

OFÍCIO

Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital
Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20020-100 - Tel.: 2240-2063
1pjtccc@mprj.mp.br

Ofício nº 213/2020 – 1ª PJDC.

Rio de Janeiro, 14 de outubro de 2020.

| | |
|--------------------|---|
| Referência: | Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018. MPRJ nº 2018.01259627. |
| Objeto: | Banco BMG. Ligações de telemarketing e torpedos. Oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois do deferimento do benefício do INSS. |
| Fundamento: | Art. 129 e incisos da Constituição da República, repetido no art. 173 e incisos da Constituição do Estado do Rio de Janeiro; art. 26 e incisos da Lei nº 8.625/93; e art. 35 e incisos da Lei Complementar Estadual nº 106/03. |

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o, comunico que tramita nesta Promotoria de Justiça o inquérito civil em epígrafe, conforme portaria anexa.

O Banco BMG sustenta, conforme resposta anexa, que a anomalia foi sanada com a edição, pelo INSS, da Instrução normativa 100, que alterou dispositivos da Instrução Normativa 28.

Desta forma, sirvo-me do presente para requisitar, **no prazo de 30 (trinta) dias**, se manifeste sobre o inquérito e informe se persistem as irregularidades consistentes no oferecimento de serviços do BMG alguns dias depois de deferidos benefícios do INSS, especificando eventuais providências tomadas a respeito.

A resposta deverá ser encaminhada ao endereço eletrônico acima informado.

Atenciosamente,

JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA
Promotor de Justiça

Ao Ilustre Presidente do INSS

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES



Documento assinado eletronicamente por **JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA, Promotor de Justiça**, em 14/10/2020, às 16:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site



[https://sei.mprj.mp.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.mprj.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.mprj.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0315072** e o código CRC **03D1690D**.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

PORTARIA nº 11 /19
2018.01259627
Reg. 1052/2018
632443

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2019

Noticiante: Reginaldo Mattos Laino

Noticiado: BMG

Assunto: ligações de telemarketing e torpedos – oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois deferido benefício do INSS

CONSIDERANDO representação noticiando insistentes ligações de telemarketing e torpedos com o oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois deferido benefício do INSS;

CONSIDERADNO o disposto no art. 6º, VI, do CDC, bem como Lei Estadual nº 4.896/06 e Lei nº 7853/2018;

CONSIDERANDO que é função institucional do Ministério Público, através de suas promotorias de justiça, a defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, neste ato apresentado pelo Promotor de Justiça que esta peça subscreve, com fulcro nas atribuições constitucionais e legais que lhe

são conferidas pelo *caput* do artigo 127 e pelos incisos II e III do artigo 129 da Constituição da República, bem como pelo inciso I do artigo 26 da Lei nº 8.625/93 e pelo § 1º do artigo 8º da Lei nº 7.347/85, instaura o presente

INQUÉRITO CIVIL

Determinando:

I) a remessa de cópia integral ao MPF no tocante à responsabilidade do INSS nos fatos;

II) a expedição de ofício ao reclamado para que, **no prazo de 30 (trinta) dias**, manifeste-se sobre o presente inquérito civil e informe:

i) se tem acesso ao cadastro de benefícios do INSS, informando em caso negativo a razão da existência de reclamações acerca de insistentes ligações de telemarketing e torpedos com o oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois deferido benefício do INSS; ii) se mantém cadastro especial de assinantes que manifestem oposição ao recebimento de ofertas de comercialização de Produtos ou serviços, especificando quais os meios para que o consumidor peça a respectiva inclusão, bem como as formas de divulgação de tal possibilidade; iii) se respeita a vontade dos consumidores que figuram em tal cadastro; iv) se consulta o cadastro de outras empresas, especialmente telefônicas, ao realizar ligações de telemarketing, especificando-as; v) em quais dias e horários são realizadas as suas chamadas contendo ofertas de comercialização de Produtos ou serviços; vii) se as suas ligações de telemarketing utilizam número telefônico que possa ser identificado pelo consumidor; viii) se nas suas ligações de telemarketing identifica a empresa logo no início da chamada; vii) qual o intervalo entre as ofertas objeto de telemarketing ou torpedo destinadas ao mesmo consumidor.

Julio Machado Teixeira Costa
Promotor de Justiça
Mat. Nº 2099



São Paulo, 20 de maio de 2019.

Ao

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO
CONTRIBUINTE DA CAPITAL

A/C EXMO. DR. PROMOTOR JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA

Avenida Nilo Peçanha, n.º 151 – 5.º andar

Centro

Rio de Janeiro/RJ

Cep: 20.020-100

REF.: INQUÉRITO CIVIL PJDC n.º 1052/2018 MPRJ n.º: 2018.01259627 – Ofício n.º 130/2019 –
1.ª PJDC

PRPPJCCAP 20190542704 24/05/19 12:38:16

BANCO BMG S.A., com sede na Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04543-900, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 61.186.680/0001-74, vem, por seus procuradores, ante ao recebimento do ofício supra referenciado, expor e requerer:

Compulsando-se os autos, verifica-se que o presente inquérito foi instaurado em decorrência da seguinte representação:

“COMUNICANTE RECORRE A ESTA OUVIDORIA PARA REGISTRAR INDIGNAÇÃO EM RELAÇÃO A INÚMERAS LIGAÇÕES QUE TEM RECEBIDO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, DESDE O DIA 08/10/2018. CITA O BANCO PANAMERICANO, BMG E CAIXA ECONÔMICA, QUE LIGAM PARA COMUNICANTE E SEUS

1



FAMILIARES DIARIAMENTE OFERECENDO EMPRÉSTIMOS E OUTROS BENEFÍCIOS EM DIVERSOS HORÁRIOS. INCLUSIVE CONTA QUE TEM RECEBIDO ESSAS OFERTAS TAMBÉM POR MENSAGENS DE TEXTO E PELO APLICATIVO WHATSAPP. EXPLICA QUE NO DIA 01/10/2018 O INSS LHE CONCEDEU UMA APOSENTADORIA, E NOTICIANTE ACREDITA QUE O INSS DIVULGOU SEUS DADOS PESSOAIS. PEDE AVERIGUAÇÃO DESTE ÓRGÃO, POIS ALÉM DE SER INCOMODADO COM INÚMERAS LIGAÇÕES EM HORÁRIOS INAPROPRIADOS (07H00), OS DADOS DO COMUNICANTE DEVERIAM FICAR EM SIGILO JUNTO AO ÓRGÃO. OBS. COMUNICANTE FOI ORIENTADO A REGISTRAR O FATO TAMBÉM NA OUVIDORIA DO MPF. (GA)".

Neste diapasão, foi o BMG notificado a manifestar-se acerca do inquérito.

Com efeito, de início, há que se ressaltar que INEXISTE qualquer praxe e/ou conduta do Banco BMG S/A de obter, repassar ou divulgar dados de aposentados e/ou pensionistas do INSS ou de qualquer cidadão que seja, visando à oferta de quaisquer produtos bancários desta instituição financeira, sendo certo que esta Instituição emana diretrizes a todos os seus correspondentes bancários credenciados para que se abstenham de tal conduta, ficando os mesmos sujeitos às sanções contratuais, inclusive descredenciamento, caso se constate a obtenção e/ou divulgação de dados de aposentados e/ou pensionistas do INSS.

Por outro lado, há que se destacar que a questão que ensejou a instauração deste procedimento encontra-se superada, com a consequente perda de objeto do presente inquérito civil, que envolve vazamento de dados pessoais de aposentados e pensionistas pelo INSS.

2

Isto porque, na data de 28/12/2108, foi editada pelo INSS, a Instrução Normativa de n.º 100, que alterou dispositivos da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008, na qual foram inseridos os seguintes dispositivos legais:

“Art. 1º. O desconto no valor d aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito ,concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

§ 1º Os benefícios referidos no caput, uma vez concedidos, permanecerão bloqueados para a realização de operações relacionadas à consignação de valores relativos a empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil até que haja autorização expressa para desbloqueio por parte de seu titular ou representante legal. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 2º O desbloqueio referido no § 1º deste artigo somente poderá ser autorizado após noventa dias contados a partir da Data de Despacho do Benefício - DDB, por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado, para tratamento das autorizações emitidas em meio físico ou eletrônico. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, 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 contatos a partir da respectiva DDB. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 5º Quando houver transferência de benefício - TBM, por meio da Agência da Previdência Social - APS ou instituição financeira pagadora, o benefício também ficará bloqueado por sessenta dias a contar da data da transferência, mesmo decorridos os prazos acima definidos. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 6º Para as transferências de benefício em bloco - TBB ou TBM, realizadas pelas Agências da Previdência Social de Atendimento de Demandas Judiciais - APSADJ, o bloqueio mencionado no § 5º deste artigo não será efetuado. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)''

Ressalte-se que a referida alteração/inserção legislativa na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008 já se encontra em vigor desde 01/04/2019, sendo certo que com a inclusão de norma (§1.º, do art. 1.º), impondo o bloqueio no benefício do aposentado ou pensionista para a realização de operações de créditos

consignados no benefício, até que haja a solicitação/autorização expressa pelo próprio titular do benefício (*e isto sendo possível somente após o transcurso do prazo de 90 dias contados da data de deferimento do benefício - §2.º, art. 1.º*), não haverá a possibilidade de qualquer contratação desta espécie, mitigando assim, sobremaneira, qualquer possibilidade de vazamento de dados dos beneficiários pelo INSS após o deferimento do benefícios de aposentadoria ou pensão.

Ademais, a norma contida no §3.º do artigo 1.º, também é de extrema relevância para a questão tratada neste procedimento, porquanto veda expressamente, a atividade de marketing ativo, oferta, proposta e publicidade, envolvendo a contratação de crédito consignado, junto a qualquer beneficiário de aposentadoria ou pensão do INSS, durante o prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data em que foi deferido o benefício ao respectivo titular, o que reforça, evidentemente, o impedimento para a prática de eventual vazamento de dados dos beneficiários pelo INSS, após o deferimento dos benefícios de aposentadoria ou pensão.

Reitere-se d. Promotor, o BMG não adota e nunca adotou qualquer prática para se beneficiar de eventuais dados e informações de beneficiários do INSS oriundos das repudiáveis práticas de vazamentos, que quando ocorrem, evidentemente, decorrem de ações engajadas por funcionários da própria Autarquia Federal, os quais devem ser, logicamente, os únicos responsabilizados por tal reprovável conduta *contra legis*.

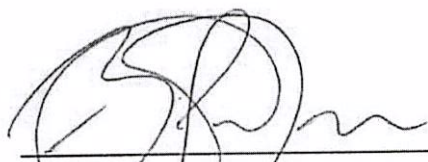
Mas fato é que, tal como demonstrado linhas atrás, com a adoção de normas rígidas pelo próprio INSS envolvendo a (i) possibilidade de contratação de créditos consignados por beneficiários tão somente após estes próprios autorizarem/solicitarem o desbloqueio do seu benefício para possibilitar a respectiva consignação; e (ii) norma proibidora de marketing ativo, oferta, proposta e publicidade dirigida ao beneficiário antes do transcurso do prazo de 180 (cento e oitenta) dias após ter havido o deferimento do seu benefício, conclui-se que a prática de vazamento de dados oriundos do INSS, não mais prevalecerá, ficando assim, superada a questão que motivou a representação que ensejou a abertura do presente inquérito civil.

5

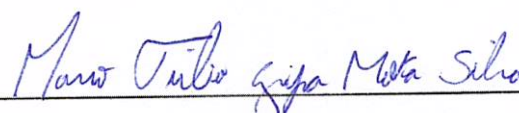
Destarte, considerando que o BMG não adota e nunca adotou qualquer prática correlata ao vazamento de dados pelo INSS, não tendo em tempo algum se beneficiado de tal prática, somado ao fato de que, conforme demonstrado, em função da edição e vigência das normas legais da Instrução Normativa de n.º 100 do INSS, a questão envolvendo o vazamento de dados pelo INSS torna-se superada, impossibilitando inclusive o marketing ativo pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de deferimento do benefício previdenciário, conclui-se que não mais subsistem motivos fáticos-legais para prosseguimento do presente inquérito civil em função da perda de seu objeto, e assim se requer o seu arquivamento.

Diante de todo o exposto, esperando ter prestado esclarecimentos que elucidam a questão, o Banco BMG S/A coloca-se à disposição para quaisquer outros esclarecimentos, renovando nesta oportunidade, suas distintas e elevadas estimas com esta d. promotoria.

