-sobre-consignado-do-inss-mais-que-dobram-apos-aumento-da-margem-veja-que-fazer-se-for-vitima-de-fraude-24983585.html

40. Para enumerar um, dentre uma quantidade significativa de exemplos de declarações, destacam-se aquelas que estão referidas à formalização de negócios. Em fala de representante da Daycoval, por exemplo, cita-se **o WhatsApp como uma ferramenta em que se pode negociar o crédito consignado com idosos**[16] **e "resolver o problema da formalização".**

41. Em outra declaração, o representante da Fontes declara que o "sonho" destas instituições é **"forçar uma formalização" em conversas com o Banco Central e expor não apenas "o lado ruim" e "as imagens ruins", mas também mostrar "o lado bom do negócio"** [17]**.**

42. Conforme ressaltado pelo próprio presidente da **Associação Nacional dos Profissionais e Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País (ANEPS)**[18]**, em audiência pública na CDC da Câmara dos Deputados, em 13 de maio deste ano**[19]**,** como medida necessária e imediata para resolução do problema, é proibir a "esteira invertida" imediatamente, pois dá enorme margem a ilícitos.

43. Em casos como o narrado acima, as vítimas escolhidas são principalmente aquelas que tenham, em momento anterior, realizado empréstimos consignados de forma voluntária. Além da instituição financeira possuir a guarda dos dados pessoais desses consumidores, facilitando as ações fraudulentas, **o golpista aqui se aproveita da situação de hipervulnerabilidade em que se encontram milhares de aposentados e pensionistas**, que muitas vezes acabam utilizando o dinheiro ilegalmente consignado por não possuírem conhecimento de sua origem.

44. Em plena pandemia, tal prática se torna cada vez mais recorrente. Em novembro de 2020, **o Procon-SP registrou um aumento de 887% nas reclamações decorrentes de cobrança indevida no crédito consignado**, em comparação ao mesmo mês em 2019, passando de 84 queixas para 829[20].

45. Cumpre ressaltar que o **Código de Defesa do Consumidor veda expressamente que o fornecedor de produtos ou serviços envie ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto (art. 39, III)**, ou que se **valha da condição de fraqueza ou ignorância do**

---

[16] Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=HwyNHd2yE8c (minutos 24:00 a 26:00).
[17] Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=0lvisczlcWs (minutos 57:00 a 59:37).
[18] Disponível em: https://aneps.org.br/institucional.
[19] Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=R0hBZh_CE-w&t=7693s.
[20] Procon-SP: Reclamações por cobrança indevida no crédito consignado crescem 887%. Disponível em: https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/12/09/procon-sp-reclamacoes-por-cobranca-indevida-no-credito-consignado-crescem-887.ghtml. Acesso em: 31/05/2021.

**mesmo**, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, **para impingir-lhe seus produtos (art. 39, IV**), caracterizando **práticas abusivas**.

46. Por essa razão, recentemente o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Senacon multou o Banco Pan (R$ 8,8 milhões), Banco Cetelem (R$4 milhões), Banco Itaú Consignado (R$9,6 milhões), Banco BMG (R$ 5,1 milhões) e Banco Safra (2,4 milhões), por práticas abusivas contra clientes idosos na oferta e contratação de empréstimo consignado, em clara violação ao CDC.

47. Isto porque, **os bancos não exerceram o seu dever de vigilância e fiscalização em relação às atividades realizadas por seus correspondentes bancários,** que habitualmente utilizam os dados pessoais dos consumidores para abrir cadastros e realizar contratações indesejadas. **Na medida em que o Banco Central unifica tanto as informações das instituições financeiras e correspondentes bancários, bem como o arcabouço normativo que rege suas atividades, tratam-se de aspectos urgentes a serem cobrados pelo órgão às instituições**.

48. Frise-se que a **Lei do Consignado determina** que **somente pode ser descontado do benefício** **"quando expressamente autorizado pelo beneficiário"** (Lei 8213, art. 5, inc. V). **Não havendo autorização expressa**, **o desconto é indevido**, podendo ser considerada, inclusive, omissão do Estado com negligência ou imperícia para proteção do benefício dos hipervulneráveis.

49. Ao consumidor que teve valores descontados indevidamente, sem que houvesse seu consentimento prévio, sem que a Instituição Financeira tomasse os devidos cuidados e agisse com probidade e transparência, **a devolução do valor deve ser realizada em dobro (art. 42, par. único do CDC)**, já que **evidente a violação à boa-fé objetiva**, nos termos da jurisprudência do STJ sobre o tema.

50. Ainda, **a Resolução 3.954/2011 do Banco Central**, que consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes bancários, por si só, é insuficiente para garantir o fim das fraudes e práticas abusivas contra aposentados e pensionistas.

51. Diante desse cenário e das declarações preocupantes que demonstram lacunas de observância na atuação dos correspondentes bancários, **é urgente que o Banco Central adote uma postura pró-ativa com mecanismos de exigência para que as instituições financeiras não se omitam frente à atuação abusiva dos seus correspondentes bancários**, impedindo a chamada "esteira inversa".

