



17322350



08012.001648/2021-17



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Coordenação de Monitoramento e Mercado

NOTA TÉCNICA Nº 17/2022/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ

I – RELATÓRIO

1. Trata-se de pedido de informações do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, pelo qual a 2ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mossoró requisita informações desta secretaria a respeito de eventual notificação ou recomendações feitas ao Banco Olé Bonsucesso e/ou seus correspondentes acerca da oferta de empréstimo consignado.

II – FUNDAMENTAÇÃO

2. Inicialmente, cumpre esclarecer que o tema de “empréstimo consignado” tem ganhado muito destaque nas atuações recentes da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) em virtude do aumento de reclamações sobre eventuais práticas abusivas desse segmento.

3. Assim, em fevereiro de 2020, iniciamos uma ação de coleta de informações do mercado via notificações a fim de sugerir melhorias e aprimoramentos ao setor, sendo certo que o Banco Olé Bonsucesso foi convocado a prestar seus esclarecimentos sobre a oferta e o uso do cartão de crédito consignado na Notificação nº 13/2020/CGEMM/DPDC/SENACON (Sei nº 11061485- 08012.000403/2020-83) que possuía os seguintes quesitos:

“a) Como é dada a informação sobre o cartão de crédito consignado? Como vocês diferenciam, na oferta, o cartão de crédito consignado do empréstimo consignado?

b) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de fraudes encontradas no cartão de crédito consignado, sobretudo quando utilizam os dados de outra pessoa para emitir o cartão?

c) Qual a quantidade de contratos vigentes da modalidade cartão de crédito consignado a empresa tem no Brasil?

d) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes de cartão de crédito consignado que usam ou usaram o cartão para fazer compras de bens e serviços no comércio?

e) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes que faz apenas saques em dinheiro?

f) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes faz o saque no momento da contratação e já recebe o valor na conta?

g) Como isso é oferecido ao consumidor? O "saque" pelo telefone, situação em que é depositada uma quantia na conta do consumidor, também é ofertado de maneira ativa? Ou seja, vocês ligam para os consumidores que já possuem o cartão de crédito consignado e oferecem esse "saque"?

- h) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes que pagam integralmente as faturas do valor remanescente do desconto em folha de pagamento?
- i) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes que fazem uso apenas de saques em dinheiro pagam integralmente a fatura de valor remanescente?
- j) Qual o prazo para emissão do cartão após a contratação?
- k) Quais os mecanismos de verificação do recebimento do cartão pelos contratantes de cartão de crédito consignado?
- l) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de cartões desbloqueados para uso?
- m) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de reclamações a respeito do não recebimento do cartão?
- n) Em caso de não recebimento do cartão, qual o prazo para seu cancelamento e emissão de um novo?
- o) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes de cartão de crédito consignado que faz a opção de recebimento da fatura por e-mail?
- p) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de reclamações a respeito do não recebimento da fatura?
- q) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes de cartão de crédito consignado que apresentou reclamações sobre lançamentos indevidos na fatura do cartão?
- r) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes de cartão de crédito consignado que realizou novo saque após o primeiro?
- s) Qual a média de novos saques efetuados pelos contratantes de cartão de crédito consignado?
- t) Qual o percentual anual, no período de 2016 a 2019, de contratantes de cartão de crédito consignado que solicitou o cancelamento do cartão?
- u) Outras informações que considerar relevantes sobre o tema.”

4. Cabe-nos informar que, quanto a esses mesmos quesitos, outras dez instituições financeiras também receberam notificações nesses termos, a saber: i) Banco Pan, ii) Banco Olé, iii) Banco BMG, iv) Banco Mercantil, v) Bradesco, vi) Banco Inter, vii) Banco Cetelem, viii) Banrisul, ix) Banco Daycoval e x) Caixa Econômica Federal.