Atenciosamente,



P.p. Rafael de Souza Oliveira Penido
OAB/MG 99.080 – OAB/SP 368.445



P.p. Marco Tulio Grippa Mota Silva
OAB/RJ 110.147

Carlos Adolfo Junqueira de Castro
Juscelino Teixeira Barbosa Filho
Ana Cristina Goulart de Mendonça Santos
Alexandre Junqueira de Castro
Tristão Tavares Santos
Letícia Madureira Horta Canabrava
Rafael de Souza Oliveira Penido
Paulo Roberto de Oliveira Elias
Ivan Almeida Carvalho
Vinícius Teixeira Pinheiro
Marcelo Vital de Sales Andrade
Bruno Cunha de Castro
Raquel Colares Sartore
Nathália Álvares Campos Fontão
Kátia Yumi Biancardi
Bruno Assumpção Costa
Alejandro Melo Toledo
Arthur Thomazi Moreira
Diana Oliveira de Paiva
Ciro Starling Teixeira
Ana Carolina Araújo Barbosa de Assis
André Botelho de Abreu Sampaio
Romelita Tavares Santos Alvim
Maruf Mattar Netto



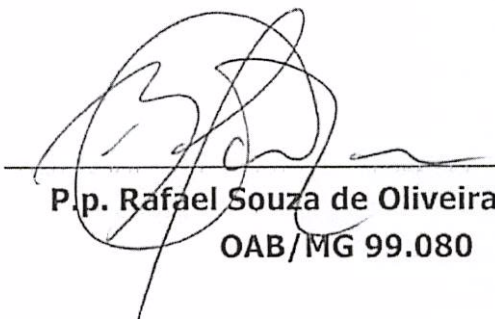
Carolina Bujaude Hadad Antonio
Marcus Lage Pinto
Mauricio Galdino Quirino Junior
Bernardo De Castro Viglioni Geraci
Daniella Coelho Brandão Xavier
Pedro Henrique Paizano Bueno
Diego de Sousa Pugas
Matheus Mattar Pereira Soares Senna
Charles Lage Alves
Paula Cambraia de Paiva
Daniel Alves Lima da Silva
Thais Almeida Carvalho
Anna Flávia Queiroz Dias
Igor Viana Santos
Luiza França Santos
Rian Nicolas Ribeiro de Sá
Lucca Silva Moraes
Ana Luiza Mendes Lopes Vieira
Clarissa Pinto de Paula Ramalho
Italo Lima Santana Moreira
Lucas Domingues Albuquerque
Paula Oliveira Julio
Lucas Guimarães Lima
Nayanne Stephanny Santana



SUBSTABELECIMENTO

Substabeleço, com reserva, aos advogados **RAFAEL JANOT DE MATOS, OAB/RJ 109.546** e **MARCO TULIO GRIPA MOTA SILVA, OAB/RJ 110.147**, **FERNANDO CAETANO DE ALMEIDA NETO, OAB/RJ nº 202.227** **DIEGO VINICIUS ROSÁRIO DO NASCIMENTO, OAB/RJ nº 219.611**, todos brasileiros, com escritório na Av. Almirante Barroso, nº 22, sala 1002, Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20.031.000, os poderes que me foram outorgados, por **Banco BMG**, nos autos do Inquérito Civil nº 2018.01259627, em tramite perante a 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Rio de Janeiro/RJ.

Belo Horizonte, 07 de maio de 2019



P.p. Rafael Souza de Oliveira Penido
OAB/MG 99.080



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA REGIONAL DA PFE/INSS NO RIO DE JANEIRO/RJ
GABINETE

RUA PEDRO LESSA, 36/10 ANDAR - CENTRO

COTA n. 00354/2020/GAB/PRFE/INSS//RIO/PGF/AGU

NUP: 00966.000876/2020-08

INTERESSADOS: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ASSUNTOS: EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

1. Trata-se de ofício da Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, órgão do Ministério Público Federal do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ, no qual se requisita do Presidente do INSS que, no prazo de 30 dias, *"se manifeste sobre o inquérito e informe se persistem as irregularidades consistentes no oferecimento de serviços do BMG alguns dias depois de deferidos benefícios do INSS, especificando eventuais providências tomadas a respeito"*.

2. O expediente é instruído com cópia da Portaria nº 11/19, do MPRJ, por meio da qual se instaurou o inquérito civil PJDC nº 1052/2018, tendo em vista representação que noticiou *"insistentes ligações de telemarketing e torpedos com o oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois [de] deferido benefício do INSS"*.

3. Também acompanha o ofício manifestação do Banco BMG S/A, na qual se alega que, com o advento da Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018, alterando dispositivos da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, ter-se-ia mitigado, *"sobremaneira, qualquer possibilidade de vazamento de dados dos beneficiários pelo INSS após o deferimento do[s] benefícios de aposentadoria ou pensão"*. Isso porque a referida instrução normativa institui o bloqueio automático dos benefícios previdenciários, desde a concessão, para a consignação de empréstimos, financiamentos, cartões e operações de arrendamento mercantil, bloqueio esse que só pode ser levantado após 90 (noventa) dias contados desde da Data de Despacho do Benefício - DDB, mediante autorização expressa por parte do titular do benefício ou de seu representante legal.

4. Prevê ainda a Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018:

Art. 1º.....

[...]

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, 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 contatos a partir da respectiva DDB.

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor.

5. Em vista dessa nova regulamentação, o Banco BMG S/A, a par de negar peremptoriamente que tenha adotado em algum momento "qualquer prática correlata ao vazamento de dados pelo INSS, não tendo em tempo algum se beneficiado de tal prática", alega que não mais subsistiriam motivos fático-legais para o prosseguimento do inquérito civil, por perda de objeto, uma vez que o *marketing* ativo dos empréstimos consignados, além de haver sido expressamente vedado bo período de 180 dias contados desde o deferimento dos benefícios, estaria fortemete desestimulado pelo bloqueio obrigatório desse tipo de operação nos primeiros 90 dias de vigência desses mesmos benefícios.

6. Depreende-se, pois, que o MPRJ intenta averiguar se o INSS, após a novel regulamentação da consignação de empréstimos em benefícios previdenciários, continua tomando conhecimento do tipo de irregularidade que deu ensejo à edição da Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018, cujo objetivo evidente foi coibir o assédio comercial, por parte de instituições financeiras, aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social.

7. Dada a origem da normatização sobre o tema, tais informações devem ser colhidas forçosamente junto à Direção Central da autarquia, cujos órgão poderão melhor esclarecer sobre o êxito das novas disposições inseridas na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, bem como se houve, desde então, alguma aplicação de penalidade a instituição bancária contratada pelo INSS -- notadamente, o Banco BMG S/A -- por conta de ofensa às vedações trazidas pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 100/2018.

8. Ante o exposto, encaminhe-se à Sede da PFE-INSS, solicitando-se o encaminhamento do expediente ao órgão diretivo autárquico que disponha das informações requisitadas pelo Ministerio Público do Estado do Rio de Janeiro, na forma sugerida nos itens 6 e 7 supra.

Rio de Janeiro, 03 de novembro de 2020.

(assinado eletronicamente)

EMERSON LUIZ BOTELHO DA SILVA

PROCURADOR FEDERAL

CHEFE DA PROCURADORIA REGIONAL NO RIO DE JANEIRO

PFE-INSS

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 00966000876202008 e da chave de acesso 3389fd7e

Documento assinado eletronicamente por EMERSON LUIZ BOTELHO DA SILVA, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 526414840 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): EMERSON LUIZ BOTELHO DA SILVA. Data e Hora: 03-11-2020 16:03. Número de Série: 53632146734942448823495676568. Emissor: Autoridade Certificadora SERPRORFBv5.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL -
PFE/INSS - SEDE
DIVISÃO DE INTEGRIDADE E AÇÕES DE CONTROLE
SETOR DE AUTARQUIAS SUL QUADRA 2 BLOCO O 3º ANDAR

COTA n. 00342/2020/DIAC/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 00966.000876/2020-08

INTERESSADOS: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ASSUNTOS: EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

1. Trata-se de processo administrativo instaurado a partir do Ofício SEI nº - 0315072/MPRJ, de 19 de outubro de 2020 (seq. 1), por meio do qual a Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, órgão do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – MPRJ, requisita do Presidente do INSS que, no prazo de 30 dias, *"se manifeste sobre o inquérito e informe se persistem as irregularidades consistentes no oferecimento de serviços do BMG alguns dias depois de deferidos benefícios do INSS, especificando eventuais providências tomadas a respeito"*.

2. O expediente veio direcionado pela Procuradoria Regional da PFE/INSS no Rio de Janeiro/RJ, mediante a COTA n. 00354/2020/GAB/PRFE/INSS//RIO/PGF/AGU, de 03 de novembro de 2020 (seq. 4), solicitando encaminhamento ao órgão diretivo autárquico que disponha das informações requisitadas pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, na seguinte forma:

6. Depreende-se, pois, que o MPRJ intenta averiguar se o INSS, após a novel regulamentação da consignação de empréstimos em benefícios previdenciários, continua tomando conhecimento do tipo de irregularidade que deu ensejo à edição da Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018, cujo objetivo evidente foi coibir o assédio comercial, por parte de instituições financeiras, aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social.

7. Dada a origem da normatização sobre o tema, tais informações devem ser colhidas forçosamente junto à Direção Central da autarquia, cujos órgãos poderão melhor esclarecer sobre o êxito das novas disposições inseridas na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, bem como se houve, desde então, alguma aplicação de penalidade a instituição bancária contratada pelo INSS -- notadamente, o Banco BMG S/A -- por conta de ofensa às vedações trazidas pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 100/2018.

3. Diante do exposto, encaminhe-se o presente ao Gabinete da Presidência do INSS, para ciência e colheita, junto aos órgãos competentes da Autarquia Previdenciárias, das informações requisitadas pelo MPRJ.

4. Ao Protocolo da PFE/INSS, para encaminhamento.

Brasília, 04 de novembro de 2020.

(documento assinado eletronicamente)

CAROLINA BASTOS LIMA PAES

Procuradora Federal

Chefe da Divisão de Integridade e Ações de Controle

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 00966000876202008 e da chave de acesso 3389fd7e

Documento assinado eletronicamente por CAROLINA BASTOS LIMA PAES, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 527010896 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): CAROLINA BASTOS LIMA PAES. Data e Hora: 04-11-2020 17:01. Número de Série: 17326008. Emissor: Autoridade Certificadora SERPRORFBv5.

Documento assinado eletronicamente por CAROLINA BASTOS LIMA PAES, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 527010896 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): CAROLINA BASTOS LIMA PAES. Data e Hora: 04-11-2020 17:09. Número de Série: 17326008. Emissor: Autoridade Certificadora SERPRORFBv5.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

Gabinete

DESPACHO

Gabinete, em 05/11/2020.

Ref.: Processo nº 00966.000876/2020-08

Int.: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A s s . : Banco BMG. Ligações de telemarketing e torpedos. Oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois do deferimento do benefício do INSS.

1. Ciente.

2. Encaminhe-se à Diretoria de Benefícios para análise e demais providências.

EMANUEL DE ARAÚJO DANTAS

Chefe de Gabinete da Presidência



Documento assinado eletronicamente por **EMANUEL DE ARAUJO DANTAS, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 05/11/2020, às 10:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2122227** e o código CRC **8521CE2C**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria De Benefícios

DESPACHO

Diretoria De Benefícios, em 05/11/2020.

Ref.: Processo
nº 00966.000876/2020-
08

Int.: MINISTERIO
PUBLICO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO

A s s . : Banco BMG.
Ligações de
telemarketing e
torpedos. Oferecimento
de empréstimos e
outros serviços alguns
dias depois do
deferimento do
benefício do INSS.

1. Ciente.
2. Para análise da CGPGSP.

ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO

Diretor de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO, Diretor(a)**, em 05/11/2020, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2131053** e o código CRC **C993B1F8**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria De Benefícios
Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários

DESPACHO

Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários, em 13/11/2020.

Ref.: Processo
nº 00966.000876/2020-
08

Int.: MINISTERIO
PUBLICO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO

A s s . : Banco BMG.
Ligações de
telemarketing e
torpedos. Oferecimento
de empréstimos e
outros serviços alguns
dias depois do
deferimento do
benefício do INSS.

1. Ciente.
2. Encaminhe-se à Divisão de Consignações em Benefícios para prestar as informações necessárias.

KELLY ELIANE BENZAK

Coordenadora-Geral de Pagamentos e Gestão de Serviços Previdenciários - Substituta



Documento assinado eletronicamente por **KELLY ELIANE BENZAK, Coordenador(a) Geral Substituto(a)**, em 13/11/2020, às 10:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2194663** e o código CRC **3CF102B1**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2194663

Serviços Financeiros

Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)

Selecione

Selecione

Atendimento / SAC

Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo
SAC - Descortesia / despreparo / demora
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço
SAC - Dificuldade de contato / acesso

Cobrança / Contestação

Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento

Selecione

Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento

Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor
Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida
Negativação indevida referente a pagamento já efetuado
Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço
Negativação indevida sem contratação do serviço - fraude bancária
Renegociação / parcelamento de dívida

Contrato / Oferta

Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço
Dificuldade para contratar / recusa injustificada
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)

Informação

Dados pessoais incorretos - dificuldade de retificação
Dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização

Dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização

Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score)
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço

Vício de Qualidade

Margem consignável - bloqueio/ contestação
Portabilidade não efetivada

document1043757503727773163

í»¿"Protocolo";"Consumidor";"CPF";"Data Abertura";"Hora Abertura";"Prazo";"Situação";"Fornecedor";"CNPJ Fornecedor"