### II.IV) FRAUDES COM ENGENHARIA SOCIAL

52. Entre os diversos tipos de fraudes que vitimam milhares de pessoas idosas e beneficiárias do INSS, destacam-se as fraudes com engenharia social, por meio das quais os fraudadores se utilizam de estratégias de persuasão e manipulação psicológica para obter informações e dados pessoais confidenciais dos consumidores. Segundo a própria Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), houve um aumento de 70% das fraudes com engenharia social durante a pandemia do coronavírus[21].

53. Em relação ao crédito consignado, a fraude com engenharia social mais recorrente consiste na obtenção de dados pessoais da vítima pelo fraudador, que por meio de ligações, e-mails, mensagens ou mesmo presencialmente, se passa por representante de instituição financeira, se valendo da confiança do beneficiário para acessar os seus dados. Então, em posse de tais informações, o falsário realiza um empréstimo em seu nome, se apropria do dinheiro emprestado, enquanto as parcelas são descontadas do benefício da vítima.

54. Tal conduta é considerada criminosa, tipificada como **estelionato** pelo Código Penal, como é possível depreender da leitura de seu artigo 171, *caput*:

> *Art. 171 - Obter, para si ou para outrem, vantagem ilícita, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro, mediante artifício, ardil, ou qualquer outro meio fraudulento. Pena - reclusão, de um a cinco anos, e multa.*

55. **O crime é qualificado se a fraude é cometida com a utilização de informações fornecidas pela vítima por meio de redes sociais**, contatos telefônicos ou envio de correio eletrônico fraudulento (art. 171, §2º-A), ou se praticada contra idoso ou vulnerável (art. 171, §4º). Ainda, cumpre ressaltar que a ação penal será incondicionada se a vítima for pessoa com deficiência mental, maior de 70 (setenta) anos de idade ou incapaz (art. 171, §5º, III e IV).

56. Tendo isso em vista, enfatizamos que a Lei Nº 8.112/90, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos, em seu art. 116 determina que é dever do servidor público tanto levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração (inc. IV), quanto é dever representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder (inc. XII).

57. De forma semelhante, deve o servidor público provocar o Ministério Público, "ministrando-lhe informações sobre fatos que constituam objeto da ação civil e indicando-lhe os elementos de convicção" (LACP, Art. 6º).

---

[21] Golpes aumentaram na pandemia. Disponível em: https://invest.exame.com/mf/golpes-aumentaram-na-pandemia-veja-os-7-principais-e-como-evita-los.

58. Portanto, **é necessário o encaminhamento às autoridades competentes acerca dos crimes e fraudes que forem de conhecimento das autoridades e servidores públicos**.

### II.V) MECANISMOS INSUFICIENTES DE SOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

59. Além da **insuficiência dos canais de atendimento e reclamação do INSS**, destaca-se, também, a **inefetividade da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)** via consumidor.gov.br. **O principal problema do canal advém do fato de que as reclamações do Banco Central são redirecionadas à plataforma que possui caráter de conciliação.**

60. Nesse sentido, não intermedia o relacionamento entre as instituições financeiras e os clientes, apenas encaminha os casos aos próprios bancos. Trata-se de **canal pouco eficiente no que se refere ao tratamento das reclamações**, as quais recebem uma **resposta padronizada e superficial**, ausente de um processo de avaliação sobre cumprimento de normas.

61. Outro **aspecto preocupante** advém do fato de **os indicadores de performance** serem baseados em um **tratamento ao consumidor percentual**, **mas não** necessariamente na **resolução de conflitos**.

### II.VI) PORTABILIDADE DE FORMA IRREGULAR

62. Durante o processo de portabilidade, os empréstimos são refinanciados por outras instituições financeiras que oferecem a operação que supostamente beneficiaria o consumidor a partir de uma taxa de juros menor.

63. No entanto, **uma prática recorrente em relação ao consignado é a omissão ao cliente de que a operação não será barateada na medida em que a margem é restaurada e ele terá que reiniciar o pagamento das parcelas**. O mais preocupante é que a regulação é insuficiente, principalmente em relação **à atuação dos correspondentes bancários**, os quais **permanecem comissionados a partir da quantidade de refinanciamentos que conseguem realizar.**

64. A partir da Resolução nº 4292/2013, o Banco Central dispõe sobre a regulação de portabilidade de crédito. Sobre o normativo, ressaltamos a **necessidade de aprimoramentos no que se refere à formulação de cláusulas sobre monitoramento, sanções e indicadores de impacto.**

65. No art. 15º da referida Resolução, o BC estabelece que informações como taxa de juros; valor de cada prestação; demonstrativo do saldo devedor; prazos, além de outras informações essenciais ao consumidor devem ser fornecidas apenas quando forem solicitadas pelo cliente. No entanto, enfatizamos que, **o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor prevê que é direito básico do consumidor a obtenção de informação adequada.**

66. A seguir, analisa-se (tabela 3) os dados referentes à portabilidade de crédito entre junho de 2014 e julho de 2021 a partir da comparação entre duas modalidades de crédito: imobiliário e consignado. Mesmo com um aumento de 144,1%[22], em março de 2021, na quantidade de portabilidades de crédito imobiliário, ainda assim a modalidade possui uma quantidade de pedidos efetivados consideravelmente menor do que a do consignado.

