

Excelentíssimo Diretor de Benefícios Substituto do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS

Ref. Ofício SEI n.º 976/2023/DIRBEN-INSS - Processo Administrativo n.º 35014.398192/2021-41

BANCO BMG S.A. ("BMG"), já qualificado nos autos do **PROCESSO ADMINISTRATIVO** em epígrafe, lavrado por este **I. INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL ("INSS")**, vem apresentar sua **RESPOSTA** aos termos do ofício supracitado, nos termos a seguir:

I. DA TEMPESTIVIDADE

1. O BMG foi intimado para apresentação de manifestação a respeito dos últimos documentos juntados nestes autos, no prazo de 15 (quinze) dias, mediante ofício enviado no dia 20/12/2023.

2. Assim, o prazo de 15 (quinze) dias concedidos no aludido ofício findará em **23/01/2024**, considerando os feriados nacionais nos dias 1º de janeiro e 25 de dezembro¹ e o recesso para comemoração das festas de final de ano (Natal e Ano Novo), nos órgãos e entidades integrantes da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, entre os períodos de 26 a 29 de dezembro de 2023 e de 2 a 5 de janeiro de 2024, nos termos da Portaria SRT/MGI nº 5.503, de 20 de setembro de 2023 (**doc. 1**).

3. Além disso, o BMG informa não haver dúvidas a respeito da contagem deste prazo em dias úteis, conforme determina o art. 34, inciso V, da Instrução Normativa INSS/PRES n.º 138/2022² (**doc. 02**) (ressalvada a concessão de prazo maior, como no presente caso).

¹ Art. 1º da Lei n.º 662/1949 - São feriados nacionais os dias 1º de janeiro, 21 de abril, 1º de maio, 7 de setembro, 2 de novembro, 15 de novembro e 25 de dezembro.

² Art. 34. Caberá às instituições consignatárias acordantes ou seus correspondentes bancários: (...) V - atender às solicitações encaminhadas pelo INSS e pelo CNARB, no prazo de 10 (dez) **dias úteis**, quanto à apresentação de contratos ou de qualquer outro documento utilizado para averbação da operação de crédito consignado, ou ainda, prestar esclarecimentos para avaliar a regularidade da operação;

4. De qualquer modo, o BMG informa que no curso do prazo, mais especificamente no dia 11/01/2024, peticionou nesses autos requerendo a dilação de prazo por 10 (dez) dias, pois, conforme informado naquela ocasião, apenas conseguiu recuperar o acesso externo para que o usuário de e-mail "gustavolemos@villemor.com.br" pudesse consultar o processo na íntegra e peticionar eletronicamente diretamente nos autos em 11/01/2024 e, apesar de ter solicitado o cadastramento de novos patronos através de e-mails encaminhados em 22/03/2023, 02/01/2024 e 10/01/2024, não obteve qualquer retorno até a presente data **(v. SEI 14598843)**.

5. Portanto, resta cabalmente demonstrada a tempestividade da presente manifestação.

II. DO RESUMO DOS FATOS E DOS NOVOS DOCUMENTOS JUNTADOS NOS AUTOS

6. Trata-se de processo administrativo iniciado através da unificação de todos os processos administrativos que constavam no INSS para apuração de possíveis irregularidades na concessão de empréstimos e operações de cartão de crédito consignado por parte desta instituição financeira.

7. De acordo com este i. INSS, o BMG teria incorrido nas seguintes infrações: **(i)** violação aos arts. 1º, 3º, 21, 21-A e 47 da Instrução Normativa INSS/PRES n.º 28/2008 (atualmente revogada pela Instrução Normativa INSS/PRES n.º 138/2022); e **(ii)** violação ao Acordo de Cooperação Técnica (ACT) n.º 77/2020 firmado entre BMG e o INSS.

8. Notificado, o BMG apresentou defesa escrita em relação a todas as manifestações, recomendações, reclamações, determinações judiciais e denúncias constantes nos autos deste processo administrativo, pugnando, ao final, pelo seu arquivamento sem a edição de ato administrativo sancionador, ou ao menos, que em caso de apuração de eventual infração, pela aplicação de possível sanção à luz de seu caráter instrumental e dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade **(v. SEI 5820889)**.