5. Ao final dessa ação foi editada a Nota Técnica nº 28/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (Sei nº 11533147) consolidando as principais recomendações ante as distorções identificadas na venda do produto “cartão de crédito consignado”: i) publicidade abusiva, ii) ausência de informações adequadas e claras na oferta, e iii) venda de produtos inadequados ao perfil do consumidor ou à sua capacidade de pagamento.

6. Sendo assim, esta secretaria aconselhou a Febraban e a Associação Brasileira de Bancos (ABBC) a aprimorar o produto e sua oferta na autorregulação, promovendo os seguintes ajustes:

- Padronização da oferta do produto da mesma forma que é realizada aos beneficiários do INSS;
- Reforço da educação para o consumo, de maneira a informar melhor seus clientes a respeito do uso do cartão consignado;
- Proibição de oferta do “saque” do limite do cartão pelo telefone;
- Limitação do uso do crédito rotativo;
- Limitação do saque em valor menor (e adequado) ao limite total do cartão e de saques seguidos; e
- Criação de um período de carência para o uso da funcionalidade de saque.

7. Em janeiro de 2021, o tema voltou à tona, contudo dessa vez o escopo da análise foi mais amplo, pois no processo nº 08012.003236/2020-22 foram analisados os motivos que levam ao aumento substancial das reclamações sobre empréstimo consignado nos atendimentos dos membros do SNDC, bem como na plataforma consumidor.gov.br.

8. Os principais problemas indicados pelos consumidores referentes a crédito consignado são os seguintes: a) cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado; b) dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor; c) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço; d) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato; e) portabilidade não efetivada; f) margem consignável: bloqueio/ contestação; g) SAC: Dificuldade para cancelar o serviço.

9. Dentro dessa nova ação investigativa, o Banco Olé Bonsucesso recebeu a Notificação nº 337/2020/CGEMM/DPDC/SENACON (Sei nº 13587723- 08012.003236/2020-22) e teve que responder os seguintes quesitos:

- a) Quais correspondentes bancários têm contrato com a instituição financeira? Detalhar CNPJ e CPF dos 10 principais correspondentes, indicando-os em ordem decrescente com detalhamento do percentual em volume de vendas de empréstimos consignados do banco.
- b) Qual a forma de remuneração? Ela é compatível com a política de qualidade, de gestão de riscos e prevenção de fraudes? Anexar contratos firmados com os 10 principais correspondentes indicados na pergunta anterior.
- c) Como é exercido controle sobre as atividades dos correspondentes? Há monitoramento da qualidade do atendimento e das reclamações de consumidores?
- d) Há material informativo e canais de atendimento para sanar dúvidas de consumidores sobre crédito consignado? Quais? Há algum cuidado adicional em relação ao oferecimento do produto e quanto à contratação por consumidores hipervulneráveis, especialmente, em relação aos consumidores idosos? Anexar material pertinente.
- e) Há previsão contratual de que os correspondentes devem se submeter às mesmas regras de governança e compliance dos bancos? Há previsão de multa ou rescisão contratual no caso de fraude, contratações indevidas, sem autorização ou outras lesões aos consumidores?
- f) Como é feita a suspensão e o encerramento antecipado de contratos de correspondentes? Já houve casos? Quantos? Quais os motivos?
- g) Como é feita a escolha e a contratação de novos correspondentes?
- h) Outras questões relevantes a serem informadas.

10. Em maio de 2021, foi editada a Nota Técnica nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (Sei nº 14323253) consolidando as respostas das quinze instituições financeiras mais reclamadas sobre crédito consignado, bem como os esclarecimentos de duas associações representativas de instituições financeiras e uma associação representativa dos correspondentes bancários acerca do tema, em especial sobre o trabalho dos correspondentes bancários, que realizam intermediação na oferta de crédito consignado.