**Tabela 3. Portabilidade de crédito imobiliário vs crédito consignado (2014-2021)**

| Série histórica (2014-2021) | Saldo portado (R$) | Pedidos efetivados (unidades) |
|---|---|---|
| Crédito imobiliário | 4.171.281.822,00 | 6.841 |
| Crédito consignado | 149.619.320.364,40 | 17.531.626 |

**Fonte**: Banco Central. **Elaboração:** Idec.

67. Ressalta-se, ainda que, em 2020, das solicitações de portabilidade do crédito consignado, 62%[23] delas foram efetivadas. **Apesar do Banco Central caracterizar** o dado como um **indicativo de sucesso**, os **diversos casos** registrados em plataformas de **reclamações** e referentes à **irregularidades** demonstram a **necessidade de procedimentos mais robustos por parte da instituição ao aprovar ou não portabilidades na modalidade**.

68. **No evento "Cred Week"** promovido pela PromoBank e supracitado no item II.III, **houve declarações igualmente preocupantes sobre plataformas que favorecem a ocorrência de processos irregulares de refinanciamento**. Em um exemplo específico, um representante do banco PAN relatou que não apenas refinanciamento com agregação de margem, como também unificação de contratos, portabilidades e diversas outras operações seriam possibilitadas em apenas uma única plataforma, "em uma tela única com carrinho de compras e ao fechar as operações, você vai poder fazer ela com seguro prestamista também, você vai poder formalizar tudo isso, 1, 2, 3, 4, 8, 10 operações com alguns poucos cliques"[24].

---

[22] Disponível em: https://oglobo.globo.com/economia/imoveis/portabilidade-de-financiamento-imobiliario-cresce-144-em-2021-veja-quando-vale-pena-25076316

[23] Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/Documents/reb/boxesreb2020/boxe_2_evolucao_portabilidade_credito_brasil.pdf

[24] Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=S7UZ9RV-cdM (Minutos 1:03:00 - 01: 04:30).

69. Tal declaração reforça a **necessidade de esclarecimentos referente à padronização de plataforma eletrônica, sistema eletrônico utilizado pelos correspondentes bancários** e referente ao art. 2º, § 2º da Resolução 4935/2021.

70. Além disso, enfatizamos que na plataforma de reclamações do BC sobre portabilidade do consignado, são contabilizadas apenas a "restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado". Todavia, **o órgão não considera processos irregulares de portabilidade especificamente para o crédito consignado e não possibilita ao consumidor que registre essas ocorrências.**

## II.VII) TELEMARKETING E O ASSÉDIO NA OFERTA DE CRÉDITO CONSIGNADO

71. As **ligações e mensagens indesejadas de telemarketing constituem grave problema aos aposentados e pensionistas do INSS** que, após terem o benefício aprovado, passam a receber dezenas de ligações diárias com ofertas de empréstimo. **Chamadas insistentes** para a contratação do crédito consignado **em dias e horários inapropriados**, **uso abusivo de robôs** ou o**utras formas automatizadas de assédio** são alguns dos problemas mais comuns dos cidadãos e cidadãs **vítimas de telemarketing abusivo**.

72. Face ao problema, em 2019 foi implementada **a lista "Não Me Perturbe"**[25], uma iniciativa de autorregulação do setor de telecomunicações, que, meses depois, foi estendida ao **setor financeiro de crédito consignado**.

73. No entanto, **a iniciativa pouco tem contribuído para a solução da questão**, uma vez que **há claro descontrole das instituições financeiras sobre os setores de vendas e telemarketing terceirizados**, que não se adequam às normas determinadas.

74. Os conhecidos "**pastinhas**"[26], profissionais que adquirem a certificação para atuar no mercado como corretores de crédito, **se mostram absolutamente alheios à instituição do "Não Me Perturbe"**, mantendo a **prática de assédio** também para os consumidores que se cadastraram na lista.

75. Tais profissionais, a partir do uso do telefone, atuam simultaneamente em diversas regiões do país, e em especial naquelas onde não há agências físicas em razão dos custos pouco atrativos para os bancos e também por conta da redução do quadro de empregos e fechamento de agências bancárias. Há, portanto, uma pulverização dos agentes que realizam tal prática irregular, tornando inviável a atividade de fiscalização e controle.

---

[25] Disponível em: https://www.naomeperturbe.com.br/.

[26] Disponível em: http://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2014/08/assedio-de-pastinhas-inferniza-vida-financeira-de-aposentados.html.