"20201000003765134";"Maria da Penha Pereira";"00270904778";"28/10/2020";"15:57:27";"24/11/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20201000003752452";"Renato Busatto Figueiredo";"03327499322";"26/10/2020";"13:57:10";"28/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003744792";"MARIO LOBATO DA COSTA";"31635873991";"23/10/2020";"15:49:40";"16/11/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003740144";"Lucas de Arruda Fonseca";"42889025845";"22/10/2020";"17:24:14";"19/11/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20201000003739213";"Jorge Carlos De Oliveira GuimarÃães";"72220120791";"22/10/2020";"15:16:42";"25/11/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003736037";"waldir rodrigues alves";"04072061832";"21/10/2020";"21:24:08";"28/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003734589";"henrique lucas correia do prado";"79184227591";"21/10/2020";"17:07:48";"17/11/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003729311";"Marina Kunst";"02089295090";"20/10/2020";"17:44:45";"05/11/2020";"Finalizada avaliada";"Banco de Dados";
 "20201000003721400";"JOSMARI APARECIDA PAUZER";"40970523904";"19/10/2020";"12:58:33";"26/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003712413";"GREICIANO EDUARDO LUCENA";"81098120159";"16/10/2020";"10:16:15";"13/11/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003689595";"RIDLEY CUNHA MARTINS";"05726268350";"10/10/2020";"14:18:13";"06/11/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20201000003675733";"PATRICIA SUSIN";"00064201090";"07/10/2020";"10:28:10";"04/11/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20201000003675237";"Maria AngÃ©lica Goldner Martin";"26167964653";"07/10/2020";"09:01:19";"30/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003673033";"SANDRA LUCIA TEIXEIRA DE GODOI";"00571050654";"06/10/2020";"16:32:39";"03/11/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003672880";"AUGUSTO CESAR CECILIO DE FIGUEIREDO";"74687328768";"06/10/2020";"16:10:05";"15/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20201000003663088";"Fabio Vieira Lima";"60262703378";"04/10/2020";"18:40:53";"16/10/2020";"Finalizada avaliada";"Banco de Dados";
 "20200900003640926";"Wilmar Rosa Barbosa";"38334976100";"29/09/2020";"23:32:28";"23/10/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200900003620322";"Edmundo Valle Neto";"00031173080";"24/09/2020";"14:33:51";"21/10/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200900003609162";"Osni de Jesus Taborda Ribas";"40174522991";"22/09/2020";"12:48:21";"13/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003608585";"SANDRA LUCIA TEIXEIRA DE GODOI";"00571050654";"22/09/2020";"11:28:27";"06/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003608392";"Ana Paula de Camargo";"07885244881";"22/09/2020";"11:03:27";"19/10/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200900003591224";"TÃ©rcio de Miranda RogÃ©rio de Souza";"91716519500";"17/09/2020";"14:36:37";"09/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003580417";"Alba maria tosto Suerdieck";"36702374534";"15/09/2020";"14:57:38";"28/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003577923";"SAMY MOHAMED ALY ABDEL REHIEM";"99791846120";"15/09/2020";"08:27:14";"08/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003576418";"Gustavo de Souza Preussler";"03337026974";"14/09/2020";"19:05:52";"28/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003574367";"candido monti badalotti";"02976606919";"14/09/2020";"13:48:42";"05/10/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003562663";"TÃ©rcio de Miranda RogÃ©rio de Souza";"91716519500";"10/09/2020";"17:15:13";"17/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003561985";"Mozart Alves de SÃ¡";"77059166815";"10/09/2020";"15:40:53";"14/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003554073";"Marcos Roberto Pereira Neves";"15516843812";"09/09/2020";"10:41:11";"15/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003536703";"FERNANDO ANTONIO COSTA";"97556300749";"03/09/2020";"16:26:25";"09/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003525017";"Jean Felipe Rodrigues de Campos";"06601167665";"01/09/2020";"13:58:48";"25/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200900003524565";"Moacir Debiasio";"20213395991";"01/09/2020";"12:44:23";"25/09/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200900003523939";"PATRICIA SUSIN";"00064201090";"01/09/2020";"11:26:46";"24/09/2020";"Finalizada avaliada";"Banco de Dados";
 "20200800003507469";"Martinho Egg de Resende da Cunha";"07763610662";"27/08/2020";"16:45:53";"23/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200800003504090";"Ronaldo Vitoriano Bastos";"81163274291";"27/08/2020";"02:36:03";"23/09/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200800003497969";"Ademir Arcaro";"48098825000";"25/08/2020";"19:59:21";"18/09/2020";"Finalizada avaliada";"Banco de Dados";
 "20200800003495541";"Maria Fernanda Dominica AndrÃ©a F G Langlada Y Gomes";"00324562802";"25/08/2020";"13:24:44";"18/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200800003491930";"Julio Cesar Segantini";"53607538972";"24/08/2020";"18:06:44";"21/09/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200800003487201";"Ivone Ortinho";"00763720810";"23/08/2020";"14:43:03";"15/09/2020";"Finalizada avaliada";"Banco de Dados";
 "20200800003476043";"Jane lecia de melo correia";"01087523567";"20/08/2020";"09:27:30";"08/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200800003466231";"Benedito Pereira Da Silva Sobrinho";"02736038843";"18/08/2020";"11:36:48";"15/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200800003457821";"CARLOS ALEXANDRE MOURA DA SILVA";"81850204187";"15/08/2020";"21:13:22";"24/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200800003455614";"Tiago Marcelo Pedrini dos Santos";"31886993874";"14/08/2020";"19:57:46";"21/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200800003451007";"Humberto de Castro Vompean";"07497617842";"13/08/2020";"19:18:11";"10/09/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200800003433674";"Maria Cristiane Dias";"11632924862";"10/08/2020";"20:07:24";"14/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200800003431836";"JOAO DIAS BEZERRA";"00833907824";"10/08/2020";"16:05:13";"07/09/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200800003410602";"RICARDO REGIS FERREIRA DE ARRUDA";"95442030104";"04/08/2020";"13:34:41";"31/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003390875";"JOAQUIM JAIRO FERREIRA PAZ";"01995219304";"29/07/2020";"23:05:37";"22/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003387307";"Francisca NÃ¡dia da Silva Lima";"72718633387";"29/07/2020";"11:50:25";"25/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003381548";"Silas Eduardo Prospero";"06651106856";"28/07/2020";"11:04:36";"25/08/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200700003376106";"MANUEL CARLOS VIEIRA DE CARVALHO KUHNE";"85840432849";"27/07/2020";"11:14:20";"22/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003367246";"Andre Luis Fiamoncini";"98338315915";"24/07/2020";"00:09:22";"20/08/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200700003365368";"AUGUSTO CESAR CECILIO DE FIGUEIREDO";"74687328768";"23/07/2020";"16:29:17";"10/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003363102";"Antonio Carlos Gomes";"89399609804";"23/07/2020";"10:58:13";"16/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003357473";"LEANDRO SANTOS GOMES";"96443677234";"21/07/2020";"16:52:14";"14/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003353523";"EUSÃ BIO LUIS BOFF";"52315940915";"21/07/2020";"14:15:19";"17/08/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200700003353443";"Luzia Rodrigues da Silva";"86082477804";"21/07/2020";"14:01:58";"17/08/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200700003348328";"Claudete Teixeira Lisboa Fernandes";"71103104934";"20/07/2020";"15:39:05";"17/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003341873";"Geraldo Tofoli junior";"79809863853";"18/07/2020";"08:33:39";"11/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003330673";"Jorge de Campos Neto";"79383939834";"15/07/2020";"19:19:48";"08/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003330170";"Silvia Jardim de Miranda Driessen";"06647169970";"15/07/2020";"17:44:59";"11/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003328994";"JoÃ£o Batista Duque";"36416363704";"15/07/2020";"15:05:49";"11/08/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200700003321382";"VANDA BARBOSA MARCELINE LUCHTENBERG";"49840410997";"14/07/2020";"11:35:22";"10/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003302736";"Ednamai Rodrigues NÃ¡brega";"21922667404";"09/07/2020";"16:18:52";"01/08/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003273489";"Claudio Giovani Callegaro";"67540597887";"03/07/2020";"12:01:07";"30/07/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";
 "20200700003273197";"JoÃ£o Batista Duque";"36416363704";"03/07/2020";"11:18:53";"09/07/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200700003270032";"LUIS NAZARENO GARCIA BENZI";"03151320864";"02/07/2020";"16:55:12";"29/07/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200600003259754";"AUGUSTO CESAR CECILIO DE FIGUEIREDO";"74687328768";"30/06/2020";"18:50:39";"23/07/2020";"Finalizada avaliada";
 "20200600003253378";"Beatriz Cardoso de Castro";"85672661904";"29/06/2020";"16:08:11";"27/07/2020";"Finalizada nÃ£o avaliada";



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria De Benefícios
Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios
Divisão De Consignações em Benefícios

Minuta de Ofício SEI nº xxxxxxxx/2020/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN-INSS

Brasília, 25 de janeiro de 2021.

À

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Esplanada dos Ministérios Bloco T, Sede 5º Andar, Sala 532
Zona Cívico-Administrativa
CEP: 70064-900 - Brasília/DF

e-mail: senacon@mj.gov.br

Assunto: Qualificação da reclamações dos beneficiários do INSS no Portal do Consumidor

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08.

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao ofício encaminhado ao Instituto Nacional do Seguro Social- INSS pela Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital - Ministério Público do Rio de Janeiro - MP RJ, em que requisita informações de registros detalhados sobre reclamações relacionadas à marketing abusivo praticado por instituições financeiras operacionalizadoras de empréstimo consignado para beneficiários do INSS, solicitamos avaliar a possibilidade de alteração do rol assuntos / problemas elencados na plataforma na área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)", passamos a apresentar as explicações e proposta a seguir:

2. O Ministério Público no Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018 - MP RJ nº 2018.01259627 tem como objeto a investigação da atuação do Banco BMG S.A. em ligações de telemarketing e torpedos no oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois do deferimento do benefício do INSS para verificar o descumprimento dos normativos do INSS, principalmente a Instrução Normativa INSS/PRES Nº 28, de 16 de maio de 2008.

3. Em 2018, foi publicada a Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018, que alterou a IN INSS/PRES Nº 28, de 2008. A referida alteração/inclusão da nova redação teve por objetivo impor bloqueio no benefício do aposentado ou pensionista do INSS para realização de operações de crédito consignado até que houvesse autorização expressa pelo titular ou representante legal e a vedação de marketing ativo, oferta, proposta e publicidade envolvendo a contratação de crédito durante um prazo mínimo de até 180 (cento e oitenta) dias, conforme destacada abaixo:

IN nº 28/2008:

Art. 1º. O desconto no valor d aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

[...]

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, 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 contatos a partir da respectiva DDB. (Incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

[...]

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018).

4. Desde 24/09/2019, mediante o Acordo de Cooperação Técnica nº 05/2019, Processo nº 08012.001977/2019-35, celebrado entre o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e a Secretária Nacional do Consumidor - Senacon, as reclamações de beneficiários do INSS relativas ao empréstimo consignado passaram a ser tratadas na plataforma *consumidor.gov.br* para possibilitar o diálogo entre os beneficiários do INSS e as Instituições Acordantes, para solução dos conflitos de relação de consumo, objetivando o fortalecimento da proteção dos direitos dos beneficiários consumidores.

5. Em consulta ao ambiente desta plataforma, não foi possível identificar opção de reclamação específica para a questão relacionada à denúncia de assédio de publicidade / marketing para extrair informações que subsidiassem o Ministério Público na análise de dados para avaliar se houve descumprimento da Instrução Normativa citada pelo banco BMG.

6. Foi verificado que no grupo 'Contrato/Oferta' existem duas opções que tratam da temática 'publicidade', uma direcionada a qualidade da entrega do produto ou serviço. Neste caso, se pressupõe a existência de um contrato voluntário pelo consumidor / beneficiário do INSS sem o devido cumprimento da obrigação por parte do fornecedor / banco. Ao passo que, a segunda traria a questão da ofensa voluntária por parte do fornecedor mesmo que não houvesse contato inicial pelo consumidor, o que se aproximaria do caso objeto do inquérito civil:

6.1. (i) oferta não cumprida/ servido não fornecido / venda enganosa / publicidade enganosa

6.2. (ii) publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória

7. Em avaliação ao perfil de vulnerabilidade e hipossuficiência dos aposentados e pensionistas do INSS e as dificuldades enfrentadas no ato do registro da reclamação as opções apresentadas podem gerar dúvida quanto ao enquadramento a situação "problema" que envolver assédio comercial (marketing ativo).

8. Para facilitar o registro realizado pelo beneficiário do INSS nas situações relacionadas a contratação de empréstimo consignado solicitamos avaliar a possibilidade de inclusão da seguinte opção em Área Serviços Financeiros > Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS) > **Grupo Problema:** Contrato/Oferta' a inclusão do termo "**denúncia assédio oferta comercial empréstimo**". Ou ainda, em caso de impossibilidade de ampliação na relação de serviços, documento Sei nº 2331651, avaliar a possibilidade de incluir no 'grupo problema' (ii) "publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória / **denúncia assédio oferta comercial empréstimo**".

9. Esta medida visa a melhoria da qualidade do cadastro pelos consumidores na plataforma *consumidor.gov* e viabilizar a extração de dados que poderão refletir a realidade atual para

poder monitorar a atuação das instituições financeiras, bem como a abordagem feita junto aos beneficiários para ofertar crédito com desconto em folha de pagamento do INSS. Ressalta-se que tais registros são relevantes para órgãos do judiciário, Ministério Público e Polícia Civil e Federal para subsidiar diversas investigações.

10. Desta forma, considerando o ACT celebrado, solicitamos avaliar a possibilidade de alteração da relação de serviços (2331651) elencados na plataforma na área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)" pelos motivos expostos para possibilitar ao beneficiário do INSS ao acessar o sítio existir a opção para denunciar o assédio comercial e poder efetuar reclamações associadas as irregularidades disciplinadas na IN nº 28, de 2008, relacionada especificamente a oferta comercial indevida gerando incômodo e transtorno ao consumidor. Bem como, viabilizar o levantamento / extrações dos dados e emissão de respostas / subsídios com informações mais assertivas e adequadas as demandas dos diversos órgãos.

