



ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DE BENEFÍCIOS DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL  
- INSS

**Processo Administrativo 35014.439622/2021-92**  
Ref: Ofício SEI nº 786/2021/DIRBEN-INSS

**BANCO CETELEM S.A.**, pessoa jurídica de direito privado já qualificada, vem, respeitosamente, por seus advogados (instrumento de mandato juntado aos autos), à presença de Vossa Senhoria, tempestivamente<sup>1</sup>, apresentar defesa ao processo administrativo indicado à epígrafe.

## **I. DO OBJETO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

1. O processo administrativo de que se cuida elenca uma série de informações recebidas neste INSS sobre reclamações, processos administrativos e judiciais instaurados em face do

---

<sup>1</sup> O Banco Cetelem requereu a dilação de prazo por 60 (sessenta) dias, o que foi deferido, por meio do Ofício SEI nº 799/2021/DIRBEM-INSS, proferido em 29/12/2021, motivo pelo qual se revela tempestiva a defesa apresentada nesta data.



Banco Cetelem, nos mais diversos órgãos e instâncias administrativas e judiciais por todo o País.

O ofício enviado ao Banco Cetelem assim descreveu os fatos e o pedido feito por esta autarquia:

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) recepcionou recomendações com base em denúncias e reclamações feitas ao Ministério Público Federal, bem como decisões judiciais de Tribunais Estaduais, as quais apontam indícios de conduta irregular por parte do BANCO CETELEM S.A. – CNPJ: 00.558.456/0001-76, em relação à operacionalização de consignações decorrentes de empréstimos e de operações com cartão de crédito aos titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do RGPS.

As condutas descritas, se confirmadas, constituem afrontas diretas ao disposto nos arts. 1º, 3º, 21, 21-A e 47 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 28, de 16 de maio de 2008 (com todas as alterações até a Instrução Normativa PRES/INSS nº 114, de 22 de abril de 2021, publicada no DOU nº 75, de 23/04/2021, seção 1, pág. 109), bem como às Cláusulas do Acordo de Cooperação Técnica – ACT – celebrado entre essa Instituição Financeira e o INSS, sem prejuízo das demais culminações legais de natureza consumerista, cível e/ou criminal.

Em observância aos §§ 1º ao 6º da ‘Cláusula Nona – da Resilição, Suspensão e Rescisão’ do Acordo de Cooperação Técnica – ACT nº 115/2021 (SEI nº 4557910), publicado no DOU nº 160, Seção 3, fl. 158, de 24/08/2021, bem como ao devido processo legal, respeitados o contraditório e a ampla defesa, nos moldes do art. 52-A da IN PRES/INSS nº 28/2008 (incluído pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 100, de 28/12/2018), o INSS requer a apresentação de defesa escrita em relação a todas as manifestações, recomendações, reclamações, determinações judiciais e denúncias constantes dos autos do Processo SEI/INSS nº 35014.439622/2021-92, que apontam indícios de conduta irregular por parte do BANCO CETELEM S.A., bem como oportunizar à Instituição Financeira apresentar todo e qualquer meio de prova em contrário às irregularidades apontadas, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de recebimentos desta correspondência, nos termos do inciso II do art. 52-A da IN PRES/INSS nº 28/2008 (incluído pela IN PRES/INSS 100/2018).

Por fim, requer-se a confirmação de recebimento e ciência do inteiro teor da presente notificação e informamos que a omissão e/ou confirmação da prática lesiva poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas nos termos da legislação e normas vigentes.

2. Diante da expressiva quantidade de documentos e informações a serem levantados, a instituição financeira requereu a dilação de prazo por 60 (sessenta) dias, o que foi deferido, por meio do Ofício SEI nº 799/2021/DIRBEN-INSS.



3. Esse é o contexto fático que instrui o presente processo administrativo. Passa-se a demonstrar as razões pelas quais não há irregularidade de conduta a justificar a cominação de qualquer sanção ao Banco Cetelem nos termos da Instrução Normativa PRES/INSS nº 28.

#### **A. DO REGIME LEGAL DO CRÉDITO CONSIGNADO**

4. Para bem delimitar o tema em discussão faz-se importante definir, ainda que de forma sintética e objetiva, o regime de crédito consignado a partir de suas características e aparato normativo essencial, de forma a demonstrar que os padrões de conduta do banco estão em absoluta conformidade com o ordenamento jurídico.