76. Somada à ineficácia apontada, o modelo de listas de bloqueio possui outro problema de natureza prática incontornável: o fato de que **a imensa maioria dos consumidores atingidos pela prática do telemarketing abusivo sequer toma conhecimento da existência das referidas listas**, sejam elas estaduais ou nacionais. Ou, ainda, possuem **limitações para o cadastro de seus dados**, como a **ausência de conexão à internet** ou de **conhecimento instrumental** para acesso e inserção dos dados nas referidas listas.

77. A prática de ligações insistentes sem consentimento conflita diretamente com a proteção do consumidor contra **publicidade enganosa e abusiva**, bem como contra métodos coercitivos ou desleais, sendo tais garantias assentadas no art. 6°, inciso IV do **Código de Defesa do Consumidor** (CDC)[27] e em jurisprudência aplicada ao tema[28].

78. Além destas, o **art. 39, inciso IV**,**CDC** classifica como **prática abusiva** a de "prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista **sua idade**, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços".

79. Analisada a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, à luz do fato notório do **número de telefone ser um dado pessoal**, entende-se que **seu uso para a finalidade específica de telemarketing só pode ser realizado após consentimento prévio do consumidor. A mesma regra se aplica para a publicidade realizada por e-mail, uma vez que este dado também torna o consumidor identificável. Esse é o comando de seu art. 7°, que traz o consentimento prévio enquanto uma condição prévia para o tratamento de dados do titular.**

80. É de se recordar que **o consentimento prévio do consumidor é aquele proveniente do seu amplo direito de escolha (art. 6º, inciso II, CDC; art. 7º, inc. VII, MCI; art. 5º, inc. VII e 7º, inc. I, LGPD)** e **não pode estar atrelado à cláusula de autorização em contrato de adesão**. O acesso anterior ao contrato com o devido destaque da cláusula deve ser assegurado, sob pena de não obrigarem os consumidores, conforme art. 47 do CDC.

81. Dessa forma, observados os princípios e dispositivos da **Lei Geral de Proteção de Dados**, e também o disposto na **Constituição Federal** e no **Código de Defesa do Consumidor**, que a **ÚNICA BASE LEGAL PARA O USO DE DADOS PESSOAIS, COMO O NÚMERO DE TELEFONE, PARA FINS DE TELEMARKETING, É O CONSENTIMENTO PRÉVIO DO**

---

[27] CDC, Art. 6° São direitos básicos do consumidor:
IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[28] A publicidade abusiva fica caracterizada diante da insistência injustificada por parte da operadora, com ligações e mensagens diárias mesmo após pedido formal de cancelamento e cadastro de CPF em plataformas como a "Não me Perturbe". Ao se tratar de situação absurda que ultrapassa o mero dissabor cotidiano, a jurisprudência vem considerando a aplicação de indenização por danos morais nesses casos considerando os seguintes argumentos/teses: (i) perturbação do sossego e o vilipêndio à vida privada que extrapolam os limites do mero aborrecimento cotidiano e (ii) aplicação da teoria do desvio produtivo (STJ, AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma) que considera a perda do tempo útil do consumidor despendido para lidar com a grande quantidade de ligações indesejadas em detrimento de suas atividades profissionais ou privadas.

**CONSUMIDOR**. **O mesmo entendimento deve ser aplicado para o envio de e-mails indesejados para o consumidor.**

82. Fato que reforça esse entendimento foi a declaração do Plenário do Supremo Tribunal Federal (STF) sobre a constitucionalidade de uma lei estadual do Paraná (Lei n. 20.276/2020) em maio de 2021[29] que **proíbe a oferta de crédito e empréstimo das instituições bancárias para aposentados por meio do telemarketing. Segundo essa lei, esse tipo de operação somente será permitido com a solicitação e consentimento expresso dos beneficiários**[30]. Outro exemplo recente com interpretação similar **foi a aplicação das já referidas multas milionárias em desfavor de instituições financeiras a partir do reconhecimento da SENACON sobre a necessidade do consentimento prévio para a realização de ligações de telemarketing**[31]**.** Nesses casos, os despachos decisórios se fundamentaram nos incisos I, VII, VIII, IX e X do **art. 7° do Marco Civil da Internet**[32], os quais prevêem a **proteção da intimidade e personalidade ao proibirem o uso e tratamento de dados pessoais sem o consentimento livre, expresso e informado dos cidadãos**.

---

[29] STF mantém lei do PR que proíbe telemarketing para empréstimo a aposentados e pensionistas. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=465863.

[30] Segundo a Ministra Cármen Lúcia, relatora da matéria, "As disposições da Lei n. 20.276/2020 do Paraná no sentido de que instituições financeiras, correspondentes bancários e sociedades de arrendamento mercantil estão proibidas de realizar publicidade ou atividade de convencimento de aposentados e pensionistas para a contratação de empréstimos — os quais devem ser expressamente solicitados por esses consumidores — resultam do legítimo exercício da competência concorrente do ente federado em matéria de defesa do consumidor". Pela Lei, pode ser cobrada multa de R$ 21 mil das instituições financeiras que descumprirem a medida. STF, ADI 6727. Rel. Min. Cármen Lúcia. Plenário Virtual - 12/05/2021.