11. Certo de sua compreensão colocamos-nos à disposição para alinhamento e adequação dos motivos associados a instrução normativa que disciplinam o empréstimo consignado no INSS.

Anexos: I - Relação de Serviços - Sítio SENACON (SEI nº 2331651).
II - Ofício nº 213/2020 – 1ª PJDC (SEI nº 2120761).

Atenciosamente,

ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO

Diretor de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **KARINA VIANA DE FREITAS, Chefe de Divisão**, em 25/01/2021, às 17:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2364834** e o código CRC **4DFA64BC**.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2364834



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria De Benefícios
Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios
Divisão De Consignações em Benefícios

Minuta de Ofício SEI nº xxxxxxx/2020/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN-INSS

Brasília,
25 de
janeiro
de 2021.

Ao

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - MPERJ

Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital
Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro, Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20020-100

e-mail: 1pjtcccap@mprj.mp.br

Assunto: **Ofício 213/2020 - 1ª PJDC - Marketing Abusivo praticado pelo Banco BMG S.A. - Inquérito Cível PJDC 10582/2018 - MPRJ 2018.012596927**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08.

Prezados Senhores,

1. Em atenção ao Ofício 213/2020, de 14 de outubro de 2020, da Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, órgão do Ministério Público Federal do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ, no qual requisita ao Presidente do INSS que, no prazo de 30 dias, "se manifeste sobre o inquérito e informe se persistem as irregularidades consistentes no oferecimento de serviços do BMG alguns dias depois de deferidos benefícios do INSS, especificando eventuais providências tomadas a respeito", passamos a esclarecer:

2. O expediente é instruído com cópia da Portaria nº 11/19, do MPRJ, por meio da qual se instaurou o Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018, tendo em vista representação que noticiou "insistentes ligações de telemarketing e torpedos com o oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois [de] deferido benefício do INSS".

3. Estabelece a Instrução Normativa INSS/PRES Nº 28, de 16 de maio de 2008, alterada pela Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018:

"Art. 1º O desconto no valor d aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

[...]

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, 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 contatos a partir da respectiva DDB. § 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor."

4. O MPRJ intenta averiguar se o INSS, após a novel regulamentação da consignação de empréstimos em benefícios previdenciários, continua tomando conhecimento do tipo de irregularidade que deu ensejo à edição da Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 2018, cujo objetivo evidente foi coibir o assédio comercial, por parte de instituições financeiras, aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social.

5. Informamos que em decorrência do Acordo de Cooperação Técnica - ACT firmado entre a Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon e o INSS, com interveniência da Ouvidoria-Geral do Ministério da Economia - OME, desde de 24/09/2019 as reclamações oriundas da Ouvidoria relacionadas a operações de descontos empréstimo consignado e reserva de margem consignável para cartão de crédito passaram no portal do Consumidor.gov.br, plataforma de gestão da Senacon.

6. Ainda, em 02 de janeiro de 2020, a partir da publicação do Decreto nº 10.197, o portal do Consumidor.gov.br fica estabelecido como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

7. Antes de 2019, as reclamações dos segurados eram registradas no Sistema de Ouvidoria do Ministério da Economia - OME (Sistema SouWeb), em que havia precariedade no cadastro pois o campo não obrigava o reclamante registrar o nome da instituição financeira denunciada ou o mesmo indicava o nome de uma empresa representante de um banco principal sem a possibilidade de identificar a relação com o banco que mantinha acordo de cooperação técnica com o INSS, em ambas situações não havia informações suficientes para realizar a análise de apuração.

8. Quanto à plataforma consumidor.gov, existe um rol pré-determinado de assuntos problemas que podem ser cadastrados, especificamente na área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)", dentre as opções, para este caso, foi verificado no grupo 'Contrato/Oferta' > publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória. Em que pese não ser um cenário único, esta descrição é a opção que mais se aproxima das denúncias relacionadas ao assédio comercial.

9. Em relatórios gerenciais, base de dados disponível para extração na plataforma consumidor.gov há limitadores que dificultam a geração de dados consolidados de forma que possa

atender a este Ministério Público na temática objeto do inquérito, em que só é possível gerar dados a cada dois meses no período não superior a cinco anos.

10. Ainda, na opção de extração "reclamações" em pesquisa para a Área Serviços Financeiros > Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS) > Grupo Problema: Contrato/Oferta' > Problema: publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória > Fornecedor Banco BMG para a competência 2020 foram identificados 181 (cento e oitenta) reclamações para esta categoria (consulta realizada no sítio <https://www.consumidor.gov.br/pages/exportacao-dados/novo> em 25/01/2021), conforme planilha anexa.

11. Desta forma, para a Área Serviços Financeiros > Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS) > Grupo Problema: Contrato/Oferta' > Problema: publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória > Fornecedor Banco BMG para a competência 12/2020 foram identificados 8 (oito) casos (consulta realizada no sítio <https://www.consumidor.gov.br/pages/exportacao-dados/novo> em 25/01/2021).

12. No entanto, mediante o ACT celebrado com o INSS solicitamos à Senacon avaliar a possibilidade de alteração do rol assuntos elencados na plataforma que diz respeito à área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)" considerado o perfil de vulnerabilidade e hipossuficiência dos aposentados e pensionistas do INSS e as dificuldades enfrentadas no ato do registro da reclamação em que as opções apresentadas podem gerar dúvida quanto ao enquadramento da situação "problema" que envolve oferta comercial indevida (marketing ativo), que poderia caracterizar assédio.

Ofício SEI nº xxxxxxxx/2021/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN-INSS:

8. Para facilitar o registro realizado pelo beneficiário do INSS nas situações relacionadas a contratação de empréstimo consignado solicitamos avaliar a possibilidade de inclusão da seguinte opção no rol de opções do grupo 'Contrato/Oferta', o termo "denúncia assédio oferta comercial empréstimo". Ou ainda, em caso de impossibilidade de ampliação deste rol, avaliar a possibilidade de incluir na linha (ii) "publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória / **denúncia assédio oferta comercial empréstimo**".

9. Esta medida visa a melhoria da qualidade do cadastro pelos consumidores na plataforma consumidor.gov e viabilizar a extração de dados que poderão refletir a realidade atual para poder rastrear a atuação das instituições financeiras em relação a abordagem junto ao beneficiário para ofertar crédito com desconto em folha de pagamento. Ressalta-se que tais registros são relevantes para órgãos do judiciário, Ministério Público e Polícia Civil e Federal para subsidiar diversas investigações.

13. Desta forma, em atendimento à solicitação do MPRJ, esclarecemos que por meio do Sistema de Ouvidoria do Ministério da Economia - OME (Sistema SOUweb) e pelo consumidor.gov, não é possível apresentar dados / informações precisas relativas a condutas de assédio comercial / marketing ativo contra beneficiários do INSS razão porque foi encaminhada do ofício à Senacon para avaliação do proposto, conforme descrito no item 12 deste Ofício.

14. Certos que esclarecemos as informações solicitadas colocamo-nos à disposição para demais esclarecimentos.

Anexos: I - Ofício 213/2020- 1ª PJDC (SEI nº 2120761).
II - Relação de Serviços - Sítio SENACON (SEI nº 2331651).
III - Ofício SEI nº xxxxxxxx/2021/DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN-INSS (SEI nº xxxxxxxx).
IV - Planilha extração Consumidor.gov (SEI nº 2706166).

Atenciosamente,

ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO

Diretor de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **KARINA VIANA DE FREITAS, Chefe de Divisão**, em 25/01/2021, às 17:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2328301** e o código CRC **13F6A48F**.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2328301



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria De Benefícios
Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios
Divisão De Consignações em Benefícios

DESPACHO

Divisão De Consignações em Benefícios, em 25/01/2021.

Ref.: Processo nº 00966.000876/2020-08

Int.: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Ass.: Ofício 213/2020 - 1a. PJDC -
Marketing Abusivo praticado pelo Banco
BMG S.A.

1. Trata-se de Ofício nº 213/2020 – 1ª PJDC (2120761), de 14 de outubro de 2020, da Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, órgão do Ministério Público Federal do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ, no qual requisita ao Presidente do INSS que, **no prazo de 30 dias**, *"se manifeste sobre o inquérito e informe se persistem as irregularidades consistentes no oferecimento de serviços do BMG alguns dias depois de deferidos benefícios do INSS, especificando eventuais providências tomadas a respeito"*.

2. O expediente é instruído com cópia da Portaria nº 11/19 (2120765), do MPRJ, por meio da qual se instaurou o Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018, tendo em vista representação que noticiou *"insistentes ligações de telemarketing e torpedos com o oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois [de] deferido benefício do INSS"*.

3. Estabelece a Instrução Normativa INSS/PRES Nº 28, de 16 de maio de 2008, alterada pela Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018:

"Art. 1º O desconto no valor d aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

[...]

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, 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 contatos a partir da respectiva DDB. § 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor."

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão

4. Em resposta, o Banco BMG S.A. manifesta-se alegando que com o advento da Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 2018, ter-se-ia mitigado, *"sobremaneira, qualquer possibilidade de vazamento de dados dos beneficiários pelo INSS após o deferimento do[s] benefícios de aposentadoria ou pensão"*. Isso porque a referida instrução normativa institui o bloqueio automático dos benefícios previdenciários, desde a concessão, para a consignação de empréstimos e operações de cartão de crédito, bloqueio esse que só pode ser revertido após 90 (noventa) dias contados desde da Data de Despacho do Benefício - DDB, mediante autorização expressa por parte do titular do benefício ou de seu representante legal.
5. Em vista dessa nova regulamentação, o Banco BMG S.A., a par de negar peremptoriamente que tenha adotado em algum momento *"qualquer prática correlata ao vazamento de dados pelo INSS, não tendo em tempo algum se beneficiado de tal prática"*, alega que não mais subsistiriam motivos fático-legais para o prosseguimento do inquérito civil, por perda de objeto, uma vez que o marketing ativo dos empréstimos consignados, além de haver sido expressamente vedado no período de 180 (cento e oitenta) dias contados desde o deferimento dos benefícios, estaria fortemente desestimulado pelo bloqueio obrigatório do benefício desse tipo de operação nos primeiros 90 (noventa) dias de concessão.
6. Depreende-se, pois, que o MPRJ intenta averiguar se o INSS, após a novel regulamentação da consignação de empréstimos em benefícios previdenciários, continua tomando conhecimento do tipo de irregularidade que deu ensejo à edição da Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 2018, cujo objetivo evidente foi coibir o assédio comercial, por parte de instituições financeiras, aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social.
7. Dada a origem da normatização sobre o tema, tais informações devem ser colhidas forçosamente junto à Direção Central da autarquia, cujos órgão poderão melhor esclarecer sobre o êxito das novas disposições inseridas na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 2008, bem como se houve, desde então, alguma aplicação de penalidade a instituição bancária contratada pelo INSS - notadamente, o Banco BMG S.A. - por conta de ofensa às vedações trazidas pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 100, de 2018.
8. Desde 24/09/2019, mediante o Acordo de Cooperação Técnica nº 05/2019, Processo nº 08012.001977/2019-35, celebrado entre o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e a Secretária Nacional do Consumidor - Senacon, as reclamações de beneficiários do INSS relativas ao empréstimo consignado passaram a ser tratadas na plataforma *consumidor.gov.br* para possibilitar o diálogo entre os beneficiários do INSS e as Instituições Acordantes, para solução dos conflitos de relação de consumo, objetivando o fortalecimento da proteção dos direitos dos beneficiários consumidores.
9. Em 02 de janeiro de 2020, a partir da publicação do Decreto nº 10.197, o portal do Consumidor.gov.br fica estabelecido como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.
10. Antes de 2019, as reclamações dos segurados eram registradas no Sistema de Ouvidoria do Ministério da Economia - OME (Sistema SouWeb), em que havia precariedade no cadastro pois o campo não obrigava o reclamante registrar o nome da instituição financeira denunciada ou o mesmo indicava o nome de uma empresa representante de um banco principal sem a possibilidade de identificar a relação com o banco que mantinha acordo de cooperação técnica com o INSS, em ambas situações não havia informações suficientes para realizar a análise de apuração.
11. Quanto à plataforma *consumidor.gov*, existe um rol pré-determinado de assuntos problemas que podem ser cadastrados, especificamente na área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)", dentre as opções, para este caso, foi

verificado no grupo 'Contrato/Oferta' > publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória. Em que pese não ser um cenário único, esta descrição é a opção que mais se aproxima das denúncias relacionadas ao assédio comercial.

12. Em consulta ao ambiente da plataforma, não foi possível identificar a temática específica relacionada à denúncia de assédio de publicidade / marketing para extrair informações que subsidiasse o Ministério Público na análise de dados para avaliar se houve descumprimento da Instrução Normativa citada pelo banco BMG.

13. Mediante o ACT celebrado com o INSS solicitamos à Senacon avaliar a possibilidade de alteração do rol assuntos elencados na plataforma que diz respeito à área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)" considerado o perfil de vulnerabilidade e hipossuficiência dos aposentados e pensionistas do INSS e as dificuldades enfrentadas no ato do registro da reclamação em que as opções apresentadas podem gerar dúvida quanto ao enquadramento da situação "problema" que envolver oferta comercial indevida (marketing ativo), que poderia caracterizar assédio.

14. Desta forma, apresentamos a Minuta de Ofício SEI (2364834) para emissão a Senacon com proposta de avaliar a possibilidade de alteração do rol assuntos / problemas elencados na plataforma na área financeira.