9. Ato seguinte, além de diversas informações de processos e documentos, foram acrescentados nos autos deste processo administrativo o Parecer n.º 00041/2023/PRIORIT/EADM5/PGF/AGU exarado no bojo do processo SEI n.º 35014.451357/2022-00 **(v. SEI 13971122)**, cópias das ações judiciais n.ºs 5000028-81.2020.8.13.0570 **(v. SEI 13966079)**, 5002351-19.2019.8.13.0433 **(v. SEI 13972165)**, 5002495-64.2018.8.13.0647 **(v. SEI 13972388)** e cópias das ações civis públicas n.ºs 5154588-04.2019.8.13.0024 **(v. SEI 13973069, 13973073, 13973075, 13973096, 13973098, 13973100 e 13973102)** e 2553508-45.2006.8.13.0024 **(v. SEI 13973214)**,

todas ajuizadas em face do BMG e em trâmite perante o e. TJMG. Em seguida, após o levantamento dessas informações, o BMG foi intimado para apresentar esta manifestação.

10. Entretanto, antes do BMG prestar os esclarecimentos devidos sobre a segurança de suas operações, cumpre mencionar que referidos processos e documentos foram juntados nestes autos de maneira aleatória e sem qualquer juízo de valor, com o único objetivo de tentar demonstrar supostas irregularidades cometidas pelo BMG.

11. No entanto, sem sucesso a tentativa produzida nesses autos. Isso porque, **é possível verificar que o BMG logrou êxito em demonstrar a regularidade e segurança em suas contratações.**

12. A título exemplificativo, no bojo do processo judicial n.º 5000028-81.2020.8.13.0570, ajuizado pela consumidora Sra. Maria do Rosario Rodrigues Fonseca em face do BMG, foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos da autora, pois, analisando os documentos juntados pelo banco réu, restou demonstrada a contratação do mencionado cartão de crédito **(v. SEI 13966079)**.

13. No mesmo sentido, no bojo do processo judicial n.º 5002351-19.2019.8.13.0433, ajuizado pela consumidora Sra. Vaneide Pereira Rogridues em face do BMG, foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos da autora, pois esta instituição financeira trouxe aos autos prova da existência de contratos entre as partes, inclusive com prova de pagamento integral e sem qualquer reclamação **(v. SEI 13972165)**.

14. Seja como for, conforme será demonstrado nos tópicos seguintes, a segurança na oferta de crédito por parte desta instituição financeira é inquestionável, razão pela qual o BMG não vem praticando qualquer conduta lesiva ao mercado de crédito ou a seus consumidores, sendo de rigor o arquivamento em definitivo deste processo administrativo. É o que o BMG passa a demonstrar a seguir.

III. DA AUSÊNCIA DE INFRAÇÃO PRATICADA PELO BMG QUE JUSTIFIQUE O PROSSEGUIMENTO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