[31] A partir da abertura de processos investigatórios no órgão após denúncias realizadas pelo IDEC, constatou-se a realização em larga escala do telemarketing abusivo contra pessoas idosas, sendo aplicadas multas milionárias pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) em desfavor do Banco Pan , Banco Cetelem, Banco Itaú Consignado , Banco BMG e Banco Safra nos valores de R$8,8 milhões, R$4 milhões, R$9,6 milhões, R$5,1 milhões e R$2,4 milhões de reais, respectivamente. Ver em Idec cobra providências do INSS e governo federal sobre fraudes no vazamento de dados de aposentados para instituições financeiras e Golpe da Aposentadoria. Despacho informando a abertura de processos em face de dez instituições financeiras, sobre práticas abusivas na oferta de empréstimos consignados a idosos disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/despacho-n-435/2021-322964186> (Acessado em 02/07/2021)

[32] MCI, art. 7°: O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:
I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;
VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;
VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:
a) justifiquem sua coleta;
b) não sejam vedadas pela legislação; e
c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;
IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais, que deverá ocorrer de forma destacada das demais cláusulas contratuais;
X - exclusão definitiva dos dados pessoais que tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, ao término da relação entre as partes, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas nesta Lei;

83. Por fim, **a incapacidade das instituições financeiras e das empresas e correspondentes bancários de afirmar qual a base legal, finalidade e correlação para fins de tratamento de dados pessoais deve ser objeto de sanção por descumprimento de dever legal, devendo eventuais casos serem encaminhados à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) para averiguação do cumprimento da LGPD.**

## III. ANÁLISE DA RESOLUÇÃO 4935/2021

84. Em 02 de agosto de 2021 a CVM publicou a Resolução 4.935/2021, que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

85. Prevista para entrar em vigor em 1º de fevereiro de 2022, essa norma passou a ser a mais recente sobre o tema. Em seu conteúdo, a norma demonstrou reconhecer parte dos problemas ora em comento, uma vez que apresentou medidas gerais de controle e transparência sobre a atividade dos correspondentes bancários. Desse modo, dentre os pontos positivos, podemos destacar a necessidade de autorização do Banco Central para a celebração de contrato de correspondentes bancários com entidades que não sejam integrantes do Sistema Financeiro Nacional (art. 5°); a obrigatoriedade de capacitação e exame de certificação para o exercício da atividade (art. 16); bem como a obrigatoriedade da divulgação da lista atualizada de todos os correspondentes contratados (art. 21).

86. Contudo, a partir de nossa análise inicial, pudemos constatar pontos de atenção que sugerem a insuficiência da norma para solucionar o grave quadro de problemas de consumo relacionados à oferta do crédito consignado. Dentre os principais problemas, destacamos:

**A) Falta de Análise de Impacto Regulatório e de Consulta Pública:**

87. Esse ponto demonstra uma grave insuficiência no que tange ao rito adotado na propositura da regulamentação em comento. Nesse sentido, a CVM, no uso de suas atribuições normativas, desconsiderou a ampla recomendação de organismos internacionais e da regulamentação pátria relacionada à necessidade de elaboração de análise prévia de impacto regulatório e participação social.

88. Assim, **a falta de participação social configura grave falha**, uma vez que a norma trata de um importante tema capaz de mobilizar diversos setores da sociedade, os quais, por sua vez, poderiam ter contribuído para a construção de uma regulamentação mais efetiva, resultando em uma solução democrática para o problema.

89. Nesse sentido, a Lei Federal Nº 13.848/2019, em seu art. 6° determina que a adoção de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos e consumidores deverão ser precedidas de Análise de Impacto Regulatório (AIR), o qual tem a função de apresentar informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo. Do mesmo modo, em seu art. 9°, temos que os atos normativos de interesse geral deverão ser objeto de consulta pública, a qual configura importante instrumento de apoio para a validação de normas.

90. Importante ressaltar também o recente Decreto Nº 10.411/2020, que regulamenta a realização de Análise de Impacto Regulatório (AIR) por agências reguladoras. O Decreto também reforça a necessidade de adoção desse instrumento nas hipóteses de edição de atos normativos de interesse geral da sociedade civil.

**B) Atribuição irrestrita para coleta de informações cadastrais e de documentação**

91. O parágrafo único do art. 12 da Resolução 4.935/2021 autoriza a instituição financeira a **atribuir ao correspondente a coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como o controle e processamento de dados pessoais dos consumidores**. Tal atribuição **é preocupante na medida em que não apresenta nenhuma condicionante relativa ao tratamento de dados**, indo de encontro ao art. 43 e seguintes do CDC e ao regramento vigente da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

**C) Critérios para a capacitação por terceiros**

92. Embora a previsão da capacitação e exame de certificação para o exercício da atividade de correspondente (art. 16) seja um elemento positivo, entendemos que **os critérios de abordagem mínima previstos no §3° são insuficientes para garantir a qualidade técnica do atendimento**. Ademais, ao atribuir o curso de capacitação para terceiros privados, a proposta **carece de mecanismos de controle que garantam um treinamento padronizado e com exigências de qualidade mínimas para todos os agentes** que atuam nesse mercado.

