

São Paulo, 28 de março de 2019

Ao Ilmo. Sr. Murilo Portugal Filho, Presidente da FEBRABAN

E-mail: secretaria.geral@febraban.org.br

C/c

Ilmo Sr. Amaury Martins Oliva, Diretor de Autorregulação

E-mail: amaury.oliva@febraban.org.br

Assunto: Empréstimo consignado - vazamento de dados e práticas abusivas

Ilustríssimo Sr. Murilo Portugal Filho,

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 beneficiários do INSS**. Mais recentemente, matéria 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>), revelando como ocorre o assédio aos idosos, que acontece tanto por telefone quanto nas agências do INSS. Em comunicação ao INSS, anexa a esta carta, o Idec manifestou grande preocupação com esse cenário, uma vez que **o assédio aos aposentados muitas vezes leva ao superendividamento dos consumidores, em especial dos mais vulneráveis**.

Trata-se, assim, de um **problema de altíssima gravidade, que possui sérias consequências práticas na vida de milhões de aposentados**, e que merece uma resposta efetiva e concreta do Poder Público e das instituições financeiras, por meio de apuração de irregularidades e definição de uma normativa adequada das questões que lhe são

competentes. Na presente comunicação à Febraban, apresentamos os problemas e sugestões de encaminhamento para melhor lidar com esse problema gravíssimo

Infelizmente, não há dúvidas de que o quadro tem se agravado, tendo em vista os inúmeros relatos, que nos permitem concluir que a Administração Pública não está sendo eficaz em combater práticas ilegais de compartilhamento não autorizado de dados ou vazamentos dentro de seus quadros. Não é demais **lembrar que 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 pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), mas também em crime, de acordo com o Código Penal, pela divulgação de informações sigilosas contidas ou não nos sistemas de informações ou banco de dados da Administração Pública (Art. 153, §1-Aº).**

Além disso, sabe-se que as instituições financeiras detêm um papel fundamental por conta de suas práticas e políticas. Os normativos do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) da Febraban, que tratam de aspectos já previstos no Código de Defesa do Consumidor e na legislação sobre oferta do Crédito Consignado, destacam a necessidade de contribuir para prevenção de conflitos e melhoria na qualidade das relações com o consumidor. Contudo, não tratam da questão de assimetria de informação e não contemplam os diferentes contextos sociais e econômicos do país.

Destacamos os Normativos SARB nº 10/2013 - Crédito Responsável; SARB nº 12/2014 - Resumo Contratual e SARB nº 15/2014 - Crédito Consignado, todos estão em vigor há mais de 4 anos. Porém, apesar desse arcabouço normativo reforçar os aspectos previstos na legislação vigente, as abusividades são frequentes conforme amplamente divulgado na mídia, com históricos de exploração da vulnerabilidade de aposentados e pensionistas.

Os normativos não apresentam regras sobre a abordagens das instituições financeiras junto à população idosa, ignorando os aspectos de hipossuficiência, com baixo nível de alfabetização e conseqüente incapacidade para interpretar contratos e propostas ou ainda ter acesso aos documentos em ambientes eletrônicos.

Ainda, apesar da forte atuação na oferta de crédito consignado realizada pelos representantes denominados “*Correspondentes Bancários*”, não há nenhum normativo que estabeleça os critérios e boas práticas, além da responsabilização pela abordagem e pelo assédio aos aposentados e pensionistas. É importante frisar que muitas das vezes a abordagem agressiva se dá com base em informações que não deveriam ser de conhecimento e acesso dos bancos, com dados sensíveis dos aposentados e pensionistas e que frequentemente são explorados para a concessão do empréstimo consignado.

Sobre os critérios de desistência do crédito, o SARB 10/2013, em seu Art. 11, que trata do Crédito Responsável, prevê o arrependimento somente para contratação por meio dos meios remotos, enquanto no SARB 15/2014, Art. 5º, que trata do Crédito Consignado, a previsão de arrependimento do consumidor quando adquire empréstimo consignado por meio de Correspondente Bancário somente é possível quando a contratação final do consignado for em valor inferior à solicitação feita pelo contratante em função do teto de margem de consignação.

Vale destacar que várias ações para promover a portabilidade e liquidação antecipada para o barateamento das operações de crédito consignado conforme SARB nº 15/2014, Artigos 6º, 7º e 8º, 9º, que tratam dos procedimentos para entrega de documentação relativa ao contrato de crédito consignado, as abordagens têm mais ênfase nos critérios de remuneração dos correspondentes bancários, do que na redução efetiva da taxa de juros. Muitas vezes a redução é apenas residual e não se consolida com um benefício efetivo ao contratante. Além disso, as propostas de renegociação denominadas de “troca com troco” são frequentemente apresentadas erroneamente como portabilidade induzindo os contratantes ao erro e ao superendividamento.

O Idec entende como urgente que essa Federação tome providências no sentido de: desenvolver critérios de segurança e manutenção de boas práticas para a concessão de crédito consignado, com o mesmo rigor que é estabelecido para as operações de crédito sem a garantia. É necessário que sejam implementadas políticas de acessibilidade aos serviços bancários, com critérios de inclusão que leve em consideração as limitações e vulnerabilidades da população idosa, preservando as condições de sobrevivência e combate do superendividamento dos aposentados e pensionistas. Somente assim a Febraban irá “estabelecer padrões ainda mais elevados de conduta às Instituições Financeiras”, tendo em vista que reconhece que é “possível e oportuno ir além do estritamente legal”.

Informamos ainda que cópias da manifestação enviada ao INSS foram enviadas ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, ao Ministério da Economia e Banco Central, à Casa Civil da Presidência da República, à Procuradoria Geral da República e às comissões de defesa do consumidor e de defesa do idoso da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, para acompanhamento e tomada de medidas cabíveis para solucionar a questão do vazamento criminoso de dados da Administração Pública naquilo que é pertinente a cada um dos órgãos.

Dessa forma, ao dar-lhes ciência da manifestação enviada ao INSS, o Idec **requer atenção e atuação da Febraban para as questões relacionadas ao uso de informações sigilosas obtidas de forma não autorizada pelas autoridades competentes, pelo assédio com relação aos idosos, condutas ilícitas que levam a situações de superendividamento ante a oferta desmedida de crédito e enfraquecem o mercado de consumo, dada a consequente degradação da qualidade de vida desses consumidores, especificamente para:**

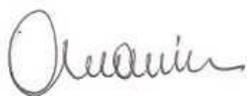
1. Instituição de normativos estabelecendo parâmetros éticos mínimos na oferta de crédito consignado, proibindo o *marketing* agressivo e abusivo;
2. Revisão dos normativos para adotar políticas que considerem assimetria de informação e que contemplem os diferentes contextos sociais e econômicos do país, principalmente com relação aos hipervulneráveis;
3. Revisão dos normativos referente aos “*Correspondentes Bancários*”, estabelecendo critérios e boas práticas, além da responsabilização pela abordagem e pelo assédio aos aposentados e pensionistas;
4. Instituição de normativos que estabeleçam atenção especial ao idoso e sua condição de hipossuficiência e vulnerabilidade, tendo em vista que parcela da população possui limitações cognitivas e também de acesso à tecnologia para interagir nos canais virtuais, estabelecendo uma política inclusiva dos idosos não somente para a relação como o crédito consignado.

Agradecemos a atenção e nos colocamos à disposição para o diálogo,

Atenciosamente,



Teresa Liporace
Coordenadora Executiva do Idec



Ione Amorim
Programa Financeiro