5. Nesse contexto, o primeiro elemento a ser destacado é o fato de que o empréstimo consignado representa modalidade de crédito de importante relevo na economia nacional, especialmente por ser uma modalidade de baixo custo para o tomador do crédito.

6. Esse baixo custo somente é possível em virtude da garantia consistente na destinação de parcela do salário do tomador do empréstimo diretamente ao pagamento das suas prestações, na forma do que autoriza o art. 1º, da Lei nº 1.046, de 1950, o que reduz substancialmente o risco de inadimplemento.

7. Dadas essas particularidades, o crédito consignado teve de ser amplamente regulamentado, tendo como principais vetores normativos a Lei nº 10.820, de 2003, e a Instrução Normativa INSS nº 28, de 2008, com suas alterações (IN 100 INSS e ss.). Ambas as normas trazem importantes regras relativas às obrigações das partes e à margem consignável, entre outras.

8. Além disso, cabe o destaque de que o Banco Cetelem passa por frequentes fiscalizações do Banco Central do Brasil, nas quais, além de se verificar a aderência aos



comandos regulatórios, verifica-se as condutas adotadas pelos Bancos no atendimento aos seus clientes, sendo que o fluxo de comercialização de produtos relacionados a empréstimos consignados é frequentemente revisitado pelo regulador.

## **B. DAS BOAS PRÁTICAS DO BANCO CETELEM**

9. Dentro desse arcabouço normativo, cabe agora ao Banco Cetelem apresentar as regras que orientam a sua prática em relação à oferta e contratação de crédito consignado, elementos que demonstram a boa conduta da instituição financeira e ausência de qualquer violação aos dispositivos normativos indicados no ofício SEI nº 786/2021/DIRBEN-INSS.

10. É importante frisar que, em suas atividades e interações com o público consumidor, o Banco Cetelem não orienta e tampouco compactua com práticas abusivas. A política de concessão de crédito do Banco Cetelem abrange todo o contato existente com os clientes, desde o processo de negociação e venda até a sua validação e finalização, garantindo que todos recebam um atendimento condizente com as melhores práticas de mercado, obtendo as informações necessárias de maneira clara, objetiva, correta e completa.

11. A este respeito, como anteriormente relatado, o Banco Cetelem destaca que no tocante à oferta e comercialização de crédito consignado, seja por meio de empréstimo ou de cartão de crédito, obedece a todos os normativos lavrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, com destaque para a IN 28/2008, com alterações da IN 100/18, da IN 106/20 e da IN 107/20, bem como a todas as resoluções emanadas pelo Conselho Monetário Nacional – CMN pertinentes ao tema. É importante destacar que o Banco passa por auditorias internas e externas independentes, que avaliam o cumprimento da legislação.



12. Não bastasse isso, o Banco Cetelem adere ao Sistema de Autorregulação de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação (“Autorregulação do Consignado”), da Febraban e da ABBC.

13. Com efeito, dentre as principais regras estabelecidas pela Autorregulação do Consignado, destaca-se a vedação às instituições signatárias e aos seus respectivos correspondentes bancários atuar de forma a prevalecer-se da vulnerabilidade do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social na oferta de operações de crédito consignado (art. 3º).

14. No mesmo sentido, estabeleceu-se que a oferta da operação de crédito consignado, inclusive por meio de correspondente, deve ser objetiva, clara, precisa e completa, abordando as características do produto (art. 4º).

15. Esse é exatamente o caso do Banco Cetelem, que oferta de seus produtos sempre de maneira clara e com todas as informações importantes dispostas de maneira ostensiva. A preocupação da instituição financeira com a clareza na comunicação ao consumidor é refletida no fato de que há um procedimento interno de validação dos materiais de marketing, no qual são destacadas todas as informações sobre cada produto, como normativos e regulamentação incidente, que servem de guia sobre a informação a ser transmitida ao consumidor. É importante ainda destacar que esse material passa por validação constante da área jurídica do Banco.

16. Nesse aspecto, para que se evidencie ainda mais as boas práticas na comercialização dos seus produtos, e em demonstração da sua seriedade em buscar resolver eventuais problemas, o Banco Cetelem tem adotado medidas para reduzir o índice de reclamações, ampliando a divulgação dos seus diversos canais de atendimento ao consumidor<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> <https://www.cetelem.com.br/central-relacionamento/contato-fale-conosco>



17. Ainda, destaca-se que o Banco Cetelem atua diretamente junto aos correspondentes bancários no país para orientá-los sobre as proibições contidas na Instrução Normativa nº 100/2018/INSS/PRES, que alterou a IN nº 28/INSS/PRES, na Autorregulação do Consignado e sobre os dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados, compartilhando constantemente diversas informações e orientações a respeito dos produtos, ofertas e atendimento ao cliente.