**D) Possibilidade de substabelecimento entre correspondentes**

93. O art. 10 da resolução admite o substabelecimento do contrato de correspondente, em um único nível, a partir da anuência da instituição contratante. A possibilidade de substabelecer terceiro no contrato com a instituição bancária **pode dificultar a fiscalização e controle das ofertas abusivas de consignado**. Assim, dado o aumento de casos envolvendo fraudes e abusos na contratação de consignado, somada **à dificuldade de identificar os agentes responsáveis pela prática**, entende-se **necessária a supressão da possibilidade de substabelecimento.**

**E) Auditorias internas anuais**

94. O art. 19 do regulamento propõe a realização de auditorias internas anuais. Dada a dinamicidade desse ramo de mercado e a celeridade na realização dos contratos de crédito consignado, entende-se que as auditorias internas devem se configurar enquanto um mecanismo de controle de caráter contínuo. Com efeito, entende-se que a previsão da periodicidade anual de realização das auditorias não atende às necessidades de controle efetivo da atividade de correspondentes bancários.

95. A partir desses pontos iniciais, notamos que ainda se faz necessário um aprimoramento das normas que regulam a atividade dos correspondentes que operam ofertas de crédito consignado. Tal aprimoramento deve ser estabelecido no sentido de desenvolver maior controle sobre esse ramo de oferta de crédito que, do modo como vem sendo operado, tem contribuído para o endividamento em massa de famílias vulneráveis socialmente. Assim, espera-se que o Banco Central se atente a essas questões de modo a buscar, de maneira transparente e com participação social, medidas para garantir os direitos dos consumidores.

## IV. REQUERIMENTOS E QUESTIONAMENTOS

96. Diante do exposto e, **de modo a estabelecer um diálogo transparente e aberto que poderá ser objeto de uma reunião com esta Autoridade**, gostaríamos de endereçar as seguintes questões iniciais:

**(i)** 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?

**(ii)** Quais as políticas dos bancos de monitoramento da atividade desempenhada pelos correspondentes bancários e quais são os mecanismos de controle?

**(iii)** Como ocorrem as auditorias sobre a atuação de correspondentes bancários feitas pelas instituições bancárias contratantes?

**(iv)** Apesar de regular a atividade, qual o papel que o Banco Central entende cumprir na fiscalização e monitoramento mediante o credenciamento dos correspondentes? Quais as informações disponíveis sobre a composição de carteiras e remuneração por atividade?

**(v)** Qual a evolução da portabilidade por modalidade crédito? E quais indicadores podem ser adotados para identificar as abusividades praticadas?

**(vi)** Frente aos problemas expostos, de que forma o Banco Central pretende atuar para o desenvolvimento de um arcabouço regulatório e normativo que aborde especificamente as operações de crédito consignado?

**(vii)** Diante do exposto em relação às abusividades cometidas por correspondentes bancários, qual a estratégia adotada pelo Banco Central para fiscalizá-los ou para fiscalizar a relação deles com as instituições financeiras? O Banco Central pretende incluir ranking de reclamações também para casos envolvendo correspondentes bancários?

**(viii)** No que se refere aos correspondentes bancários que atuam para mais de uma instituição financeira, como eles são regulados? Com quanta autonomia eles podem exercer suas funções?

**(ix)** O Instituto, ao monitorar o registro de correspondentes bancários disponível e atualizado pelo Banco Central, em setembro de 2021, notou inconsistências. Por exemplo, a "Help Cred" - nome fantasia, correspondente do banco BMG, tem, ao menos, dois registros de CNPJ: "HELP FRANCHISING PARTICIPACOES LTDA." e "HELP ASSESSORIA E COBRANCA LTDA" **(Figuras 1 e 2 em anexo**). Uma vez que pertencem a um mesmo nome fantasia e que **a Resolução nº3954/2011 proíbe que franquias atuem como correspondentes bancários**, pergunta-se:
Como ocorre a padronização e, sobretudo, **regulação** do registro e o gerenciamento por parte do Banco Central para monitorar e atualizar a lista de dados abertos sobre correspondentes bancários contratados e para quais fins essas informações são utilizadas?

**(x)** Como o Banco Central regula a atividade de correspondentes bancários em aplicações, redes sociais e plataformas digitais, como o WhatsApp e mesmo as plataformas desenvolvidas pelos próprios bancos para a atuação de correspondentes? (Vide evento "Cred Week" relatado nos subitens II.III e II.VI deste ofício).

