

São Paulo, 22 de março de 2019

Ao

Instituto Nacional do Seguro Social – INSS

Setor de Autarquias Sul, Quadra 02 – Bloco O – 10º andar
CEP 70070-946 – Brasília/DF

A/C

Ilustríssimo Sr. Renato Rodrigues Vieira, Presidente do INSS.

E-mail: pres@inss.gov.br

C/C

Ilustríssimo Sr. Antonio de Jesus da Rocha Freitas Júnior, Assessor de Gabinete.

E-mail: pres@inss.gov.br

Ref. Empréstimo consignado: vazamento de dados e práticas abusivas

Prezados Senhores,

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.

Nos últimos anos, o Idec tem **acompanhado com preocupação os abusos na oferta e concessão de empréstimos consignados**, principalmente para aposentados e demais pessoas que recebem o benefício do INSS. Mais recentemente, reportagem do Fantástico, da Rede Globo, tratou do caso na reportagem "*Recém-aposentados sofrem com assédio abusivo de oferta de empréstimo consignado*" (<https://glo.bo/2S9jWPU>), 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 produzida pelo Fantástico 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 jornal pelo 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 2016, o Ministério Público Federal em São Paulo (MPF/SP) ajuizou uma ação civil pública em face do INSS e de uma empresa de créditos, a 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. Em 2011, o Jornal online O Dia também alertava para os "*Dados de aposentados do INSS à venda na web*" (<https://bit.ly/2TVaggW>).

Mais recentemente, em 2017, foi veiculada reportagem no 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>).

Tais matérias revelam a agressividade da oferta de crédito, quando não corretamente 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. 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 práticas abusivas reiteradas.

Dessa forma, este Instituto vem apresentar preocupações de extrema relevância sobre este **problema que aflige milhões de brasileiros** e, principalmente, com as normativas, práticas e eventuais responsabilidades do INSS. Isso porque, não obstante o histórico apresentado e a aprovação da nova Instrução Normativa do INSS, **o quadro atual ainda se mostra alarmante, necessitando de uma atuação mais firme por parte das autoridades brasileiras**, em cumprimento à Constituição Federal, ao Código de Defesa do Consumidor e ao Estatuto do Idoso, conforme passamos a analisar.

1) Breve histórico do Idec na luta dos problemas relacionados às práticas abusivas e criminosas

Conforme relatado no tópico anterior, **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. Além disso, a reportagem demonstra que o assédio também é realizado por telefone, fora das agências do INSS, em casos que o **recém-aposentado chega a receber 19 (dezenove) 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. A reportagem relata, ainda, que **as pessoas que fazem as ligações conhecem dados específicos dos idosos, incluindo o valor exato do benefício previdenciário que o aposentado recebe.**

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 em relação à origem destes vazamentos criminosos.** 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.

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 o 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.

2) Vazamento de dados, fraudes e cumprimento do CDC, Estatuto do Idoso e da Lei Geral de Proteção de Dados

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

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.

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 necessárias 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 garantirem que este grupo especial tenham condições de continuar a ter 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.

Ademais, recentemente, foi sancionada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei Federal nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção e tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais. O objetivo da Lei Federal é proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, e tem como fundamentos, entre outros, a defesa do consumidor; o respeito à privacidade; a autodeterminação informativa; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; além dos direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Além da violação aos princípios dispostos no Código de Defesa do Consumidor, a prática de assédio de consumidores aposentados revela uma clara violação aos princípios e regras da LGPD. Vale frisar que, apesar de recente, a referida legislação apenas consolida a garantia à privacidade dos cidadãos brasileiros já positivada em diversos outros dispositivos legais, como a **Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet e a Lei de Acesso à Informação**. Considerando, ainda, o advento de novas tecnologias e de uma economia informacional baseada em dados, é extremamente importante que qualquer tratamento de dados ocorra de maneira ética, transparente e responsável, preservando o direito à informação dos consumidores e usuários de serviços públicos.

No caso do INSS, entretanto, o que ocorre é exatamente o oposto. Fica evidente, a partir dos inúmeros relatos, que **a Administração Pública não está sendo eficaz em combater práticas ilegais de compartilhamento não autorizado de dados ou vazamentos dentro de seus quadros**. As informações sobre o cadastro na previdência pública são pessoais e sigilosas, e sendo assim qualquer exposição desses dados incorre não apenas em violações às garantias constitucionais à honra, vida privada, e direitos garantidos pela Lei Geral de Proteção de Dados, mas também em **crime, de acordo com o Código Penal**, pela divulgação de informações sigilosas contidas nos sistemas de informações ou banco de dados da Administração Pública (Art. 152, §1º).

Trata-se, assim, de um **problema de altíssima gravidade**, que possui sérias consequências na vida de milhões de aposentados, e que merece uma resposta efetiva e concreta do Poder Público.