Minuta de Ofício SEI:

7. Em avaliação ao perfil de vulnerabilidade e hipossuficiência dos aposentados e pensionistas do INSS e as dificuldades enfrentadas no ato do registro da reclamação as opções apresentadas podem gerar dúvida quanto ao enquadramento a situação "problema" que envolver assédio comercial (marketing ativo).

*8. Para facilitar o registro realizado pelo beneficiário do INSS nas situações relacionadas a contratação de empréstimo consignado solicitamos avaliar a possibilidade de inclusão da seguinte opção em Área Serviços Financeiros > Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS) > **Grupo Problema**: Contrato/Oferta' a inclusão do termo "**denúncia assédio oferta comercial empréstimo**". Ou ainda, em caso de impossibilidade de ampliação na relação de serviços, documento Sei nº 2331651, avaliar a possibilidade de incluir no 'grupo problema' (ii) "publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória / **denúncia assédio oferta comercial empréstimo**".*

9. Esta medida visa a melhoria da qualidade do cadastro pelos consumidores na plataforma consumidor.gov e viabilizar a extração de dados que poderão refletir a realidade atual para poder monitorar a atuação das instituições financeiras, bem como a abordagem feita junto aos beneficiários para ofertar crédito com desconto em folha de pagamento do INSS. Ressalta-se que tais registros são relevantes para órgãos do judiciário, Ministério Público e Polícia Civil e Federal para subsidiar diversas investigações.

15. Na sequência, segue Minuta de Ofício SEI (2328301) para emissão ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em resposta ao solicitado.

16. Pelo exposto, encaminhe-se à Coordenação-Geral de Pagamentos e Gestão de Serviços Previdenciários-CGPGSP para ciência e, se de acordo, encaminhar à Diretoria de Benefícios – DIRBEN para ciência e expedição da resposta conforme minutas de ofício propostas nos itens 14 e 15.

KARINA VIANA DE FREITAS

Chefe da Divisão de Consignações em Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **KARINA VIANA DE FREITAS, Chefe de Divisão**, em 25/01/2021, às 17:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2381527** e o código CRC **A5DCECFD**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2381527



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL -
PFE/INSS - SEDE
COORDENAÇÃO DE GESTÃO CORPORATIVA

DESPACHO n. 00008/2021/COGES/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 00966.000876/2020-08

INTERESSADOS: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ASSUNTOS: EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

1. Trata-se de processo administrativo instaurado a partir do Ofício nº 213/2020 – 1ª PJDC, da Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Rio de Janeiro/RJ, por meio do qual o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro requisita do Presidente do INSS, no prazo de 30 (trinta) dias, informações acerca das irregularidades consistentes no oferecimento de serviços do BMG alguns dias depois de deferidos benefícios do INSS, devendo ser especificadas eventuais providências tomadas a respeito.
2. A requisição chegou a esta Direção Central da PFE/INSS por encaminhamento da Procuradoria Regional da PFE/INSS no Rio de Janeiro/RJ (COTA n. 00354/2020/GAB/PRFE/INSS//RIO/PGF/AGU - seq. 4), e foi encaminhada ao Gabinete da Presidência do INSS por meio da COTA n. 00342/2020/DIAC/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (seq. 5), para colheita, junto aos órgãos competentes da Autarquia Previdenciária, das informações requisitadas pelo MPRJ.
3. Os autos, então, retornaram a esta PFE/INSS-Sede, com informações juntadas ao seq. 7, das quais, entretanto, não se logrou extrair as informações pertinentes, uma vez se tratar, tão-somente, de *prints* de telas de algum sistema, aparentemente.
4. Dessa forma, torna-se necessária a restituição do feito à Coordenação-Geral de Pagamento e Gestão de Serviços Previdenciários, para colheita e prestação das informações requisitadas, o que se requer seja feito por extenso, visando à esmerada compreensão dos fatos, viabilizando-se, assim, a devida resposta à requisição oriunda do MPRJ.
5. Por fim, registra-se que o MPRJ havia assinalado o prazo de 30 (trinta) dias para o atendimento da requisição, e que o primeiro encaminhamento se dera no dia 04 de novembro de 2020, razão pela qual se solicita retorno ao presente com a **URGÊNCIA** que o caso requer.
6. Ao Protocolo da PFE/INSS-Sede, para encaminhamento.

Brasília, 25 de janeiro de 2021.

CAROLINA BASTOS LIMA PAES
Procuradora Federal
Coordenadora de Gestão Corporativa
em colaboração com a Divisão de Integridade e Ações de Controle

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 00966000876202008 e da chave de acesso 3389fd7e

Documento assinado eletronicamente por CAROLINA BASTOS LIMA PAES, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 565899302 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): CAROLINA BASTOS LIMA PAES. Data e Hora: 25-01-2021 16:08. Número de Série: 17326008. Emissor: Autoridade Certificadora SERPRORFBv5.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria De Benefícios
Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários

DESPACHO

Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários, em 27/01/2021.

Ref.: Processo
nº 00966.000876/2020-
08

Int.: MINISTERIO
PUBLICO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO,
BANCO BMG S.A.

Ass.: Ofício 213/2020 -
1a. PJDC - Marketing
Abusivo praticado pelo
Banco BMG S.A.

1. Ciente e de acordo.
2. Encaminhe-se à Diretoria de Benefícios na forma proposta, chamando-se a atenção para a necessidade de ajuste das referências contidas nos itens 12 e anexo III da minuta SEI 2328301, uma vez que dependem da conversão da minuta SEI 2122227 em ofício.

Documento assinado eletronicamente

FÁBIO COMANDUCI NASCIMENTO

Coordenador-Geral de Pagamentos e Gestão de Serviços Previdenciários



Documento assinado eletronicamente por **FABIO COMANDUCI NASCIMENTO, Coordenador(a) Geral**, em 27/01/2021, às 10:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador
2720975 e o código CRC **BA3C9D18**.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência
Diretoria De Benefícios

Ofício SEI nº 65/2021/DIRBEN/INSS

Brasília, 01 de fevereiro de 2021.

À SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Esplanada dos Ministérios Bloco T, Sede 5º Andar, Sala 532
Zona Cívico-Administrativa
CEP: 70064-900 - Brasília/DF
e-mail: senacon@mj.gov.br

Assunto: Qualificação da reclamações dos beneficiários do INSS no Portal do Consumidor

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08.

Senhores,

1. Em atenção ao ofício encaminhado ao Instituto Nacional do Seguro Social- INSS pela Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital - Ministério Público do Rio de Janeiro - MP RJ, em que requisita informações de registros detalhados sobre reclamações relacionadas à marketing abusivo praticado por instituições financeiras operacionalizadoras de empréstimo consignado para beneficiários do INSS, solicitamos avaliar a possibilidade de alteração do rol assuntos / problemas elencados na plataforma na área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)", passamos a apresentar as explicações e proposta a seguir:
2. O Ministério Público no Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018 - MP RJ nº 2018.01259627 tem como objeto a investigação da atuação do Banco BMG S.A. em ligações de telemarketing e torpedos no oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois do deferimento do benefício do INSS para verificar o descumprimento dos normativos do INSS, principalmente a Instrução Normativa INSS/PRES Nº 28, de 16 de maio de 2008.
3. Em 2018, foi publicada a Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018, que alterou a IN INSS/PRES Nº 28, de 2008. A referida alteração/inclusão da nova redação teve por objetivo impor bloqueio no benefício do aposentado ou pensionista do INSS para realização de operações de crédito consignado até que houvesse autorização expressa pelo titular ou representante legal e a vedação de marketing ativo, oferta, proposta e publicidade envolvendo a contratação de crédito durante um prazo mínimo de até 180 (cento e oitenta) dias, conforme destacada abaixo:

IN nº 28/2008:

Art. 1º. O desconto no valor d aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

[...]

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, 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 contatos a partir da respectiva DDB. (Incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

[...]

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018).

4. Desde 24/09/2019, mediante o Acordo de Cooperação Técnica nº 05/2019, Processo nº 08012.001977/2019-35, celebrado entre o Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e a Secretária Nacional do Consumidor - Senacon, as reclamações de beneficiários do INSS relativas ao empréstimo consignado passaram a ser tratadas na plataforma *consumidor.gov.br* para possibilitar o diálogo entre os beneficiários do INSS e as Instituições Acordantes, para solução dos conflitos de relação de consumo, objetivando o fortalecimento da proteção dos direitos dos beneficiários consumidores.

5. Em consulta ao ambiente desta plataforma, não foi possível identificar opção de reclamação específica para a questão relacionada à denúncia de assédio de publicidade / marketing para extrair informações que subsidiassem o Ministério Público na análise de dados para avaliar se houve descumprimento da Instrução Normativa citada pelo banco BMG.

6. Foi verificado que no grupo 'Contrato/Oferta' existem duas opções que tratam da temática 'publicidade', uma direcionada a qualidade da entrega do produto ou serviço. Neste caso, se pressupõe a existência de um contrato voluntário pelo consumidor / beneficiário do INSS sem o devido cumprimento da obrigação por parte do fornecedor / banco. Ao passo que, a segunda traria a questão da ofensa voluntária por parte do fornecedor mesmo que não houvesse contato inicial pelo consumidor, o que se aproximaria do caso objeto do inquérito civil:

6.1. (i) oferta não cumprida/ servido não fornecido / venda enganosa / publicidade enganosa

6.2. (ii) publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória

7. Em avaliação ao perfil de vulnerabilidade e hipossuficiência dos aposentados e pensionistas do INSS e as dificuldades enfrentadas no ato do registro da reclamação as opções apresentadas podem gerar dúvida quanto ao enquadramento a situação "problema" que envolver assédio comercial (marketing ativo).

8. Para facilitar o registro realizado pelo beneficiário do INSS nas situações relacionadas a contratação de empréstimo consignado solicitamos avaliar a possibilidade de inclusão da seguinte opção em Área Serviços Financeiros > Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS) > **Grupo Problema:** Contrato/Oferta' a inclusão do termo "**denúncia assédio oferta comercial empréstimo**". Ou ainda, em caso de impossibilidade de ampliação na relação de serviços, documento Sei nº 2331651, avaliar a possibilidade de incluir no 'grupo problema' (ii) "publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória / **denúncia assédio oferta comercial empréstimo**".

9. Esta medida visa a melhoria da qualidade do cadastro pelos consumidores na plataforma *consumidor.gov* e viabilizar a extração de dados que poderão refletir a realidade atual para

poder monitorar a atuação das instituições financeiras, bem como a abordagem feita junto aos beneficiários para ofertar crédito com desconto em folha de pagamento do INSS. Ressalta-se que tais registros são relevantes para órgãos do judiciário, Ministério Público e Polícia Civil e Federal para subsidiar diversas investigações.

10. Desta forma, considerando o ACT celebrado, solicitamos avaliar a possibilidade de alteração da relação de serviços (2331651) elencados na plataforma na área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)" pelos motivos expostos para possibilitar ao beneficiário do INSS ao acessar o sítio existir a opção para denunciar o assédio comercial e poder efetuar reclamações associadas as irregularidades disciplinadas na IN nº 28, de 2008, relacionada especificamente a oferta comercial indevida gerando incômodo e transtorno ao consumidor. Bem como, viabilizar o levantamento / extrações dos dados e emissão de respostas / subsídios com informações mais assertivas e adequadas as demandas dos diversos órgãos.

11. Colocamos-nos à disposição para alinhamento e adequação dos motivos associados a instrução normativa que disciplinam o empréstimo consignado no INSS.

Anexos: I - Relação de Serviços - Sítio SENACON (SEI nº 2331651).
II - Ofício nº 213/2020 – 1ª PJDC (SEI nº 2120761).

Atenciosamente,

ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO

Diretor de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO, Diretor(a)**, em 01/02/2021, às 14:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2752343** e o código CRC **66168EB4**.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2752343



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Presidência
Diretoria De Benefícios

Ofício SEI nº 66/2021/DIRBEN/INSS

Brasília, 25 de janeiro de 2021.

Ao Senhor

JULIO MANCHADO TEIXEIRA COSTA

Promotor de Justiça

Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - MPRJ

Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro, Rio de Janeiro - RJ

CEP: 20020-100

e-mail: 1pjtcccap@mprj.mp.br

**Assunto: Ofício 213/2020 - 1ª PJDC - Marketing Abusivo praticado pelo Banco BMG S.A. -
Inquérito Cível PJDC 10582/2018 - MPRJ 2018.012596927**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08.

Senhor Promotor de Justiça,

1. Em atenção ao Ofício 213/2020, de 14 de outubro de 2020, da Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, órgão do Ministério Público Federal do Estado do Rio de Janeiro - MPRJ, no qual requisita ao Presidente do INSS que, no prazo de 30 dias, *"se manifeste sobre o inquérito e informe se persistem as irregularidades consistentes no oferecimento de serviços do BMG alguns dias depois de deferidos benefícios do INSS, especificando eventuais providências tomadas a respeito"*, passamos a esclarecer:

2. O expediente é instruído com cópia da Portaria nº 11/19, do MPRJ, por meio da qual se instaurou o Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018, tendo em vista representação que noticiou *"insistentes ligações de telemarketing e torpedos com o oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois [de] deferido benefício do INSS"*.

3. Estabelece a Instrução Normativa INSS/PRES Nº 28, de 16 de maio de 2008, alterada pela Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2018:

"Art. 1º O desconto no valor d aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por

instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

[...]

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, 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 contatos a partir da respectiva DDB. § 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor."