97. Por fim e certos de sua atenção, **nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos e destacamos a disponibilidade deste Instituto para uma reunião com esta Autoridade para debater os posicionamentos e questionamentos realizados.**

**CARLOTA AQUINO COSTA**
**COORDENADORA EXECUTIVA**

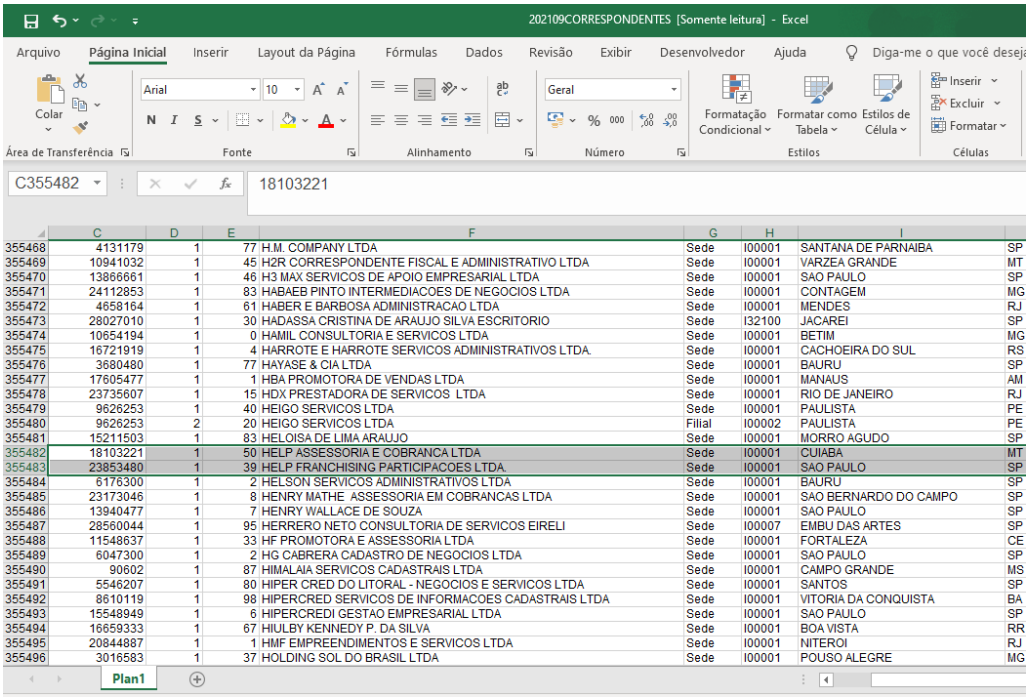
**IONE ALVES AMORIM**
**COORDENADORA DO PROGRAMA DE SERVIÇOS FINANCEIROS**

**CHRISTIAN T. PRINTES**
**COORDENADOR JURÍDICO**

**FABIO MACHADO PASIN**
**ANALISTA DO PROGRAMA DE SERVIÇOS FINANCEIROS**

## ANEXO

### Figura 1. Registro dos dados abertos de correspondentes bancários do Banco Central, de setembro de 2021



202109CORRESPONDENTES [Somente leitura] - Excel

C355482 | 18103221

| | C | D | E | F | G | H | I | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 355468 | 4131179 | 1 | 77 | H.M. COMPANY LTDA | Sede | I00001 | SANTANA DE PARNAIBA | SP |
| 355469 | 10941032 | 1 | 45 | H2R CORRESPONDENTE FISCAL E ADMINISTRATIVO LTDA | Sede | I00001 | VARZEA GRANDE | MT |
| 355470 | 13866661 | 1 | 46 | H3 MAX SERVICOS DE APOIO EMPRESARIAL LTDA | Sede | I00001 | SAO PAULO | SP |
| 355471 | 24112853 | 1 | 83 | HABAEB PINTO INTERMEDIACOES DE NEGOCIOS LTDA | Sede | I00001 | CONTAGEM | MG |
| 355472 | 4658164 | 1 | 61 | HABER E BARBOSA ADMINISTRACAO LTDA | Sede | I00001 | MENDES | RJ |
| 355473 | 28027010 | 1 | 30 | HADASSA CRISTINA DE ARAUJO SILVA ESCRITORIO | Sede | I32100 | JACAREI | SP |
| 355474 | 10654194 | 1 | 0 | HAMIL CONSULTORIA E SERVICOS LTDA | Sede | I00001 | BETIM | MG |
| 355475 | 16721919 | 1 | 4 | HARROTE E HARROTE SERVICOS ADMINISTRATIVOS LTDA. | Sede | I00001 | CACHOEIRA DO SUL | RS |
| 355476 | 3680480 | 1 | 77 | HAYASE & CIA LTDA | Sede | I00001 | BAURU | SP |
| 355477 | 17605477 | 1 | 1 | HBA PROMOTORA DE VENDAS LTDA | Sede | I00001 | MANAUS | AM |
| 355478 | 23735607 | 1 | 15 | HDX PRESTADORA DE SERVICOS LTDA | Sede | I00001 | RIO DE JANEIRO | RJ |
| 355479 | 9626253 | 1 | 40 | HEIGO SERVICOS LTDA | Sede | I00001 | PAULISTA | PE |
| 355480 | 9626253 | 2 | 20 | HEIGO SERVICOS LTDA | Filial | I00002 | PAULISTA | PE |
| 355481 | 15211503 | 1 | 83 | HELOISA DE LIMA ARAUJO | Sede | I00001 | MORRO AGUDO | SP |
| 355482 | 18103221 | 1 | 50 | HELP ASSESSORIA E COBRANCA LTDA | Sede | I00001 | CUIABA | MT |
| 355483 | 23853480 | 1 | 39 | HELP FRANCHISING PARTICIPACOES LTDA. | Sede | I00001 | SAO PAULO | SP |
| 355484 | 6176300 | 1 | 2 | HELSON SERVICOS ADMINISTRATIVOS LTDA | Sede | I00001 | BAURU | SP |
| 355485 | 23173046 | 1 | 8 | HENRY MATHE ASSESSORIA EM COBRANCAS LTDA | Sede | I00001 | SAO BERNARDO DO CAMPO | SP |