3) Crédito consignado, ofertas abusivas e superendividamento do consumidor

Desde que o crédito consignado entrou em operação no mercado brasileiro, em 2003, com o atrativo das taxas de juros reduzidas, se consolidou como a linha de crédito ao

consumidor que mais cresceu no Brasil. De acordo com dados do Banco Central¹, em janeiro de 2019, as famílias contraíram R\$ 1,8 trilhão em créditos contra R\$ 1,6 trilhão em créditos para empresas. A oferta de crédito para as famílias totalizou R\$ 958 bilhões em operações com recursos livres com aumento de 11,4% nos últimos 11 meses.

Com esse desempenho financeiro, verifica-se que dos saldos em concessão com recursos livres (saldos já comprometidos para pagamento aos credores), a modalidade para aposentados e pensionistas do INSS foi aquela que apresentou o maior crescimento, totalizando um aumento de 562% no período de 12 anos².

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

Linha de crédito	(mar)2007	(jan)2019	Variação %
Consignado Público	30.971	192.774	522%
Aquisição de Veículos	66.976	172.856	158%
Consignado do INSS	19.221	127.325	562%
Crédito Pessoal	34.578	115.179	233%
Cartão de Crédito Rotativo	11.407	35.196	209%
Composição Dívidas (renegociação)	6.895	34.235	397%
Cheque Especial	17.035	24.193	42%
Cartão de Crédito Parcelado	3.520	20.578	485%
Consignado Privado	3.511	19.891	467%

Fonte: Banco Central - Elaboração Idec

¹ BANCO CENTRAL - Estatísticas monetárias de Crédito - Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/estatisticasmonetariascredito>, acessado em 19/03/2019

² BANCO CENTRAL - Sistema Gerenciador de Séries Temporais. Disponível em <https://www3.bcb.gov.br/sgspub/localizarseries/localizarSeries.do?method=prepararTelaLocalizarSeries> acessado 16/03/2019

Extremamente vantajosas às instituições financeiras, porém não necessariamente aos consumidores, as operações consignadas apresentam índices muito baixos de inadimplência, próximos de zero, devido ao desconto em folha de pagamento. Entretanto, a inadimplência pelo endividamento e descontrole financeiro se reproduz nas outras operações de crédito, livres e com elevadas taxas de juros, como acontece com o uso do cartão de crédito e do cheque especial. Ao comparar a evolução dos saldos das operações consignadas e os prazos para pagamento para consignado do INSS, observa-se que o volume comprometido atinge um período de longo prazo (66,6 meses), superando todas as demais linhas de crédito exceto o consignado para servidores públicos (83,2 meses), conforme se verifica na tabela abaixo.

Prazo Contratual

Prazo para pagamento por linha de crédito	(Jan)2019
Consignado Privado	82,37
Consignado INSS	66,83
Consignado Público	43,83
Aquisição de Veículos	43,8
Composição de dívidas (renegociação)	39,27
Crédito Pessoal	38,46
Cartão de Crédito Parcelado	10,44

Fonte: Banco Central

Conforme se verifica, as operações consolidadas com base no prazos contratuais resultam nos saldos comprometidos para pagamento no longo prazo, com períodos acima de 5 anos para as operações consignadas pelo INSS. O alongamento das dívidas reflete o fato de foram obtidos valores muito acima da capacidade de renda, pois é necessário estender as operações ao prazo máximo previsto pela Instrução Normativa nº 28/2008, que é definido em até 72 meses. Ou seja, parte importante da renda de quem recebe os benefícios do INSS acaba por ser comprometida por vários anos para utilização do crédito consignado.

Para além da facilidade de acesso pelos canais diretos das instituições financeiras oferecidos através de agências, telefones, caixas eletrônicos, *Internet Banking*, aplicativos móveis, os consumidores também são assistidos pelos *Correspondentes Bancários*, profissionais credenciados pelas instituições financeiras e autorizados pelo Banco Central a oferecer os serviços bancários, por meio da Resolução nº 3.954/11. De acordo com a referida norma, 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.

Atualmente existem 348 mil correspondentes bancários credenciados e em atividade no país³, representando 280 instituições de crédito (bancos comerciais, empresas de arrendamento mercantil, cooperativas de crédito e operadoras de crédito, financiamento e investimento) com representantes em todos os Estados. As regiões Sul e Sudeste concentram 65% dessas empresas.

Os correspondentes atuam em nome dos bancos e possuem uma participação importante na comercialização do crédito consignado, **mas muitas vezes descumprem normas para a consolidação das operações de crédito, assediando consumidores idosos e explorando a vulnerabilidade da condição dos assistidos**, conforme amplamente comprovado pelas matérias jornalísticas acima citadas.