4. O MPRJ intenta averiguar se o INSS, após a novel regulamentação da consignação de empréstimos em benefícios previdenciários, continua tomando conhecimento do tipo de irregularidade que deu ensejo à edição da Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 2018, cujo objetivo evidente foi coibir o assédio comercial, por parte de instituições financeiras, aos beneficiários do Regime Geral de Previdência Social.

5. Informamos que em decorrência do Acordo de Cooperação Técnica - ACT firmado entre a Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon e o INSS, com interveniência da Ouvidoria-Geral do Ministério da Economia - OME, desde de 24/09/2019 as reclamações oriundas da Ouvidoria relacionadas a operações de descontos empréstimo consignado e reserva de margem consignável para cartão de crédito passaram no portal do Consumidor.gov.br, plataforma de gestão da Senacon.

6. Ainda, em 02 de janeiro de 2020, a partir da publicação do Decreto nº 10.197, o portal do Consumidor.gov.br fica estabelecido como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

7. Antes de 2019, as reclamações dos segurados eram registradas no Sistema de Ouvidoria do Ministério da Economia - OME (Sistema SouWeb), em que havia precariedade no cadastro pois o campo não obrigava o reclamante registrar o nome da instituição financeira denunciada ou o mesmo indicava o nome de uma empresa representante de um banco principal sem a possibilidade de identificar a relação com o banco que mantinha acordo de cooperação técnica com o INSS, em ambas situações não havia informações suficientes para realizar a análise de apuração.

8. Quanto à plataforma consumidor.gov, existe um rol pré-determinado de assuntos problemas que podem ser cadastrados, especificamente na área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)", dentre as opções, para este caso, foi verificado no grupo 'Contrato/Oferta' > publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória. Em que pese não ser um cenário único, esta descrição é a opção que mais se aproxima das denúncias relacionadas ao assédio comercial.

9. Em relatórios gerenciais, base de dados disponível para extração na plataforma consumidor.gov há limitadores que dificultam a geração de dados consolidados de forma que possa atender a este Ministério Público na temática objeto do inquérito, em que só é possível gerar dados a cada dois meses no período não superior a cinco anos.

10. Ainda, na opção de extração "reclamações" em pesquisa para a Área Serviços Financeiros > Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS) > Grupo Problema: Contrato/Oferta' > Problema: publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória > Fornecedor Banco BMG para a competência 2020 foram identificados 181 (cento e oitenta) reclamações para esta categoria (consulta realizada no sítio <https://www.consumidor.gov.br/pages/exportacao-dados/novo> em 25/01/2021), conforme planilha anexa.

11. Desta forma, para a Área Serviços Financeiros > Assunto: Crédito Consignado / Cartão

de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS) > Grupo Problema: Contrato/Oferta' > Problema: publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória > Fornecedor Banco BMG para a competência 12/2020 foram identificados 8 (oito) casos (consulta realizada no sítio <https://www.consumidor.gov.br/pages/exportacao-dados/novo> em 25/01/2021).

12. No entanto, mediante o ACT celebrado com o INSS solicitamos à Senacon avaliar a possibilidade de alteração do rol assuntos elencados na plataforma que diz respeito à área financeira em "Crédito Consignado / Cartão de Crédito / RMC (para beneficiários do INSS)" considerado o perfil de vulnerabilidade e hipossuficiência dos aposentados e pensionistas do INSS e as dificuldades enfrentadas no ato do registro da reclamação em que as opções apresentadas podem gerar dúvida quanto ao enquadramento da situação "problema" que envolver oferta comercial indevida (marketing ativo), que poderia caracterizar assédio.

Ofício SEI nº 65/2021/DIRBEN/INSS

*8. Para facilitar o registro realizado pelo beneficiário do INSS nas situações relacionadas a contratação de empréstimo consignado solicitamos avaliar a possibilidade de inclusão da seguinte opção no rol de opções do grupo 'Contrato/Oferta', o termo "denúncia assédio oferta comercial empréstimo". Ou ainda, em caso de impossibilidade de ampliação deste rol, avaliar a possibilidade de incluir na linha (ii) "publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória / **denúncia assédio oferta comercial empréstimo**".*

9. Esta medida visa a melhoria da qualidade do cadastro pelos consumidores na plataforma consumidor.gov e viabilizar a extração de dados que poderão refletir a realidade atual para poder rastrear a atuação das instituições financeiras em relação a abordagem junto ao beneficiário para ofertar crédito com desconto em folha de pagamento. Ressalta-se que tais registros são relevantes para órgãos do judiciário, Ministério Público e Polícia Civil e Federal para subsidiar diversas investigações.

13. Desta forma, em atendimento à solicitação do MPRJ, esclarecemos que por meio do Sistema de Ouvidoria do Ministério da Economia - OME (Sistema SOUweb) e pelo consumidor.gov, não é possível apresentar dados / informações precisas relativas a condutas de assédio comercial / marketing ativo contra beneficiários do INSS razão porque foi encaminhada do ofício à Senacon para avaliação do proposto, conforme descrito no item 12 deste Ofício.

14. Certos que esclarecemos as informações solicitadas colocamo-nos à disposição para demais esclarecimentos.

Anexos: I - Ofício 213/2020- 1ª PJDC (SEI nº 2120761).
II - Relação de Serviços - Sítio SENACON (SEI nº 2331651).
III - Ofício SEI nº 65/2021/DIRBEN/INSS (SEI nº 2752343).
IV - Planilha extração Consumidor.gov (SEI nº 2706166).

Atenciosamente,

ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO

Diretor de Benefícios



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRO ROOSEVELT SILVA RIBEIRO, Diretor(a)**, em 01/02/2021, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?



[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **2752396** e o código CRC **535D3F40**.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2752396



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria De Benefícios

DESPACHO

Diretoria De Benefícios, em 01/02/2021.

Ref.: Processo
nº 00966.000876/2020-
08

Int.: MINISTERIO
PUBLICO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO,
BANCO BMG S.A.

Ass.: OFÍCIO 65 E 66

1. Ao Serviço Técnico Administrativo da Diretoria de Benefícios para encaminhamento dos ofícios SEI 65 e 66, bem como dos anexos nele indicado.
2. Após, conclua-se o processo na unidade.

ALINE SILVEIRA DE SOUZA

Assessoria DIRBEN



Documento assinado eletronicamente por **ALINE SILVEIRA DE SOUZA, Técnico do Seguro Social**, em 01/02/2021, às 15:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2758902** e o código CRC **14F110BB**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2758902

Data de Envio:

01/02/2021 16:07:03

De:

INSS/Serviço Técnico Administrativo da DIRBEN <stadm.dirben@inss.gov.br>

Para:

senacon@mj.gov.br

Assunto:

Ofício SEI nº 65/2021/DIRBEN/INSS - Processo nº 00966.000876/2020-08.

Mensagem:

Senhores,

Encaminhamos o Ofício SEI nº 65/2021/DIRBEN/INSS, Brasília, 01 de fevereiro de 2021.

Solicitamos acusar o recebimento, por favor.

Att.

Belchior dos Reis Jesuino

Serviço Técnico Administrativo/DIRBEN/INSS

Anexos:

Oficio_SEI_2752343.html

Relacao_2331651_SERVICOS_SENACON.pdf

Oficio_2120761_1_Oficio_n__213_2020___1__PJDC_d14d.pdf

Data de Envio:

01/02/2021 16:12:09

De:

INSS/Serviço Técnico Administrativo da DIRBEN <stadm.dirben@inss.gov.br>

Para:

1pjtcccap@mprj.mp.br

Assunto:

Ofício SEI nº 66/2021/DIRBEN/INSS - Processo nº 00966.000876/2020-08.

Mensagem:

Senhor Promotor de Justiça,

Encaminhamos o Ofício SEI nº 66/2021/DIRBEN/INSS, Brasília, 25 de janeiro de 2021.

Solicitamos acusar o recebimento, por favor.

Att.

Belchior dos Reis Jesuino

Serviço Técnico Administrativo/DIRBEN/INSS

Anexos:

Oficio_SEI_2752396.html

Oficio_2120761_1_Oficio_n_213_2020__1__PJDC_d14d.pdf

Relacao_2331651_SERVICOS_SENACON.pdf

Oficio_SEI_2752343.html

Extrato_2706166_consulta_reclamacao.csv

Apagar Responder Responder a todos Encaminhar Imprimir mensagem Salvar

Assunto: RES: Ofício SEI nº 66/2021/DIRBEN/INSS - Processo nº 00966.000876/2020-08.

De:
1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital <1pjtccap@mprj.mp.br> [\[+\]](#) [\[x\]](#)

Data: 01/02/2021 16:23:53

Destinatário: INSS/Serviço Técnico Administrativo da DIRBEN<stadm.dirben@inss.gov.br> [\[...\]](#)

Acuso o recebimento.

At.,
Alexandre Henrique
Mat. 2611

-----Mensagem original-----

De: INSS/Serviço Técnico Administrativo da DIRBEN

Enviada em: segunda-feira, 1 de fevereiro de 2021 16:12

Para: 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital <1pjtccap@mprj.mp.br>

Assunto: Ofício SEI nº 66/2021/DIRBEN/INSS - Processo nº 00966.000876/2020-08.

Senhor Promotor de Justiça,

Encaminhamos o Ofício SEI nº 66/2021/DIRBEN/INSS, Brasília, 25 de janeiro de 2021.

Solicitamos acusar o recebimento, por favor.

Att.
Belchior dos Reis Jesuino
Serviço Técnico Administrativo/DIRBEN/INSS

OFÍCIO

Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital
Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20020-100 - Tel.: 2240-2063
1pjtccc@mprj.mp.br

Ofício nº 10/2021 – 1ª PJDC.

Rio de Janeiro, 7 de janeiro de 2021.

| | |
|--------------------|---|
| Referência: | Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018. MPRJ nº 2018.01259627. |
| Objeto: | Banco BMG. Ligações de telemarketing e torpedos. Oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois do deferimento do benefício do INSS. |
| Fundamento: | Art. 129 e incisos da Constituição da República, repetido no art. 173 e incisos da Constituição do Estado do Rio de Janeiro; art. 26 e incisos da Lei nº 8.625/93; e art. 35 e incisos da Lei Complementar Estadual nº 106/03. |

1ª REITERAÇÃO DO OFÍCIO Nº 213/2020, DE 14/10/20.

Senhor Presidente,

Na qualidade de Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, venho reiterar os termos do ofício em epígrafe, cuja cópia segue anexa, advertindo-o quanto às penas do art. 330 do Código Penal.

Assinalo o **prazo de 30 (trinta) dias** para apresentação da resposta.

A resposta deverá ser encaminhada ao endereço eletrônico acima informado.

Atenciosamente,

JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA
Promotor de Justiça

Ao Ilustre Presidente do INSS

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES



Documento assinado eletronicamente por **JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA, Promotor de Justiça**, em 08/01/2021, às 17:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[https://sei.mprj.mp.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.mprj.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.mprj.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0448334** e o código CRC **C59C397D**.



20.22.0001.0000609.2021-69

0448334v2

OFÍCIO

Primeira Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital
Avenida Nilo Peçanha, nº 151, 5º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ
CEP: 20020-100 - Tel.: 2240-2063
1pjtccecap@mprj.mp.br

Ofício nº 213/2020 – 1ª PJDC.

Rio de Janeiro, 14 de outubro de 2020.

| | |
|--------------------|---|
| Referência: | Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018. MPRJ nº 2018.01259627. |
| Objeto: | Banco BMG. Ligações de telemarketing e torpedos. Oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois do deferimento do benefício do INSS. |
| Fundamento: | Art. 129 e incisos da Constituição da República, repetido no art. 173 e incisos da Constituição do Estado do Rio de Janeiro; art. 26 e incisos da Lei nº 8.625/93; e art. 35 e incisos da Lei Complementar Estadual nº 106/03. |

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o, comunico que tramita nesta Promotoria de Justiça o inquérito civil em epígrafe, conforme portaria anexa.

O Banco BMG sustenta, conforme resposta anexa, que a anomalia foi sanada com a edição, pelo INSS, da Instrução normativa 100, que alterou dispositivos da Instrução Normativa 28.

Desta forma, sirvo-me do presente para requisitar, **no prazo de 30 (trinta) dias**, se manifeste sobre o inquérito e informe se persistem as irregularidades consistentes no oferecimento de serviços do BMG alguns dias depois de deferidos benefícios do INSS, especificando eventuais providências tomadas a respeito.

A resposta deverá ser encaminhada ao endereço eletrônico acima informado.

Atenciosamente,

JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA
Promotor de Justiça

Ao Ilustre Presidente do INSS

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES



Documento assinado eletronicamente por **JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA, Promotor de Justiça**, em 14/10/2020, às 16:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site



https://sei.mprj.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0315072** e o código CRC **03D1690D**.



Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

PORTARIA nº 11/19
2018.01259627
Reg. 1052/2018
632443

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2019

Noticiante: Reginaldo Mattos Laino

Noticiado: BMG

Assunto: ligações de telemarketing e torpedos – oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois deferido benefício do INSS

CONSIDERANDO representação noticiando insistentes ligações de telemarketing e torpedos com o oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois deferido benefício do INSS;

CONSIDERADNO o disposto no art. 6º, VI, do CDC, bem como Lei Estadual nº 4.896/06 e Lei nº 7853/2018;

CONSIDERANDO que é função institucional do Ministério Público, através de suas promotorias de justiça, a defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, neste ato apresentado pelo Promotor de Justiça que esta peça subscreve, com fulcro nas atribuições constitucionais e legais que lhe

são conferidas pelo *caput* do artigo 127 e pelos incisos II e III do artigo 129 da Constituição da República, bem como pelo inciso I do artigo 26 da Lei nº 8.625/93 e pelo § 1º do artigo 8º da Lei nº 7.347/85, instaura o presente

INQUÉRITO CIVIL

Determinando:

I) a remessa de cópia integral ao MPF no tocante à responsabilidade do INSS nos fatos;

II) a expedição de ofício ao reclamado para que, **no prazo de 30 (trinta) dias**, manifeste-se sobre o presente inquérito civil e informe:

i) se tem acesso ao cadastro de benefícios do INSS, informando em caso negativo a razão da existência de reclamações acerca de insistentes ligações de telemarketing e torpedos com o oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois deferido benefício do INSS; ii) se mantém cadastro especial de assinantes que manifestem oposição ao recebimento de ofertas de comercialização de Produtos ou serviços, especificando quais os meios para que o consumidor peça a respectiva inclusão, bem como as formas de divulgação de tal possibilidade; iii) se respeita a vontade dos consumidores que figuram em tal cadastro; iv) se consulta o cadastro de outras empresas, especialmente telefônicas, ao realizar ligações de telemarketing, especificando-as; v) em quais dias e horários são realizadas as suas chamadas contendo ofertas de comercialização de Produtos ou serviços; vii) se as suas ligações de telemarketing utilizam número telefônico que possa ser identificado pelo consumidor; viii) se nas suas ligações de telemarketing identifica a empresa logo no início da chamada; vii) qual o intervalo entre as ofertas objeto de telemarketing ou torpedo destinadas ao mesmo consumidor.

Julio Machado Teixeira Costa
Promotor de Justiça
Mat. Nº 2099



São Paulo, 20 de maio de 2019.

Ao

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PRIMEIRA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO
CONTRIBUINTE DA CAPITAL

A/C EXMO. DR. PROMOTOR JULIO MACHADO TEIXEIRA COSTA

Avenida Nilo Peçanha, n.º 151 – 5.º andar

Centro

Rio de Janeiro/RJ

Cep: 20.020-100

REF.: INQUÉRITO CIVIL PJDC n.º 1052/2018 MPRJ n.º: 2018.01259627 – Ofício n.º 130/2019 –
1.ª PJDC

BANCO BMG S.A., com sede na Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 1830 - Itaim Bibi, São Paulo - SP, CEP 04543-900, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 61.186.680/0001-74, vem, por seus procuradores, ante ao recebimento do ofício supra referenciado, expor e requerer:

Compulsando-se os autos, verifica-se que o presente inquérito foi instaurado em decorrência da seguinte representação:

“COMUNICANTE RECORRE A ESTA OUVIDORIA PARA REGISTRAR INDIGNAÇÃO EM RELAÇÃO A INÚMERAS LIGAÇÕES QUE TEM RECEBIDO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, DESDE O DIA 08/10/2018. CITA O BANCO PANAMERICANO, BMG E CAIXA ECONÔMICA, QUE LIGAM PARA COMUNICANTE E SEUS

1





FAMILIARES DIARIAMENTE OFERECENDO EMPRÉSTIMOS E OUTROS BENEFÍCIOS EM DIVERSOS HORÁRIOS. INCLUSIVE CONTA QUE TEM RECEBIDO ESSAS OFERTAS TAMBÉM POR MENSAGENS DE TEXTO E PELO APLICATIVO WHATSAPP. EXPLICA QUE NO DIA 01/10/2018 O INSS LHE CONCEDEU UMA APOSENTADORIA, E NOTICIANTE ACREDITA QUE O INSS DIVULGOU SEUS DADOS PESSOAIS. PEDE AVERIGUAÇÃO DESTE ÓRGÃO, POIS ALÉM DE SER INCOMODADO COM INÚMERAS LIGAÇÕES EM HORÁRIOS INAPROPRIADOS (07H00), OS DADOS DO COMUNICANTE DEVERIAM FICAR EM SIGILO JUNTO AO ÓRGÃO. OBS. COMUNICANTE FOI ORIENTADO A REGISTRAR O FATO TAMBÉM NA OUVIDORIA DO MPF. (GA)".

Neste diapasão, foi o BMG notificado a manifestar-se acerca do inquérito.

Com efeito, de início, há que se ressaltar que INEXISTE qualquer praxe e/ou conduta do Banco BMG S/A de obter, repassar ou divulgar dados de aposentados e/ou pensionistas do INSS ou de qualquer cidadão que seja, visando à oferta de quaisquer produtos bancários desta instituição financeira, sendo certo que esta Instituição emana diretrizes a todos os seus correspondentes bancários credenciados para que se abstenham de tal conduta, ficando os mesmos sujeitos às sanções contratuais, inclusive descredenciamento, caso se constate a obtenção e/ou divulgação de dados de aposentados e/ou pensionistas do INSS.

Por outro lado, há que se destacar que a questão que ensejou a instauração deste procedimento encontra-se superada, com a consequente perda de objeto do presente inquérito civil, que envolve vazamento de dados pessoais de aposentados e pensionistas pelo INSS.

 2 

Isto porque, na data de 28/12/2108, foi editada pelo INSS, a Instrução Normativa de n.º 100, que alterou dispositivos da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008, na qual foram inseridos os seguintes dispositivos legais:

“Art. 1º. O desconto no valor d aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito ,concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

§ 1º Os benefícios referidos no caput, uma vez concedidos, permanecerão bloqueados para a realização de operações relacionadas à consignação de valores relativos a empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil até que haja autorização expressa para desbloqueio por parte de seu titular ou representante legal. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 2º O desbloqueio referido no § 1º deste artigo somente poderá ser autorizado após noventa dias contados a partir da Data de Despacho do Benefício - DDB, por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado, para tratamento das autorizações emitidas em meio físico ou eletrônico. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, 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 contatos a partir da respectiva DDB. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 5º Quando houver transferência de benefício - TBM, por meio da Agência da Previdência Social - APS ou instituição financeira pagadora, o benefício também ficará bloqueado por sessenta dias a contar da data da transferência, mesmo decorridos os prazos acima definidos. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)

§ 6º Para as transferências de benefício em bloco - TBB ou TBM, realizadas pelas Agências da Previdência Social de Atendimento de Demandas Judiciais - APSADJ, o bloqueio mencionado no § 5º deste artigo não será efetuado. (Incluído pela IN INSS/PRES nº 100, de 28/12/2018)''

Ressalte-se que a referida alteração/inserção legislativa na Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008 já se encontra em vigor desde 01/04/2019, sendo certo que com a inclusão de norma (§1.º, do art. 1.º), impondo o bloqueio no benefício do aposentado ou pensionista para a realização de operações de créditos

consignados no benefício, até que haja a solicitação/autorização expressa pelo próprio titular do benefício (*e isto sendo possível somente após o transcurso do prazo de 90 dias contados da data de deferimento do benefício - §2.º, art. 1.º*), não haverá a possibilidade de qualquer contratação desta espécie, mitigando assim, sobremaneira, qualquer possibilidade de vazamento de dados dos beneficiários pelo INSS após o deferimento do benefícios de aposentadoria ou pensão.

Ademais, a norma contida no §3.º do artigo 1.º, também é de extrema relevância para a questão tratada neste procedimento, porquanto veda expressamente, a atividade de marketing ativo, oferta, proposta e publicidade, envolvendo a contratação de crédito consignado, junto a qualquer beneficiário de aposentadoria ou pensão do INSS, durante o prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data em que foi deferido o benefício ao respectivo titular, o que reforça, evidentemente, o impedimento para a prática de eventual vazamento de dados dos beneficiários pelo INSS, após o deferimento dos benefícios de aposentadoria ou pensão.

Reitere-se d. Promotor, o BMG não adota e nunca adotou qualquer prática para se beneficiar de eventuais dados e informações de beneficiários do INSS oriundos das repudiáveis práticas de vazamentos, que quando ocorrem, evidentemente, decorrem de ações engajadas por funcionários da própria Autarquia Federal, os quais devem ser, logicamente, os únicos responsabilizados por tal reprovável conduta *contra legis*.

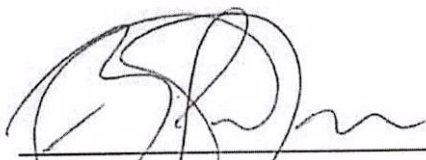
Mas fato é que, tal como demonstrado linhas atrás, com a adoção de normas rígidas pelo próprio INSS envolvendo a (i) possibilidade de contratação de créditos consignados por beneficiários tão somente após estes próprios autorizarem/solicitarem o desbloqueio do seu benefício para possibilitar a respectiva consignação; e (ii) norma proibidora de marketing ativo, oferta, proposta e publicidade dirigida ao beneficiário antes do transcurso do prazo de 180 (cento e oitenta) dias após ter havido o deferimento do seu benefício, conclui-se que a prática de vazamento de dados oriundos do INSS, não mais prevalecerá, ficando assim, superada a questão que motivou a representação que ensejou a abertura do presente inquérito civil.

5

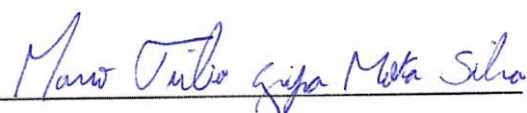
Destarte, considerando que o BMG não adota e nunca adotou qualquer prática correlata ao vazamento de dados pelo INSS, não tendo em tempo algum se beneficiado de tal prática, somado ao fato de que, conforme demonstrado, em função da edição e vigência das normas legais da Instrução Normativa de n.º 100 do INSS, a questão envolvendo o vazamento de dados pelo INSS torna-se superada, impossibilitando inclusive o marketing ativo pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de deferimento do benefício previdenciário, conclui-se que não mais subsistem motivos fáticos-legais para prosseguimento do presente inquérito civil em função da perda de seu objeto, e assim se requer o seu arquivamento.

Diante de todo o exposto, esperando ter prestado esclarecimentos que elucidam a questão, o Banco BMG S/A coloca-se à disposição para quaisquer outros esclarecimentos, renovando nesta oportunidade, suas distintas e elevadas estimas com esta d. promotoria.

Atenciosamente,



P.p. Rafael de Souza Oliveira Penido
OAB/MG 99.080 – OAB/SP 368.445



P.p. Marco Tulio Grippa Mota Silva
OAB/RJ 110.147

Carlos Adolfo Junqueira de Castro
Jusecelino Teixeira Barbosa Filho
Ana Cristina Goulart de Mendonça Santos
Alexandre Junqueira de Castro
Tristão Tavares Santos
Leticia Madureira Horta Canabrava
Rafael de Souza Oliveira Penido
Paulo Roberto de Oliveira Elias
Ivan Almeida Carvalho
Vinicius Teixeira Pinheiro
Marcelo Vital de Sales Andrade
Bruno Cunha de Castro
Raquel Colares Sartore
Nathália Álvares Campos Fontão
Kátia Yumi Biancardi
Bruno Assumpção Costa
Alejandro Melo Toledo
Arthur Thomazi Moreira
Diana Oliveira de Paiva
Ciro Starling Teixeira
Ana Carolina Araújo Barbosa de Assis
André Botelho de Abreu Sampaio
Romelita Tavares Santos Alvim
Maruf Mattar Netto



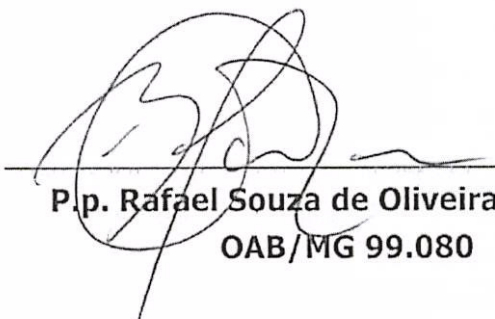
Carolina Bujaude Hadad Antonio
Marcus Lage Pinto
Mauricio Galdino Quirino Junior
Bernardo De Castro Viglioni Geraci
Daniella Coelho Brandão Xavier
Pedro Henrique Paizano Bueno
Diego de Sousa Pugas
Matheus Mattar Pereira Soares Senna
Charles Lage Alves
Paula Cambraia de Paiva
Daniel Alves Lima da Silva
Thais Almeida Carvalho
Anna Flávia Queiroz Dias
Igor Viana Santos
Luiza França Santos
Rian Nicolas Ribeiro de Sá
Lucca Silva Moraes
Ana Luiza Mendes Lopes Vieira
Clarissa Pinto de Paula Ramalho
Italo Lima Santana Moreira
Lucas Domingues Albuquerque
Paula Oliveira Julio
Lucas Guimarães Lima
Nayanne Stephanny Santana



SUBSTABELECIMENTO

Substabeleço, com reserva, aos advogados **RAFAEL JANOT DE MATOS, OAB/RJ 109.546** e **MARCO TULIO GRIPA MOTA SILVA, OAB/RJ 110.147**, **FERNANDO CAETANO DE ALMEIDA NETO, OAB/RJ nº 202.227** **DIEGO VINICIUS ROSÁRIO DO NASCIMENTO, OAB/RJ nº 219.611**, todos brasileiros, com escritório na Av. Almirante Barroso, nº 22, sala 1002, Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20.031.000, os poderes que me foram outorgados, por **Banco BMG**, nos autos do Inquérito Civil nº 2018.01259627, em tramite perante a 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Rio de Janeiro/RJ.