18. Registre-se também que o Banco Cetelem adota medidas efetivas contra os correspondentes bancários no país que, comprovadamente, praticam condutas em desconformidade com as regras comerciais e políticas do banco, ou que possuem alto índice de reclamações pelos consumidores, além de buscar aprimorar, como já dito, as medidas preventivas para evitar práticas abusivas pelos correspondentes.

19. Neste contexto, é importante pontuar que seguindo as regras da Autorregulação do Consignado, houve a criação de sistema de indicadores de qualidade dos correspondentes. O referido sistema consolida e divulga informações relativas às demandas apresentadas por clientes e usuários atendidos por correspondentes, no âmbito administrativo ou judicial, estabelecendo parâmetros de avaliação<sup>3</sup>.

20. A partir dessa análise, o correspondente pode sofrer as punições cabíveis (indicadas nos respectivos contratos, bem como nos normativos aplicáveis), que vão desde advertências até suspensões e descredenciamento.

21. Também registra-se a política de proteção do Banco Cetelem ao consumidor que abrange todo o contato existente com os clientes e os usuários, desde o processo de negociação e venda até a sua validação e finalização, garantindo que todos recebam um atendimento condizente com as melhores práticas de mercado, obtendo as informações

---

<sup>3</sup> <http://www.portalabbcc.org.br/ranking/>



necessárias de maneira clara, objetiva, correta e completa, com o intuito exclusivo de aumentar o grau de satisfação dos clientes e usuários, proporcionando a eles uma aproximação contínua com o Cetelem. Neste diapasão, importante mencionar a Resolução do CMN nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, que dispõe sobre os princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos de e de serviços financeiros, que é devidamente cumprida pelo Cetelem em todos os aspectos.

22. Cabe ainda demonstrar que o monitoramento dos indicadores de reclamações dos clientes é uma atividade permanente do Cetelem. Tanto que foi instituído em 2017 o “Comitê Cliente”, onde mensalmente são avaliados os principais motivos de reclamações, insatisfações e não atendimento das demandas e são desenvolvidos planos de ação a fim de mitigar os problemas identificados. É importante o destaque de que essa avaliação é feita em todos os canais (call center, ouvidoria, canais digitais, entre outros). Muito embora o Comitê Cliente especificamente tenha sido criado em 2017, o Banco sempre manteve estrutura destinada a tratar de planos de ação voltados ao melhor atendimento ao cliente.

23. O Comitê Cliente foi criado com o intuito de proporcionar uma melhor experiência ao cliente, retroalimentar a instituição com o estudo de causas das reclamações, garantir a melhoria contínua de produtos e serviços, reduzir reclamações e ações cíveis ajuizadas contra o Banco Cetelem, avaliar as falhas de processos relacionadas aos clientes e responsabilização dos correspondentes e prestadores de serviços.

24. Já com relação à contratação de empréstimos consignados, e como meio de reforçar a segurança e prevenir fraudes, o Banco Cetelem informa que desde abril de 2020 suas contratações são formalizadas exclusivamente por meio digital.

25. Usando como exemplo a contratação do cartão de crédito consignado, se o cliente manifestar interesse no recebimento do cartão, com a digitação da proposta, é enviado um link



para o seu celular, momento em que se iniciará o procedimento de contratação da operação com a formalização digital por meio da ferramenta de WhatsApp. Ao se abrir o *link* o cliente inicia uma interação virtual com o Banco Cetelem digitando um “Oi” acrescido do número do CPF para o início do atendimento digital. Após o cliente digitar seu CPF, inicia-se a interação automática com operador bancário, onde o cliente deverá anexar fotos de seus documentos (frente e verso) e uma foto do seu rosto capturada no momento da contratação (a denominada *selfie*). Cabe ressaltar que antes de qualquer assinatura por parte do cliente há uma demonstração do resumo da oferta. Na própria página consta um passo a passo minucioso de como isso deve ser feito. É importante o destaque de que esse processo sempre é revisado constantemente, com vistas a identificar eventuais fragilidades e garantir ainda mais segurança aos mecanismos de contratação.