11. No bojo dessa ação, foi sugerido aos atores do mercado a seguintes recomendações:

- a) O envio desta nota técnica ao Banco Central, para conhecimento e providências julgadas necessárias quanto aos problemas apontados, sugerindo-se analisar medidas referentes a normatização e supervisão das atividades dos correspondentes bancários;
- b) O envio desta nota técnica às entidades representativas do setor financeiro, para avaliar aperfeiçoamentos na autorregulação no que se refere a (i) a criação de uma página única com as informações de todos os correspondentes bancários (e seus representantes) vinculados às instituições representadas por elas; (ii) criação de um cadastro e divulgação dos números de telefone utilizados para ofertar produtos financeiros pelos correspondentes bancários das instituições vinculadas às entidades representativas; (iii)

responsabilização pelo Cadastro de Pessoa Física (CPF) dos correspondentes bancários (medida que está em avaliação pelas entidades representativas); (iv) proibição de registro de reclamações pelos correspondentes bancários em nome de clientes;

c) O envio desta Nota Técnica à Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas (CGCTSA) deste DPDC, considerando a existência, na unidade, de processos administrativos sancionatórios sobre crédito consignado;

d) O envio desta Nota Técnica à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia e ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), para conhecimento e eventuais providências;

e) A circulação desta Nota Técnica no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), para disseminar os dados, informações e análises nela contidas e orientar a atuação dos membros do Sistema;

f) O envio desta Nota Técnica à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara, com proposta para que avaliem o aumento do teto da multa previsto no artigo 57, parágrafo único, do CDC, de forma a desencorajar as práticas lesivas aos consumidores no mercado de crédito consignado, valendo citar nesse sentido o PL 3281/2019, de autoria do Deputado Vinicius Carvalho do PRB/SP que altera o parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para atualizar o valor da pena de multa para R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) por infração.

12. Diante o exposto, um dos muitos encaminhamentos dessas ações de monitoramento de mercado foi remeter o caso a Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas – CGCTSA, área responsável por impulsionar os procedimentos sancionatórios da Senacon, para que desse prosseguimento à análise de eventual processo administrativo punitivo.

13. Nesse sentido, cabe-nos informar que foram abertos nesta secretaria os seguintes procedimentos sancionatórios, cujo objeto foi investigar a obtenção indevida de informações pessoais de consumidores (especialmente beneficiários de prestações do INSS) relacionados a oferta de produtos bancários que envolvam pagamento mediante consignação em folha:

Processo	Representado
08012.001492/2019-41	Caixa Econômica Federal
08012.001490/2019-52	Banrisul
08012.001489/2019-28	Bradesco
08012.001488/2019-83	Bradesco Financiamento S.A.
08012.001486/2019-94	SAFRA
08012.001483/2019-51	Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.
08012.001478/2019-48	Banco BMG
08012.001476/2019-59	Banco Cetelem S.A.
08012.001470/2019-81	Itaú Consignado S.A.
08012.001462/2019-35	Banco PAN

14. Assim, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), multou algumas empresas do setor financeiro por infração ao Código de Defesa do Consumidor na oferta e contratação de empréstimo consignado. A Senacon entendeu que as instituições penalizadas não exerceram o seu dever de vigilância e de fiscalização das atividades realizadas pelos seus correspondentes bancários.

15. Restou ainda comprovado que os bancos multados usaram dados pessoais de idosos para assediá-los com propostas de crédito por meio de seus representantes. A investigação ainda mostrou que os consumidores não eram informados do uso de dados e de cadastro.

16. Apenas em 2021 foram aplicadas as seguintes multas: Banco Safra S.A. (R\$ 2,4 milhões); Banco Cetelem (R\$ 4 milhões), Banco Pan (R\$ 8,8 milhões), Banco Itaú (9,6 milhões) e Banco BMG (R\$5,1 milhões). Os valores deverão ser depositados em favor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos, gerido pela Senacon, e revertidos em projetos em benefício da sociedade.

17. Por fim, cabe destacar duas medidas governamentais que vêm ao encontro das ações da Senacon para proteção do consumidor na tomada do crédito consignado: a Lei do Superendividamento (Lei 14.181/21) e a Resolução CMN nº 4.935/21 (novas regras para a contratação e o exercício da atividade de correspondentes bancários no país).