Belo Horizonte, 07 de maio de 2019



P.p. Rafael Souza de Oliveira Penido
OAB/MG 99.080

Assunto: Enc: Enc: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

De: "Presidente - INSS" <pres@inss.gov.br>

Data: 19/02/2021 14:49

Para: sap@inss.gov.br

Para autuação.

-----Mensagem original-----

Assunto: Enc: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

Remetente: "Presidente - INSS" <pres@inss.gov.br>

Para: sap@inss.gov.br

Data: 21/01/2021 08:22:19

Para autuação.

-----Mensagem original-----

Remetente: 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital <1pjtcccap@mprj.mp.br>

Para: "pres@inss.gov.br" <pres@inss.gov.br>, "pfeinss@agu.gov.br" <pfeinss@agu.gov.br>, "pfeinss.subproc@inss.gov.br" <pfeinss.subproc@inss.gov.br>

Assunto: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

Data: 20/01/2021 18:01:19

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital

Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018.

MPRJ nº 2018.01259627.

=====

Ao Ilustre Senhor Presidente do INSS

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES

=====

Senhor Presidente,

De ordem do Exmo. Promotor de Justiça Dr. Julio Machado Teixeira Costa, venho pela presente encaminhar-lhe o ofício nº 10/2021 e demais documentos.

Atenciosamente,

Alexandre Henrique

Mat. 2611

De: 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital <1pjtcccap@mprj.mp.br>

Enviada em: segunda-feira, 19 de outubro de 2020 21:10

Para: pres@inss.gov.br; pfeinss@agu.gov.br

Assunto: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 213/2020.

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital

Avenida Nilo Peçanha, 151, 5º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20020-100

Email: 1pjtcccap@mprj.mp.br

Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018.

MPRJ nº 2018.01259627.

=====

Ao Ilustre Senhor Presidente do INSS

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES

=====

Senhor Presidente,

De ordem do Exmo. Promotor de Justiça Dr. Julio Machado Teixeira Costa, venho pela presente encaminhar-lhe o ofício nº 213/2020 e anexos.

Atenciosamente,

Alexandre Henrique

Mat. 2611

— Anexos: —

| | |
|---------------------------|-------|
| o 213-20 1052-18 inss.pdf | 142KB |
| portaria 1052-18.pdf | 581KB |

| | |
|--------------------------------|-------|
| resposta bmg.pdf | 1,9MB |
| o 010-21 1052-18 reit inss.pdf | 141KB |

Assunto: Enc: RES: Enc: Enc: Enc: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

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

Data: 22/02/2021 12:00

Para: ana.pagnez@inss.gov.br

Bom dia! Segue mensagem abaixo conforme solicitado.

Atenciosamente,

Daniella Suelen Siqueira Barbosa
Analista do Seguro Social
CSG/GABPRE

-----Mensagem original-----

Remetente: "PFE-INSS - Proc. Federal Especializada junto ao INSS" <pfeinss@agu.gov.br>

Para: "csg@inss.gov.br" <csg@inss.gov.br>

cc: Divisao de Consignacoes em Beneficios <dconb@inss.gov.br>

Assunto: RES: Enc: Enc: Enc: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

Data: 22/02/2021 11:33:00

Bom dia.

O assunto é tratado no SEI 00966.000876/2020-08 que se encontra na Coordenação de Suporte ao Gabinete(INSS), tendo sido emitidos os Ofícios SEI nº 65/2021/DIRBEN/INSS, de 1.2.2021, e SEI nº 66/2021/DIRBEN/INSS, de 25.1.2021.

Assim, após os trâmites efetivados pela CSG, solicitamos a remessa do presente à PFE/INSS para ciência e instrução no Sistema SAPIENS.

Atenciosamente.

De: Divisao de Consignacoes em Beneficios <dconb@inss.gov.br>

Enviada em: sexta-feira, 19 de fevereiro de 2021 14:31

Para: Presidente - INSS <pres@inss.gov.br>; PFE-INSS - Proc. Federal Especializada junto ao INSS <pfeinss@agu.gov.br>

Assunto: Re: Enc: Enc: Enc: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

Prezados senhores, boa tarde!

Em atenção a mensagem eletrônica abaixo que encaminha o ofício nº 213/2020 e anexos do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro referente ao Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018. MPRJ nº 2018.01259627, informamos que não foi possível a instrução pois o e-mail foi redirecionado a esta Divisão sem os anexos indicados.

Ademais, também esclarecemos que desde 10/2019 os documentos devem ser encaminhados aos setores do INSS por processo eletrônico através do sistema SEI, de forma que o correio eletrônico não é a ferramenta adequada para este objetivo.

g

Por fim, esta Divisão de Consignações em Benefícios trata de assuntos relacionados apenas a empréstimo consignado.

Atenciosamente,

--

Karina Viana de Freitas

Técnico do Seguro Social - Matr. 1564475

Chefe da Divisão de Consignação em Benefícios - DCBEN

Coordenação-Geral de Pagamentos e Gestão de Serviços Previdenciários

Tel.: (61) 2323-4639 / VoIP-INSS 3061-1903

Mensagem (2904675)

SEI 00966.000876/2020-08 / pg. 66



Só imprima o necessário. Preserve o meio ambiente.

Em 21/01/2021 16:42:52, Lauro Iatskiu Junior escreveu:

-----Mensagem original-----

Assunto: Enc: Enc: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

Remetente: "Rafael Vitor da Silva" <rafael.vsilva@inss.gov.br>

cc: Dcben@inss.gov.br

Data: 21/01/2021 12:22:09

-----Mensagem original-----

Assunto: Enc: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

Remetente: "Presidente - INSS" <pres@inss.gov.br>

Para: sap@inss.gov.br

Data: 21/01/2021 08:22:19

Para autuação.

-----Mensagem original-----

Remetente: 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital <ipjtccap@mprj.mp.br>

Para: "pres@inss.gov.br" <c>, "pfeinss@agu.gov.br" <pfeinss@agu.gov.br>, "pfeinss.subproc@inss.gov.br" <pfeinss.subproc@inss.gov.br>

Assunto: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 10/2021.

Data: 20/01/2021 18:01:19

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital

Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018.

MPRJ nº 2018.01259627.

=====

Ao Ilustre Senhor Presidente do INSS

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES

=====

Senhor Presidente,

De ordem do Exmo. Promotor de Justiça Dr. Julio Machado Teixeira Costa, venho pela presente encaminhar-lhe o ofício nº 10/2021 e demais documentos.

Atenciosamente, Mensagem (2904675)

SEI 00966.000876/2020-08 / pg. 67

Alexandre Henrique

Mat. 2611

De: 1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital <1pjtcccap@mprj.mp.br>

Enviada em: segunda-feira, 19 de outubro de 2020 21:10

Para: pres@inss.gov.br; pfeinss@agu.gov.br

Assunto: IC 1052/2018 - encaminhamento do ofício nº 213/2020.

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

1ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital

Avenida Nilo Peçanha, 151, 5º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20020-100

Email: 1pjtcccap@mprj.mp.br

Inquérito Civil PJDC nº 1052/2018.

MPRJ nº 2018.01259627.

=====

Ao Ilustre Senhor Presidente do INSS

LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES

=====

Senhor Presidente,

De ordem do Exmo. Promotor de Justiça Dr. Julio Machado Teixeira Costa, venho pela presente encaminhar-lhe o ofício nº 213/2020 e anexos.

Atenciosamente,

Alexandre Henrique

Mat. 2611

|



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência
Gabinete

DESPACHO

Gabinete, em 22/02/2021.

Ref.: Processo
nº 00966.000876/2020-
08

Int.: MINISTERIO
PUBLICO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO.

A s s . : Banco BMG.
Ligações de
telemarketing e
torpedos. Oferecimento
de empréstimos e
outros serviços alguns
dias depois do
deferimento do
benefício do INSS.

1. Consigna-se a juntado do Ofício nº 10/2021 - 1ª PJDC (2898762) e da mensagem nº (2904675).
2. Encaminhe-se à Diretoria de Benefícios e à Procuradoria Federal Especializada para as providências cabíveis.

EMANUEL DE ARAÚJO DANTAS

Chefe de Gabinete da Presidência



Documento assinado eletronicamente por **EMANUEL DE ARAUJO DANTAS, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 22/02/2021, às 17:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2904682** e o código CRC **AC01858D**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2904682



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA JUNTO AO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - PFE/INSS
- SEDE
DIVISÃO DE INTEGRIDADE E AÇÕES DE CONTROLE
SETOR DE AUTARQUIAS SUL QUADRA 2 BLOCO O 3º ANDAR

DESPACHO n. 00089/2021/DIAC/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU

NUP: 00966.000876/2020-08

INTERESSADOS: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ASSUNTOS: EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

1. Retornaram os presentes autos a esta PFE/INSS-Sede, com o Despacho SEI nº 2904682 /GABPRE/ PRES/INSS, de 23/02/2021 (seq. 24), para providências em relação ao Ofício nº 10/2021 – 1ª PJDC/RJ, de 7 de janeiro de 2021, com que reiterou o Ofício nº 213/2020, de 14 de outubro de 2020.
2. Compulsando-se os autos, porém, constatou-se que já consta, ao seq. 12, minuta de resposta ao referido expediente, elaborada pela DIRBEN, razão pela qual se subentende, salvo melhor juízo, que não subsistem providências a serem adotadas por esta Procuradoria.
3. Restituo, então, o feito ao Gabinete da Presidência.
4. Ao Protocolo da PFE/INSS, para encaminhamento.

Brasília, 26 de fevereiro de 2021.

(documento assinado eletronicamente)

CAROLINA BASTOS LIMA PAES

Procuradora Federal

Coordenadora de Gestão Corporativa

em colaboração com a Divisão de Integridade e Ações de Controle

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 00966000876202008 e da chave de acesso 3389fd7e

Documento assinado eletronicamente por CAROLINA BASTOS LIMA PAES, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 583253224 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): CAROLINA BASTOS LIMA PAES. Data e Hora: 26-02-2021 15:59. Número de Série: 17326008. Emissor: Autoridade Certificadora SERPRORFBv5.

Data de Envio:

01/03/2021 10:53:39

De:

INSS/Divisão de Consignações em Benefícios <dconb@inss.gov.br>

Para:

fernando.meneguim@mj.gov.br
sindec@mj.gov.br
daniele.cardoso@mj.gov.br
senacon@mj.gov.br

Assunto:

Ofício SEI nº 65/2021/DIRBEN/INSS - Processo nº 00966.000876/2020-08.

Mensagem:

Senhores,

Reencaminhamos o Ofício SEI nº 65/2021/DIRBEN/INSS, Brasília, 01 de fevereiro de 2021 para inclusão dos demais e-mails de contato.

Gentileza acusar o recebimento.

Att.

Belchior dos Reis Jesuino
Serviço Técnico Administrativo/DIRBEN/INSS

Anexos:

Oficio_SEI_2752343.html
Relacao_2331651_SERVICOS_SENACON.pdf
Oficio_2120761_1_Oficio_n_213_2020__1__PJDC_d14d.pdf
E_mail_2759227.html



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

Gabinete

DESPACHO

Gabinete, em 1º/03/2021.

Ref.: Processo nº 00966.000876/2020-08.

Int.: MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

A s s . : Banco BMG. Ligações de telemarketing e torpedos. Oferecimento de empréstimos e outros serviços alguns dias depois do deferimento do benefício do INSS.

1. Ciente das manifestações da Diretoria de Benefícios e da Procuradoria Federal Especializada.
2. Conclua-se na unidade.

EMANUEL DE ARAÚJO DANTAS

Chefe de Gabinete da Presidência



Documento assinado eletronicamente por **EMANUEL DE ARAUJO DANTAS, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 01/03/2021, às 15:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2968717** e o código CRC **BE7FF38A**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 2968717



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria De Benefícios
Coordenação-Geral De Pagamentos e Gestão De Serviços Previdenciários
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios
Divisão De Consignações em Benefícios

DESPACHO

Divisão De Consignações em Benefícios, na data da assinatura eletrônica.

Ref.: Processo nº 00966.000876/2020-08.

Int.: BANCO BMG S.A.

A s s .: Apuração de irregularidades -
Processo SEI/INSS n.º 35014.398192/2021-41.

1. Visto.
2. De ordem do Coordenador-Geral de Pagamentos e Gestão de Serviços Previdenciários (CGPGSP), Sr. Sérgio Cheque Bernardo, procedeu-se a unificação dos processos em trâmite no SEI/INSS desta DCBEN para fins de apuração administrativa de possíveis irregularidades cometidas pelo Banco BMG S.A. no Processo Principal SEI/INSS n.º 35014.398192/2021-41, **conclui-se** o presente processo no estado em que se encontra dada a anexação ao Processo Principal, sem prejuízo do andamento do referido processo apuratório, à luz dos normativos em vigor que regem a operacionalização de empréstimos consignados de beneficiários do RGPS.

assinado eletronicamente

MÁRCIO LEVY BARBOSA DOS SANTOS

Técnico do Seguro Social

Servidor colaborando na Divisão de Consignações em Benefícios
DCBEN/CPGB/CGPGSP/DIRBEN/INSS



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO LEVY BARBOSA DOS SANTOS, Técnico do Seguro Social**, em 08/11/2021, às 12:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?



[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **5465705** e o código CRC **B2220411**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 00966.000876/2020-08

SEI nº 5465705