III.A. DA SEGURANÇA DOS SISTEMAS ANTIFRAUDE DO BMG

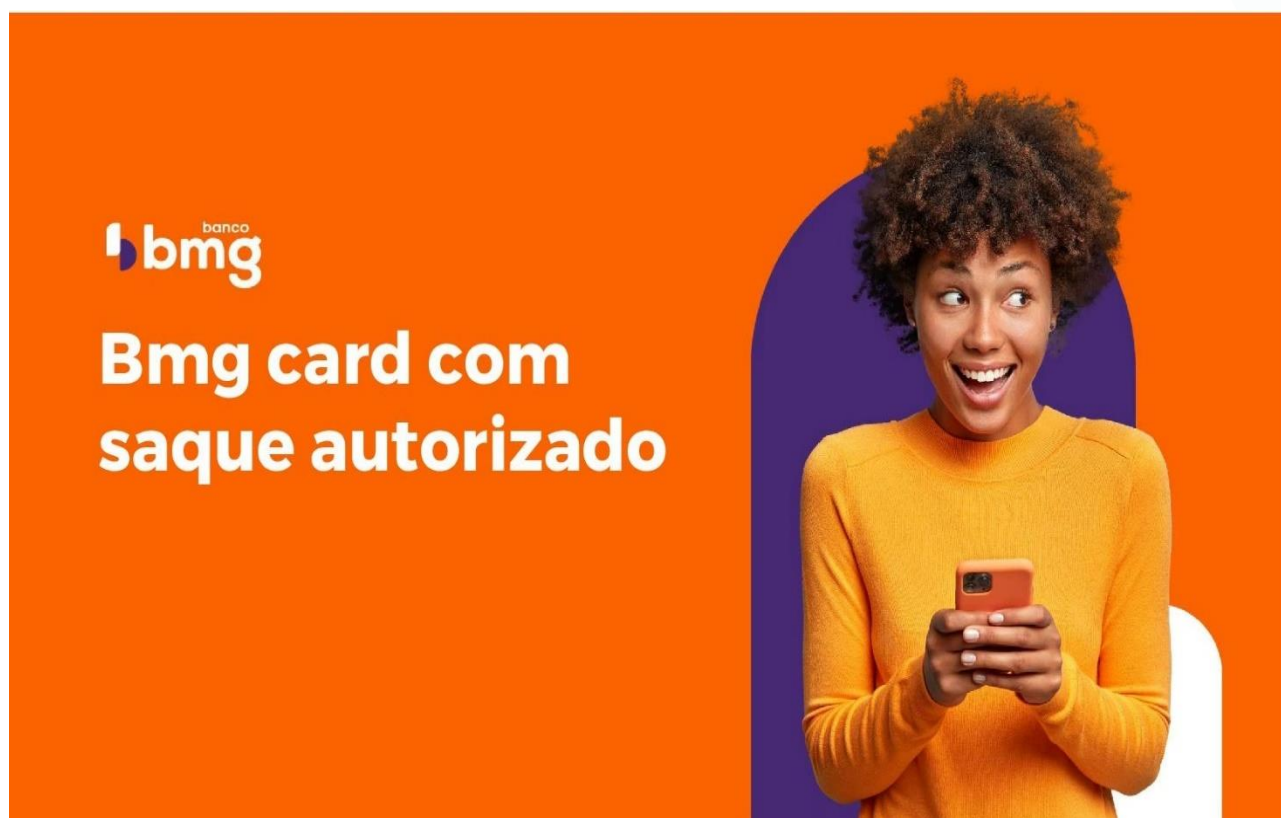
15. Inicialmente, o BMG passa a explicar nesse capítulo que possui sistemas antifraude de alta eficácia para evitar a realização de transações fraudulentas. Através dessas explicações, esta instituição financeira pretende demonstrar ao INSS que a oferta de crédito ao consumidor possui todos os mecanismos necessários para oferecer segurança ao mercado de consumo, não havendo que se falar em qualquer infração por parte do BMG.

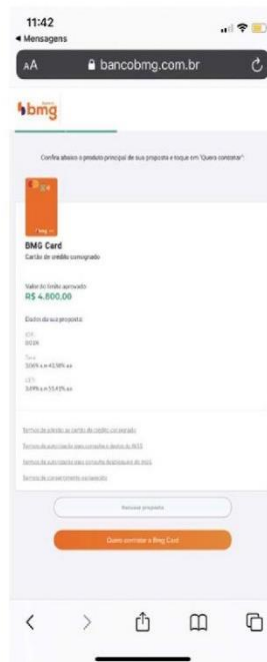
16. A este respeito, o BMG informa que além de ser signatário das autorregulações bancárias instituídas pelo BACEN e FEBRABAN, atua fortemente na repressão de práticas como a desinformação, atuação fraudulenta, ou ainda à contratação de serviços com ocultação dos elementos que constituem o produto **(doc. 3)**.