26. Verificando-se que o cliente juntou ao sistema toda a documentação requerida, é dado no mesmo link acesso ao contrato. Para o cartão consignado o cliente encontra a seguinte documentação: (i) sumário executivo (resumo das condições contratuais); (ii) Contrato de Adesão ao Cartão Consignado; (iii) “Termo de Consentimento Esclarecido ao Cartão de Crédito Consignado Cetelem”, conforme exigido pelo art. 21-A da IN/INSS nº 28 de 2008. Além disso, em todos os documentos existe a representação gráfica de um cartão de crédito para evidenciar ao cliente o produto que está contratando.

27. Após a leitura dos referidos documentos, o beneficiário deverá assinar digitalmente o contrato e o respectivo termo de consentimento. O fluxo que segue anexo à esta defesa demonstra visualmente o passo a passo dessa operação. O fluxo também é enviado aos correspondentes bancários e utilizado em seu treinamento, como medida para manter a sua atuação sempre alinhada com a orientação do banco e com o respeito à regulação que rege a matéria.



28. Todo esse procedimento reduz sobremaneira o risco de qualquer possibilidade de fraude.

29. Para além disso, o Banco Cetelem elabora contratos claros e precisos, que identificam a modalidade de crédito que se está contratando, os encargos sobre ela incidentes e os mecanismos de pagamento e cobrança dos débitos correspondentes, conforme se verifica das minutas anexas.

30. De outro lado, conforme já destacado, o Banco Cetelem também divulga amplamente todos os meios de contato e atendimento do cliente com o banco, cujas informações são apresentadas de forma simples e prática na sua página institucional na internet (<https://www.cetelem.com.br/emprestimos/emprestimo-consignado/conheca>), demonstrando que o consumidor pode acessar, realizar consultas, solicitar explicações ou esclarecer eventuais dúvidas a qualquer momento, dispondo, inclusive, de um serviço de apoio ao cliente disponível 24hs.

32. Todo o procedimento utilizado pelo Banco Cetelem está em sintonia com o Código de Defesa do Consumidor, com as resoluções do Conselho Monetário Nacional, com as Instruções Normativas do INSS, e com a Autorregulação, além de cumprir de modo integral com o Guia Corregulação do crédito consignado elaborado pela Secretaria Nacional do Consumidor, com a adesão da Febraban e da ABBC.

33. Toda a conduta do Banco Cetelem, portanto, está conformidade com a legislação de regência e atende de forma satisfatória os seus clientes.

## **II. DOS QUESTIONAMENTOS FEITOS NO OFÍCIO SEI Nº 786/2021/DIRBEN-INSS**



34. Feitos os esclarecimentos e demonstrada a adequação dos serviços prestados pelo Banco Cetelem, passa-se a apresentar as informações relativas às reclamações e denúncias indicadas no ofício nº 786/2021/DIRBEN-INSS.

35. Em primeiro lugar, nos autos do Processo Administrativo e seu apenso são indicados 7 processos judiciais e 15 reclamações administrativas em face do Banco Cetelem. A presente defesa não se aprofundará nos aspectos fáticos e jurídicos de cada um desses casos, na medida em que já foram efetivamente analisados e resolvidos nas vias judicial e administrativa, com a cominação da sanção que se entendeu adequada. O que se evidenciará, contudo, é o fato de que esses processos e reclamações não são indicativos de descumprimento das obrigações legais e administrativas a que se submete o Banco Cetelem.

36. Em primeiro lugar, o fato de a maioria desses processos e reclamações terem sido julgados procedentes induz à conclusão equivocada de que a grande maioria das reclamações feitas por clientes tem o mesmo resultado.

37. O equívoco na utilização desses processos como amostragem se dá porque esconde o fato de que a imensa maioria das reclamações e processos judiciais são anteriores a 2019, época em que houve a implantação das adequações realizadas em cumprimento às alterações dispostas na IN nº 100, em especial no art. 21-A, que tratou do “Termo de Consentimento Esclarecido”, trazendo grande mudança na forma de contratação do crédito consignado, conferindo maior segurança na informação sobre o produto contratado.

38. Por outro lado, como já indicado, desde abril de 2020 o Banco Cetelem formaliza seus contratos exclusivamente pelo meio digital, o que reduz substancialmente o risco de fraudes.