18. A Lei 14.181/21, sancionada pelo Congresso Nacional em 1º de julho de 2021, aumenta a proteção dos consumidores que se afundaram em muitas dívidas e não conseguem pagá-las, sendo esta norma um passo importantíssimo na direção das resoluções desse grave problema socioeconômico.

19. Uma das inovações introduzidas pela lei foi a necessidade da instituição financeira, antes de conceder o empréstimo consignado, consultar a fonte pagadora do consumidor para saber se há margem para concessão do crédito ou se já há o comprometimento considerável de suas finanças em face do disposto no Art. 54-C, inciso II do CDC.

20. No tocante a oferta de crédito, o art. 54-B da lei do superendividamento prevê que, no fornecimento de crédito e na venda a prazo, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre custo total, taxa mensal de juros, montante das prestações, prazo de validade, entre outros.

21. Tais medidas tendem a limitar o assédio com que os correspondentes bancários fazem a oferta de crédito, principalmente em cima daqueles consumidores mais vulneráveis como idosos, por exemplo.

22. Já a nova Resolução CMN nº 4.935/21 foi concebida principalmente com o intuito de reconhecer e regulamentar a atividade de correspondentes bancários desempenhada por meio de plataformas eletrônicas. Segundo a exposição de motivos da Resolução CMN nº 4.935/21, nos últimos anos, surgiram diversas plataformas eletrônicas cujos serviços financeiros são ofertados por terceiros contratados de instituições financeiras, semelhantemente à atuação de correspondentes bancários tradicionais, mas que não se enquadravam como tal por inexistência de previsão regulatória.

23. Nesse sentido, a Resolução CMN nº 4.935/21 amplia a abrangência da regulamentação, de modo a sujeitar à nova norma os serviços de atendimento a clientes e usuários da instituição contratante prestados por meio de plataforma eletrônica, e não apenas aqueles praticados de forma presencial.

24. Assim, a regulação criou a obrigatoriedade da instituição financeira instituir política de atuação e de contratação de correspondentes no País, que deverá ser documentada e aprovada pelo conselho de administração, sendo que a periodicidade da avaliação da auditoria interna da instituição contratante será anual.

25. Ademais, os correspondentes que atuem com a atividade de recepção e encaminhamento de proposta de operações de crédito e de arrendamento mercantil deverão indicar à instituição contratante pessoa natural responsável pela plataforma eletrônica, que também deverá ser considerada apta em exame de certificação; e para que a plataforma eletrônica também possua qualificação técnica suficiente que assegure suitability, entrega de informações essenciais e transparentes para que o cliente possa tomar sua decisão.

III – CONCLUSÃO

26. Diante ao exposto, sugerimos o envio dos esclarecimentos acima relatados a 2ª promotoria de justiça da comarca de Mossoró – Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte para subsidiar ao Procedimento Preparatório n.º 03.23.2022.0000038/2020-72, juntamente com Nota Técnica nº 28/2020/CGEMM/DPDC/SENAÇON/MJ (Sei nº 11533147), Nota Técnica nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENAÇON/MJ (Sei nº 14323253), Acordo de Cooperação Técnica nº 5/2019 e seu plano de trabalho (Sei nº 10726209) e o Guia de Corregulação do Crédito Consignado (Sei nº 11346253)

27. É o parecer.

28. À consideração superior.

GUSTAVO GONÇALINHO DA MOTA GOMES

Analista Técnico Administrativo

De acordo.

PAULO NEI DA SILVA JUNIOR

Coordenador de Monitoramento de Mercado

De acordo.

FREDERICO FERNANDES MOESCH

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 25/02/2022, às 17:52, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO NEI DA SILVA JUNIOR, Coordenador(a) de Monitoramento e Mercado**, em 18/03/2022, às 16:43, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **17322350** e o código CRC **2D648D9D**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.