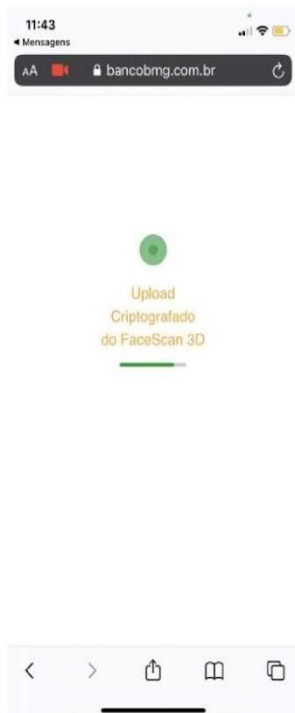
17. Para tanto, o BMG utiliza diferentes ferramentas para detectar eventuais falhas nos contratos, entre elas estão: **(i)** prova de vida; **(ii)** biometria facial; **(iii)** validação de dados cadastrais; **(iv)** confronto por semelhança de assinaturas; e ainda a **(v)** confirmação da operação com o cliente por intermédio de SMS.

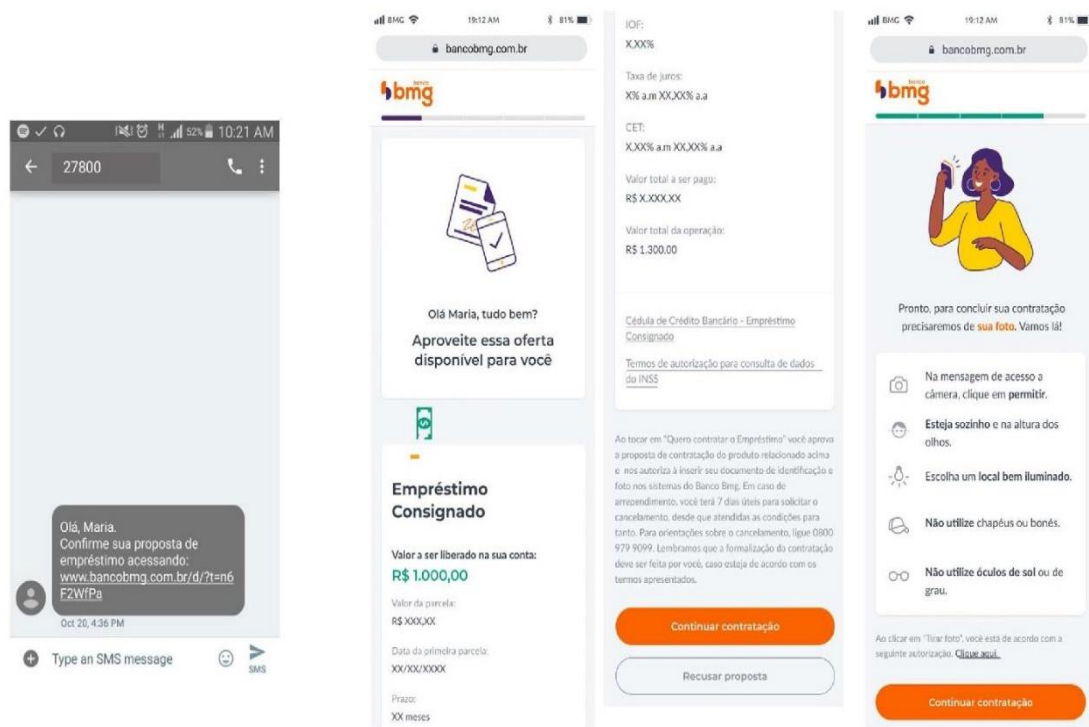
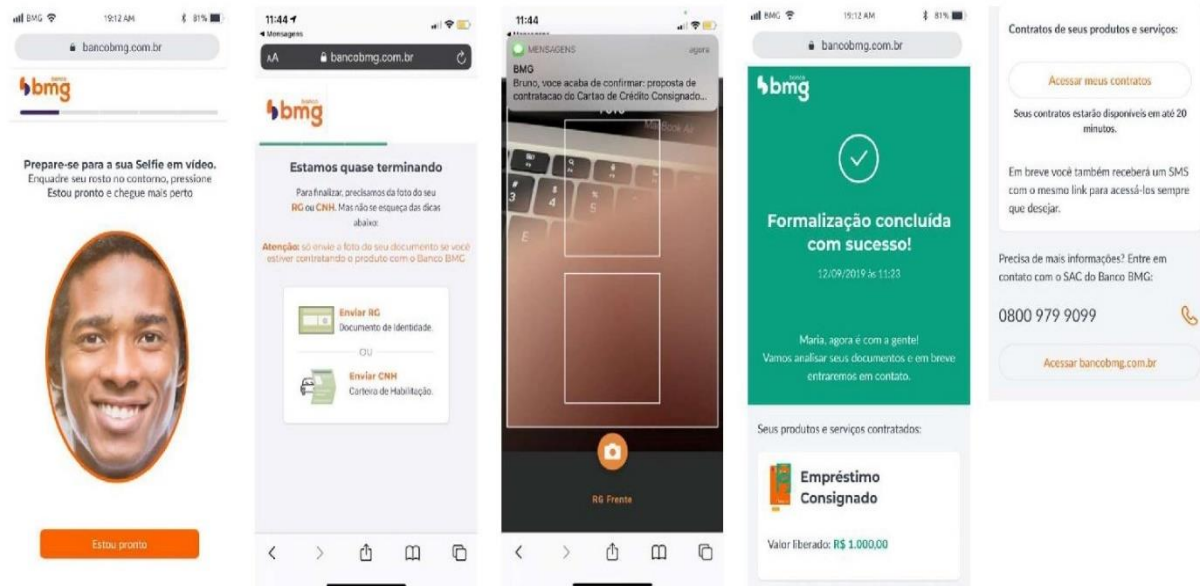
18. Nesta perspectiva, o BMG junta nesta oportunidade apresentações de suas áreas específicas de prevenção à fraude, bem como de sua ouvidoria interna, pelas quais é possível verificar a conduta esportiva do banco junto a seus clientes no âmbito consumerista **(doc. 3)**.