39. A utilização dessas ações e reclamações (repita-se, feitas em momento histórico e a partir de práticas contratuais já não mais em uso) para demonstrar eventual descumprimento



da legislação ou de obrigação assumida com essa autarquia incorreria na aplicação de normas atuais para penalizar eventuais fatos passados, em evidente anacronismo.

40. Por outro lado, em razão do apenso nº 3504.2220102021-62, em que houve a juntada do Processo Administrativo nº 08012.001476/2019-59, em trâmite perante a Senacon/MJ, vem o Banco Cetelem esclarecer que contra o Despacho nº 460/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ, que acolheu a Nota Técnica nº 28/2021/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ que aplicou multa ao Banco Cetelem, foi interposto recurso administrativo que está pendente de análise.

41. Para além dos casos destacados no Processo Administrativo, os números levantados pelo Banco Cetelem a partir de um contexto geral de reclamações e processos judiciais nos últimos cinco anos demonstram que eventuais reclamações e ações tidas como procedentes na verdade são residuais considerando-se tanto o universo das ações ajuizadas quanto o universo dos contratos realizados. Essa realidade demonstra que a prática do Banco Cetelem atende às exigências necessárias, não havendo como se concluir, a partir de reclamações em número residual, que há falha em geral na prestação do serviço.

42. Dado o volume de informações, optou-se por apresentar na presente peça de defesa os dados relativos à quantidade de reclamações e denúncias, bem como o resultado (reclamação reconhecida como procedente ou improcedente) e o que as reclamações representam no volume total de operações do banco.

43. A título de exemplo, cabe indicar que as reclamações administrativas feitas ao Banco Central possuem um índice médio de rejeição nos últimos 5 anos na ordem de 75%. É dizer, três quartos das reclamações apresentadas ao Banco Central são consideradas improcedentes. Essa proporção se repete nas reclamações recebidas pelos demais órgãos administrativos, conforme detalhado nos quadros abaixo.



44. Com relação a ações judiciais, o índice de êxito em 2021 do Banco Cetelem em ações que discutem contratos de crédito foi de 62%. Esse índice é um pouco inferior nos anos anteriores, mas nada que demonstre irregularidade grave de conduta por parte da instituição financeira em suas atividades. Aliás, o fato de o índice de êxito estar melhorando ao longo do tempo (e a análise dos números demonstra essa realidade, na medida em que se passou de um índice de 45% em 2017 para o índice de 62% em 2021) evidencia o comprometimento do Banco Cetelem em melhorar a segurança de seus contratos e a oferta de seus produtos.

45. É de se destacar ainda o fato de que o Banco Cetelem, assim como outras instituições financeiras, é alvo de ações perpetradas por advogados e consumidores denominados “habituais”, ou seja, que propõem ações judiciais repetidas e sem substrato jurídico concreto. Há diversas situações em que um mesmo consumidor promove dezenas e dezenas de ações concomitantes para tratar do mesmo contrato.

46. A planilha abaixo consolida todas as informações descritas nos parágrafos anteriores:

	2017	2018	2019	2020	2021	Total
<b>Reclamações administrativas formais (Consumidor.gov.br)</b>	1.429	2.855	10.317	3.053	2.098	<b>19.752</b>
Índice de resposta satisfatória dessas reclamações (%)	80,62%	77,27%	78,57%	76,74%	82,25%	<b>79,10%</b>
Quanto o total de reclamações representa na produção:	0,10%	0,10%	0,50%	0,20%	0,20%	<b>0,90%</b>

	2017	2018	2019	2020	2021	Total
<b>Reclamações administrativas formais (SAC)</b>	ND	8.624	3.089	3.412	2.615	<b>17.740</b>
Índice de resposta satisfatória dessas reclamações (%)	ND	96%	99%	86%	99%	<b>94%</b>
Quanto o total de reclamações representa na produção:	ND	0,30%	0,20%	0,20%	0,20%	<b>0,80%</b>

2017	2018	2019	2020	2021	Total
------	------	------	------	------	-------



<b>Reclamações administrativas</b> formais (Ouvidoria)	1336	2210	2409	2282	1670	<b>9907</b>
Índice de resposta satisfatória dessas reclamações (%)	100%	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>
Quanto o total de reclamações representa na produção:	0,13%	0,24%	0,37%	0,29%	0,32%	<b>0,27%</b>
Quanto as reclamações legítimas representam na produção:	0,07%	0,13%	0,21%	0,18%	0,19%	<b>0,16%</b>