A concessão do crédito consignado com o comprometimento por vários anos da renda do aposentado, somado ao assédio do marketing telefônico, nos arredores das agências bancárias e também por correspondentes bancários, que acabam por vender o crédito consignado ao aposentado a qualquer custo, independentemente da vontade e compreensão do idoso do que está acontecendo, somado ao fato de haver uma série de fraudes com relação aos dados dos aposentados, que os expõem a todo tipo de pressão para contratação desses serviços, acaba por levar uma grande parcela de idosos a situações extremamente complicadas.

Em levantamento feito pela Defensoria Pública do Rio de Janeiro, ficou demonstrado que **aposentados e funcionários públicos, muitas vezes os únicos provedores do lar, são os mais atingidos pelo problema do superendividamento**. No referido estudo, chama a atenção o volume de operações consignadas, com 41,8% do total de créditos concedidos. Conforme apontado expressamente pela Defensora Pública do RJ,

³ BANCO CENTRAL. Departamento de Monitoramento do Sistema Financeiro - DESIG. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Ffis%2Finfo%2Fcorrespondentes.asp>. Acesso em 16/03/2019.

Patrícia Cardoso, "uma das causas do superendividamento é a oferta irresponsável de crédito e a principal operação realizada atualmente é o crédito consignado. Geralmente os usuários desses serviços são os únicos provedores do lar e na expectativa de suprir as despesas acabam fechando o negócio. É importante lembrar que o superendividado é uma pessoa de boa fé e acaba chegando a esse ponto porque não quer ficar inadimplente".⁴

Da mesma forma, o relatório de reclamações fundamentadas do Procon/SP, de 2017, identifica de modo claro que o tema consignado está associado aos grandes bancos e às reclamações sobre ligações e também sobre a consolidação de operações que ultrapassam 50% da renda resultando no superendividamento do consumidor. O relatório do Procon/SP traz ainda as piores instituições financeiras no tema do crédito consignado.⁵

O que temos atualmente é que o vazamento de dados dos beneficiários somados ao assédio do marketing opressivo e insistente para a concessão do crédito consignado, realizado de forma irresponsável por parte das instituições financeiras e seus representantes, leva uma parcela da população ao superendividamento. Antes de ser levada ao superendividamento, os beneficiários simplesmente não tem canais claros reclamar seus direitos, porque muitas vezes nem sabem que a publicidade a qual estão submetidos é uma prática abusiva das instituições financeiras.

É necessária uma atitude mais contundente por parte do poder público com relação a todos esses tópicos aqui tratados: coibição e punição com relação ao vazamento de dados sensíveis, combate efetivo da prática da publicidade enganosa e abusiva por meio do assédio aos beneficiários do INSS e ainda a questão do fornecimento de informações claras e precisas quanto aos produtos ofertados por estas instituições.

4) Atuação do INSS e a insuficiência da IN INSS nº 100, de 2018

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. Entretanto, 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.

⁴ DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO DE JANEIRO. *A defensoria em dados* - pesquisas realizadas pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, 2018.

⁵ PROCON/SP. *Ranking Fundação Procon/SP 2017*. São Paulo: PROCON/SP, 2018. Disponível em http://www.procon.sp.gov.br/pdf/ranking_fundacao_procon_sp_2017.pdf. Acesso em 16/03/2019.

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 que não possuem familiaridade com canais eletrônicos simplesmente não terão um local apropriado para realizarem suas reclamações.**

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.

Outra preocupação fundamental 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, até mesmo 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. 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**.

As sanções previstas na reforma promovida pela IN n. 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.

PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS E ESCLARECIMENTOS

Diante do exposto, apreensivos, aguardamos respostas das seguintes questões, no prazo de 10 (dez) dias a partir do recebimento da presente notificação:

1. Sejam encaminhados a este Instituto os procedimentos de apuração interna sobre as fraudes ocorridas com vazamento de dados sensíveis do cidadão;
2. 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;
3. 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;

4. Imediata revogação da normativa acerca do "cartão de crédito consignado", diante da abusividade desta modalidade de concessão de crédito consignado;
5. 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;
6. Explicações sobre os convênios realizados com as instituições financeiras, além das eventuais processos administrativos e sanções aplicadas;
7. 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.

Informamos ainda que cópias da presente comunicação serão enviadas ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, à Casa Civil da Presidência da República, à Procuradoria Geral da República e às comissões de defesa do consumidor e às comissões de defesa do idoso da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, para acompanhamento e tomada de medidas cabíveis naquilo que é pertinente a cada um dos órgãos.

Certos de sua atenção, e prontos para prestar maiores esclarecimentos, aguardamos sua manifestação no prazo de 10 (dez) dias a partir do recebimento desta, agradecendo antecipadamente.

Respeitosamente,



Teresa Liporace
Coordenadora Executiva do Idec



Ione Amorim
Programa Financeiro



Diogo Moyses
Programa de Telecomunicações e Direitos Digitais