19. A título de ilustração, o BMG printa abaixo o passo a passo dos procedimentos de segurança antifraude:









20. Mas não é só! A instituição financeira está em constante evolução para garantir a regularidade dos seus procedimentos, sendo que recentemente contratou a plataforma Nuvidio para auxiliar a formalização de seus contratos. Tal plataforma auxilia o BMG a fornecer atendimento humanizado e digital, por meio de videochamadas, capazes de confirmar a regularidade da contratação e todos os seus elementos. Senão vejamos apresentação da ferramenta³:

NUVIDIO. tecnologia em videoatendimento

Nascemos com o propósito de trazer **transparência** e **confiança** para o **atendimento digital** conectando pessoas reais, de forma segura, simples e completa.


Para isso, desenvolvemos uma **solução completa** para empresas atenderem os seus clientes por meio de **videochamadas próprias**.


NUVIDIO. porque


A videochamada é a comunicação digital síncrona com a **experiência mais completa, segura e humanizada**.


Com a **plataforma de videoatendimento** da NUVIDIO sua empresa tem mais qualidade e credibilidade na condução do seu negócio.

Veja como clientes já se beneficiaram com a NUVIDIO:

 **MITIGAÇÃO DE RISCOS – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**
R\$2MM evitados em fraude em apenas 2 meses

 **AUMENTO DAS VENDAS – EMPRESA DE TELECOM**
33% de conversão, similar à venda em loja física

 **QUEDA NO CUSTO – CALL CENTER**
Tempo médio de atendimento até 30% menor

 **AUMENTO DA SATISFAÇÃO – SEGURADORA**
Aumento de 5 pontos no NPS e avaliação superior em relação a todos os outros canais

³ Disponível em: <<https://nuvidio.com.br/>>. Acesso em 18/01/2024.