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamações administrativas</b> formais (BACEN)	2693	2935	2486	2378	1792	<b>12284</b>
Índice de resposta satisfatória dessas reclamações (%)	94%	88%	71%	53%	69%	<b>75%</b>
Quanto o total de reclamações representa na produção:	0,27%	0,32%	0,39%	0,30%	0,35%	<b>0,33%</b>
Quanto as reclamações legítimas representam na produção:	0,02%	0,04%	0,11%	0,14%	0,11%	<b>0,08%</b>

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamações administrativas</b> formais (PROCON)	6996	7603	11570	6745	6961	<b>39875</b>
Índice de resposta satisfatória dessas reclamações (%)	93%	98%	99%	99%	99%	<b>98%</b>
Quanto o total de reclamações representa na produção:	0,71%	0,83%	1,80%	0,85%	1,35%	<b>1,11%</b>
Quanto as reclamações legítimas representam na produção:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Total</b>
Número de <b>processos judiciais/ações cíveis</b> contra o Cetelem (ativos, suspensos e transitados em julgado, em todas as instâncias)	19934	23676	28974	30265	39610	<b>142459</b>
Índice de êxito (%):	45%	48%	49%	44%	62%	



Quanto o total de ações representa na produção:	2%	3%	5%	4%	8%	<b>21%</b>
Quanto as ações legítimas representam na produção:	1%	1%	2%	2%	3%	<b>9%</b>

	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Quantidade de ações ajuizadas por <b>advogados habituais</b> ("agressores") contra o Cetelem	1585	2509	4453	9172	15606	<b>33325</b>
Índice de êxito (%):	50%	63%	65%	56%	76%	
Quanto o total de ações representa na produção:	0,16%	0,27%	0,69%	1,16%	3,03%	<b>2,5%</b>
Quanto as ações legítimas representam na produção:	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	<b>1,4%</b>

	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Volume de <b>contratos</b> produzidos dos últimos anos	990.182	918.247	643.436	789.500	515.668	<b>3.857.033</b>

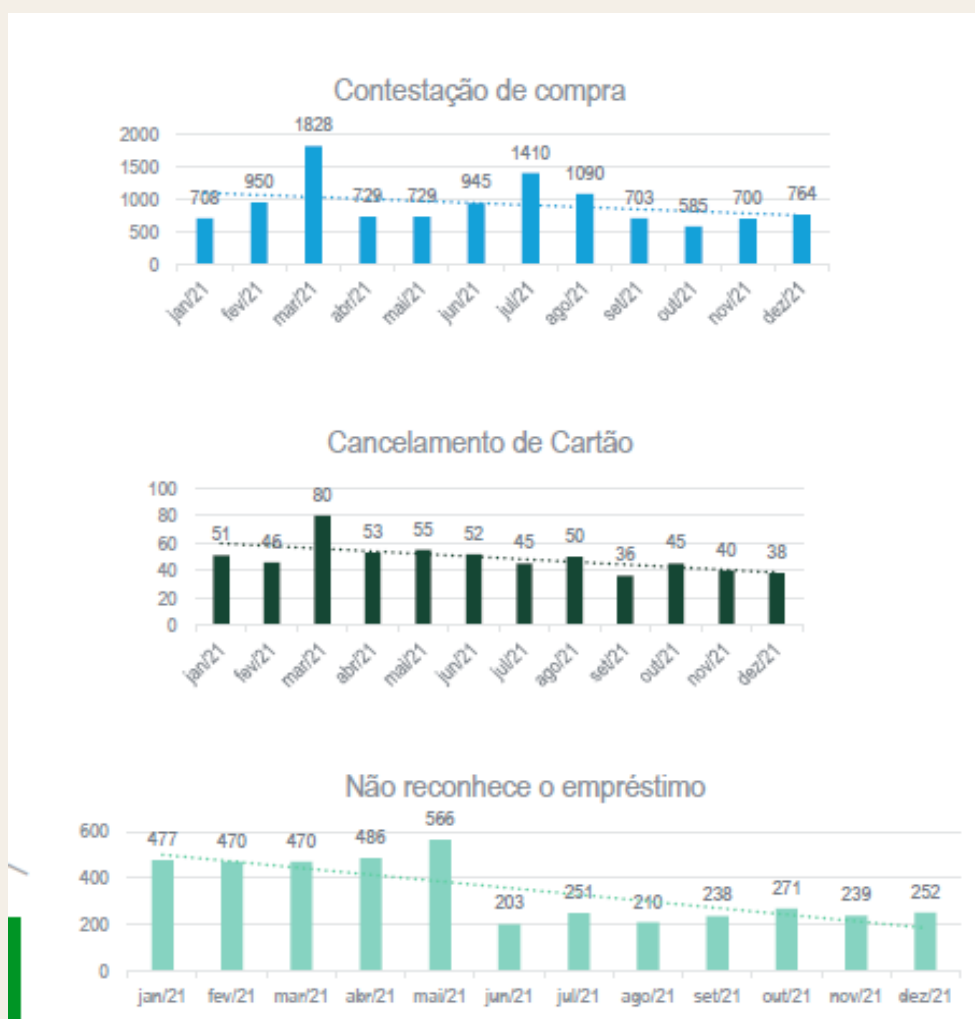
47. Como se pode verificar, a quantidade de reclamações (administrativas ou judiciais) não representa necessariamente irregularidades nos contratos. O volume de improcedência e o percentual de reclamações procedentes dentro do universo de contratos produzidos pelo Banco Cetelem demonstra com clareza essa realidade.