| 355486 | 13940477 | 1 | 7 | HENRY WALLACE DE SOUZA | Sede | I00001 | SAO PAULO | SP |
| 355487 | 28560044 | 1 | 95 | HERRERO NETO CONSULTORIA DE SERVICOS EIRELI | Sede | I00007 | EMBU DAS ARTES | SP |
| 355488 | 11548637 | 1 | 33 | HF PROMOTORA E ASSESSORIA LTDA | Sede | I00001 | FORTALEZA | CE |
| 355489 | 6047300 | 1 | 2 | HG CABRERA CADASTRO DE NEGOCIOS LTDA | Sede | I00001 | SAO PAULO | SP |
| 355490 | 90602 | 1 | 87 | HIMALAIA SERVICOS CADASTRAIS LTDA | Sede | I00001 | CAMPO GRANDE | MS |
| 355491 | 5546207 | 1 | 80 | HIPER CRED DO LITORAL - NEGOCIOS E SERVICOS LTDA | Sede | I00001 | SANTOS | SP |
| 355492 | 8610119 | 1 | 98 | HIPERCRED SERVICOS DE INFORMACOES CADASTRAIS LTDA | Sede | I00001 | VITORIA DA CONQUISTA | BA |
| 355493 | 15548949 | 1 | 6 | HIPERCREDI GESTAO EMPRESARIAL LTDA | Sede | I00001 | SAO PAULO | SP |
| 355494 | 16659333 | 1 | 67 | HIULBY KENNEDY P. DA SILVA | Sede | I00001 | BOA VISTA | RR |
| 355495 | 20844887 | 1 | 1 | HMF EMPREENDIMENTOS E SERVICOS LTDA | Sede | I00001 | NITEROI | RJ |
| 355496 | 3016583 | 1 | 37 | HOLDING SOL DO BRASIL LTDA | Sede | I00001 | POUSO ALEGRE | MG |

### Figura 2. Registros de CNPJ da "Help Cred".

**Informação principal**

| | |
|---|---|
| CNPJ | 18.103.221/0001-50 [ MATRIZ ] |
| Nome da empresa | HELP ASSESSORIA E COBRANCA LTDA |
| Fantasia nome | HELP CRED |
| Inicio atividade data | 2013-05-10 |
| Natureza jurídica | Sociedade Empresária Limitada |
| Situação cadastral | ATIVA desde 2021-02-22 |
| Qualificação do responsável | Sócio-Administrador |
| Capital social | R$ 20.000,00 |
| Porte da empresa | MICRO |
| Opção pelo simples | Optantes pelo simples desde 2014-01-01 |
| Opção pelo MEI | NÃO |

**Endereço**

Avenida Getulio Vargas, 155
Andar 1. Sala B
CENTRO
CUIABA - MT
78005-370

**Informação principal**

| | |
|---|---|
| CNPJ | 23.853.480/0001-39 [ MATRIZ ] |
| Nome da empresa | HELP FRANCHISING PARTICIPACOES LTDA. |
| Fantasia nome | HELP! LOJA DE CREDITO |
| Inicio atividade data | 2015-12-15 |
| Natureza jurídica | Sociedade Empresária Limitada |
| Situação cadastral | ATIVA desde 2015-12-15 |
| Qualificação do responsável | Administrador |
| Capital social | R$ 22.000.000,00 |
| Porte da empresa | DEMAIS |
| Opção pelo simples | NÃO OPTANTE |
| Opção pelo MEI | NÃO |

**Endereço**

Alameda Santos, 2335
Andar 4 Conj 41 e 42
CERQUEIRA CESAR
SAO PAULO - SP
01419-101

Fontes: http://cnpj.info/Help-Assessoria-e-Cobranca-Help-Cred e http://cnpj.info/Help-Franchising-Participacoes-Ltda-Help-Loja-de-Credito-Sao-Paulo