

ENC: Pedido de suspensao cautelar

Emanuel de Araújo Dantas <emanuel.dantas@inss.gov.br>

Qui, 09/09/2021 09:57

Para: Coordenacao de Suporte ao Gabinete- INSSDF <csg@inss.gov.br>

Anexar ao processo existente e encaminhar à DIRBEN para providencias.

Emanuel de Araujo Dantas
Chefe de Gabinete

De: Leonardo José Rolim Guimarães <leonardo.rolim@inss.gov.br>

Enviado: quinta-feira, 9 de setembro de 2021 08:25

Para: Emanuel de Araújo Dantas <emanuel.dantas@inss.gov.br>

Assunto: ENC: Pedido de suspensao cautelar

Prezado, Emanuel. Solicitado abertura de processo SEI referente ao e-mail abaixo.

De: Marcelo Kalim <marcelo.kalim@c6bank.com>

Enviada em: quarta-feira, 8 de setembro de 2021 19:13

Para: Leonardo José Rolim Guimarães <leonardo.rolim@inss.gov.br>

Assunto: Pedido de suspensao cautelar

Geralmente, você não recebe email de marcelo.kalim@c6bank.com. [Saiba por que isso é importante](#)

Aos cuidados do Ilmo. Sr. Leonardo José Rolim Guimarães, Presidente do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS)

Ref.: Ofício SEI Nº 610/2021/DIRBEN/INSS (Ofício), Nota Técnica nº 50/2021/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN/INSS e Processo Nº 35014.158033/2021-14

Interessado: Banco C6 Consignado S.A. (C6 Consignado)

Prezado Sr. Presidente,

Em atenção ao disposto no Ofício, o C6 Consignado vêm esclarecer o quanto segue.

Na presente data, o C6 Consignado foi surpreendido com o teor do Ofício, que, em síntese, determinou a suspensão das atividades da referida instituição no ramo de empréstimos com consignação de benefícios do INSS pelo prazo mínimo de 45 dias, contados de hoje.

Tal suspensão se baseou nos seguintes supostos fatos: (i) irregularidades em contratos relativos a empréstimos consignados, os quais teriam sido objeto de 16 processos, tais como “falta de rubricas de clientes em todas as folhas” e aparentes divergências entre as assinaturas nos contratos e nos documentos de identificação dos clientes; (ii) suposta má-avaliação do C6 Consignado nos portais “Consumidor.gov” e “ReclameAqui”; (iii) mídia negativa; e (iv) mensagem de texto SMS enviada pela TIM oferecendo crédito a partir do número 135, que seria o mesmo utilizado pelo INSS (ressalte-se que tal oferta não era relacionada a qualquer produto de crédito consignado, mas sim a cartão de crédito e conta digital).

O C6 Consignado está, neste momento, elaborando arrazoado demonstrando que o descrito no Ofício não justifica a aplicação de qualquer penalidade porque (i) as irregularidades apontadas nas contratações não existem, ou foram sanadas; (ii) a avaliação do C6 Consignado nas referidas plataformas melhorou substancialmente nos últimos meses, estando em linha com a dos maiores bancos do País; (iii) a mídia negativa se refere a casos de importância diminuta e/ou que o C6

Consignado teve êxito, ou sequer foi citado; e (iv) a mensagem de texto SMS em causa foi enviada pela TIM sem a aprovação e/ou revisão do C6 Consignado, que inclusive a interpelou a esse respeito.

No entanto, de forma a preservar suas atividades, sua integridade patrimonial, seus acionistas e a solidez do sistema financeiro nacional, o C6 Consignado vem, pela presente, solicitar a suspensão cautelar da penalidade aplicada pelo referido Ofício pelo prazo de 30 (trinta) dias, de forma que a instituição possa continuar suas atividades enquanto prepara seus argumentos de defesa.

Feitas tais considerações, o C6 Consignado adianta, a seguir, os argumentos que pretende apresentar, endereçando inclusive as imputações feitas no item 31 do Ofício:

1. Dos 16 processos administrativos citados no Ofício, o C6 Consignado identificou intimações em apenas cinco; ou seja, o C6 Consignado aparentemente não foi citado - e, consequentemente, não teve oportunidade de apresentar defesa - em cerca de 70% dos processos que embasaram o Ofício.
2. O C6 Consignado não realiza qualquer tipo de marketing ativo, oferta ou publicidade dirigida a beneficiários. Todo o processo de oferta de crédito consignado é feito pelo intermédio de correspondentes bancários, os quais se subordinam a controles rigorosos. A mensagem de texto SMS citada no Ofício não foi enviada pelo C6 Consignado, mas sim pela TIM (que é parceira comercial de outra entidade do conglomerado, o Banco C6 S.A.), e foi direcionada à base de clientes dela, não tendo sido revisada ou aprovada pelo Grupo C6. Importante ressaltar, conforme já salientado, que essa mensagem não se referia a qualquer produto de crédito consignado, e que o Grupo C6 interpelou a TIM para que interrompesse tal prática no âmbito de procedimento arbitral atualmente em curso.
3. Desde abril de 2021, 100% da originação de empréstimos consignados pelo C6 Consignado conta com autenticação biométrica mediante reconhecimento facial dos beneficiários, o que torna o processo de contratação seguro e eficaz. Distanciando-se do resto do mercado, o C6 Consignado abandonou a produção em meio exclusivamente físico, na qual a declaração de vontade do cliente é atestada via assinatura física.
4. Os indicadores de reclamações nos quais o Ofício se baseou estão ultrapassados, por se referirem a períodos em que a originação do C6 Consignado ainda não havia passado pela migração descrita no item “3”, acima.
5. Nenhum cliente do C6 Consignado foi lesado em razão de averbação de margem consignável sem consentimento. Em todos os casos em que houve tal alegação, o C6 Consignado se propôs a desaverbar a margem e cancelar o empréstimo, arcando inclusive com o custo do dinheiro no tempo. Além disso, houve substancial diminuição na quantidade de reclamações em todos os canais, justamente em razão da migração da originação para o modelo digital, adicionalmente a outros investimentos feitos pelo C6 Consignado no atendimento a clientes. Com efeito, em março de 2021, houve 2.273 registros de reclamações no “Consumidor.gov”; em agosto do mesmo ano, esse número despencou para 1.247 (queda de aprox. 45%). E no “ReclameAqui”, a queda no mesmo período foi de 685 citações para 194.
6. O índice de êxito do C6 Consignado em demandas judiciais é altíssimo, ficando acima de 91% (considerando os casos transitados em julgado).

Feitos tais esclarecimentos, o C6 Consignado pede e espera que os efeitos do Ofício, sobretudo a penalidade por ele aplicada, sejam suspensos pelo prazo de 30 (trinta) dias, durante o qual o C6 Consignado apresentará estes e outros argumentos de forma detalhada.

Atenciosamente,
Marcelo Kalim, acionista controlador do Conglomerado C6