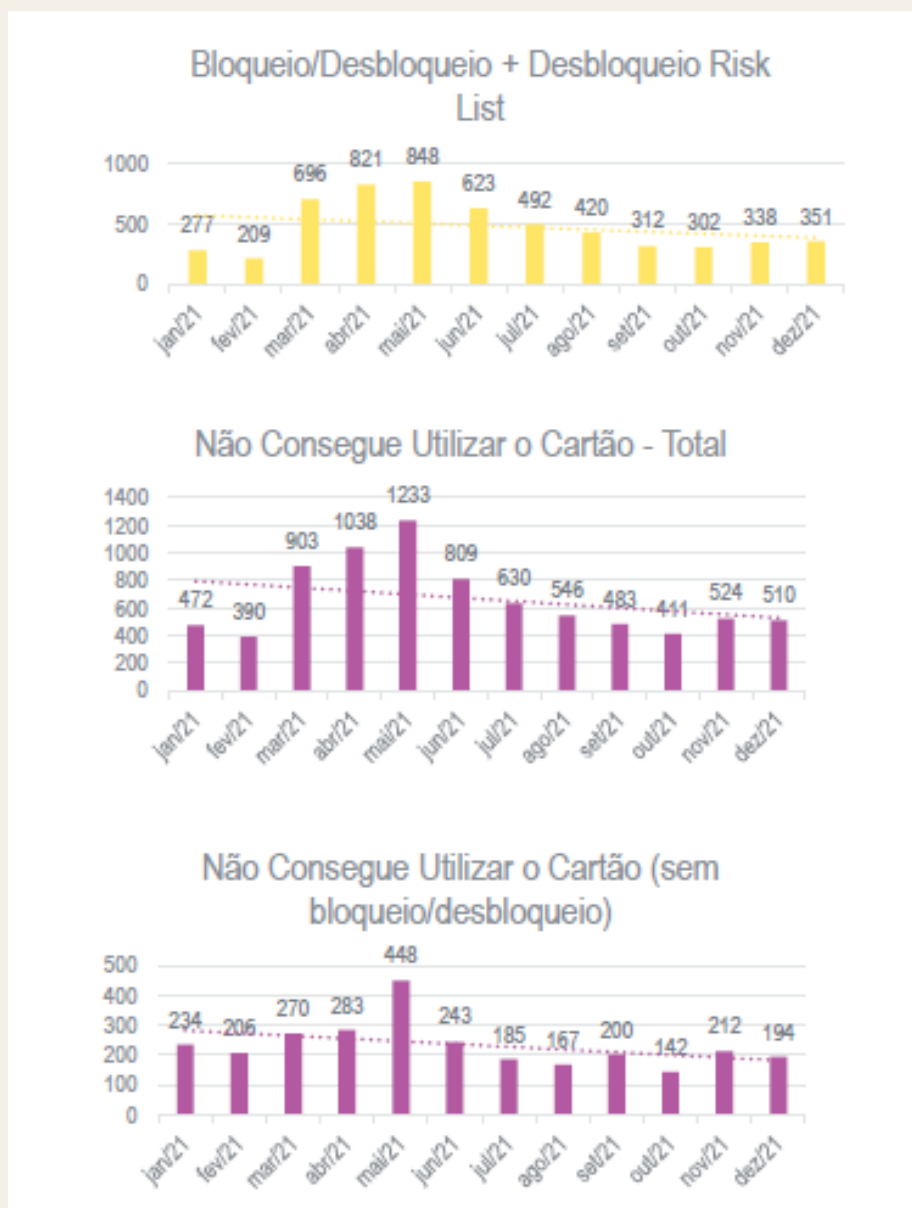
48. Em acréscimo, a tela abaixo traz os seis principais motivos para as reclamações no ano de 2021. Como se pode verificar, os dois maiores motivos são a contestação de compra realizada com o cartão e a dificuldade do cliente em utilizar o cartão. Esses motivos não necessariamente dependem da conduta da instituição financeira, e estão ligados à forma de utilização do produto por parte do cliente.



49. Por outro lado, os questionamentos relacionados a compras não realizadas e à dificuldade em utilizar o cartão não estão vinculadas ao cartão de crédito com reserva de margem consignável, mas sim ao cartão de crédito comum. Os questionamentos relacionados a cartão de crédito com reserva de margem consignável são registrados no gráfico que indica as reclamações em que o cliente “não reconhece o empréstimo”, no qual se pode verificar a significativa redução no número de reclamações.

50. Os números deixam clara, aliás, a tendência de queda na quantidade de reclamações em geral:





51. O amplo acesso do cidadão ao judiciário e às instâncias administrativas é garantia constitucional da mais alta ordem, e a busca por esclarecer no todo ou em parte a relação contratual com a instituição financeira não revela, por si só, má prestação de serviço por parte desta última.



52. Por outro lado, o alto índice de êxito da instituição financeira nas reclamações evidencia exatamente o contrário. O número de reclamações ou de ações ajuizadas em face de instituição financeira não deve ser o único critério para identificar eventual descumprimento das obrigações a que se submete, devendo tal número ser analisado a partir de contexto mais amplo, dentre os quais se destacam o resultado das reclamações/ações judiciais, momento em que se deram, e seu volume em relação ao volume total de contratos realizados.

53. Como se percebe dos quadros anteriormente colacionados, a visão consolidada de todas as reclamações relatadas, com as suas especificidades, e considerando o universo abrangente de atuação comercial do Banco Cetelem no mercado de empréstimo e cartão consignado, evidencia que eventuais falhas na prestação de serviços representam percentuais substancialmente diminutos – e aqui vale o destaque de que os números indicados acima se referem à atividade comercial do banco como um todo, não apenas ao produto consignado -, o que demonstra a inexistência de prática comercial lesiva às normas que regulam o crédito consignado.

54. Analisados os fatos nessa perspectiva, não há qualquer indício de irregularidade na conduta do Banco Cetelem.

55. É por essas razões que vem o Banco Cetelem defender que não há em sua conduta qualquer elemento que indique o não atendimento à legislação de regência do crédito consignado ou ao convênio firmado com essa autarquia, devendo, nessa perspectiva, ser arquivado o processo administrativo que aqui se responde.

### **III. CONCLUSÃO**



56. De tudo quanto exposto, resta claro que as práticas do Banco Cetelem atendem às exigências legais e regulatórias necessárias, não havendo como se concluir, a partir de reclamações em número residual, que há falha em geral na prestação do serviço.

57. Conclui-se, portanto, que a conduta do Banco Cetelem não traduz qualquer violação aos arts. 1º, 3º, 21, 21-A e 47 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 28, de 2008 (com todas as alterações subsequentes) ou às cláusulas do Acordo de Cooperação Técnica – ACT celebrado entre a instituição financeira e o INSS, razão pela qual requer-se o arquivamento do processo administrativo.

58. Na remota hipótese de se pretender aprofundar as investigações, postula o Banco Cetelem, desde já, pela produção de provas e a oportunidade do exercício de ampla defesa de seus direitos.

Nestes termos,

pede e espera deferimento.

Brasília, 24 de fevereiro de 2022

Luiz Paulo da Silva Santos

OAB/DF nº 41.952

Ricardo Luiz Blundi Sturzenegger

OAB/DF nº 19.535

Marina Pereira Antunes de Freitas

OAB/DF nº 37.075