21. Sobre este novo recurso, o BMG faz os seguintes esclarecimentos:

- (i) O processo do aceite eletrônico ocorre no início da jornada, ocasião em que o consumidor faz a prova de vida e inclui a documentação, sendo que somente após a análise da destes documentos é que o cliente recebe o SMS e ou WhatsApp com o convite da chamada de vídeo;
- (ii) O vídeo abrange a jornada de contratação de cartão consignado/benefício e saque complementar;
- (iii) Documentos que acompanham a contratação do cartão: termo de autorização, ccb do saque, termo de pré-autorização, ADF, a depender do convênio, termo de desbloqueio de benefício, os documentos do cartão;
- (iv) Documentos que compõem o kit do termo de adesão: proposta de contratação de empréstimo com desconto em folha de pagamento, CCB, termo de autorização do beneficiário – INSS, termo de autorização de desbloqueio de benefício – INSS;

22. Além disso, para que reste evidenciada a eficácia e o potencial da nova plataforma adotada pelo BMG, o banco anexa a jornada de contratação abaixo e prints exemplificativos em anexo e abaixo (**doc. 4 e vídeo demonstrativo no link: <https://villemor.sharepoint.com/:p:/q/EZqK2icNIBZNvwYOA4bzqZUBNoSjBa2hKmJUanq56QDB7A?e=mu1WZe>**).



23. De forma a corroborar a prática adotada, o BMG anexa ainda vídeos de algumas contratações realizadas, por intermédio dessa moderna plataforma, os quais são capazes de atestar a idoneidade do procedimento, bem como a regular informação de todos os seus termos. Os arquivos de mídia podem ser acessados por meio do link e QR Code:

- https://drive.google.com/file/d/1m36M6f4oqJ1IP7soKryXOaXpJOz_GN_0/view



- <https://villemor.sharepoint.com/:v:/g/EQFxnX5EmZtJj2AyVg9YfJwBq1hd5gBjOHuXMpOl6NAmDg?e=UbScII>



24. Deste modo, o BMG entende ter comprovado a segurança de seus procedimentos para evitar a ocorrência de fraude na contratação dos serviços. Não por outro motivo, o BMG obtém reiteradamente êxitos em demandas judiciais nas quais foi possível utilizar a nova tecnologia, conforme será demonstrado brevemente no subcapítulo seguinte.

III.A.1. DO RECONHECIMENTO PELA JURISPRUDÊNCIA DOS SISTEMAS ANTIFRAUDE DO BMG

25. Como não poderia deixar de ser, a jurisprudência vem reiteradamente acolhendo a utilização dos sistemas de segurança expostos no capítulo anterior, notadamente quando utilizada a plataforma Nuvidio, já amplamente difundida nos contratos celebrados pelo BMG com seus consumidores.

26. Os precedentes abaixo transcritos, permitem concluir que os Tribunais vêm expressamente citando o vídeo do BMG em diversas decisões que corroboram com a efetividade dos sistemas antifraude, conforme grifado nas transcrições a seguir **(doc. 05)**:

“(...)

Caberia, assim, à parte Ré trazer prova inequívoca da contratação do serviço entre as partes a justificar a cobranças objeto da lide, através de documentos hábeis para tanto, tais como o próprio instrumento contratual objeto da lide. Nesse passo, tem-se que **a empresa Ré cumpriu seu ônus probatório, vez que apresentou o Termo de adesão do cartão de crédito objeto**

da lide assinado digitalmente, cópia dos documentos pessoais e self, bem como gravação de vídeo chamada em que há a contratação de saque. No instrumento consta expressamente a informação de que a parte Autora aderiu à cartão de crédito consignado. A instituição financeira apresenta também faturas, além do comprovante de TED. Sendo assim, resta patente que o débito questionado nos autos possui origem em legítima operação estabelecida entre as partes, não havendo como ser acolhido o pleito autoral.
(....)⁴

“(....)
Não bastasse isso, o demandado apresentou link (<https://drive.google.com/file/d/1fEimvgW3fIXM1RD9FuK3Ey.gWTIC2DFt-/view>) às fls. 19 da defesa que direciona a uma gravação de áudio que aponta solidamente a adesão da parte autora ao cartão de crédito consignado, após confirmação de dados pessoais e bancários, bem como da discriminação acerca das características do negócio.

No mais, nota-se no mesmo documento que a parte demanda autoriza a sua fonte pagadora, de forma irrevogável a irretratável, a realizar o desconto mensal em seu benefício, em favor do BANCO BMG, para o pagamento correspondente ao mínimo indicado na fatura mensal do cartão de crédito consignado ora contratado, declarando estar ciente de que o processo ora contratado refere-se a um Cartão de Crédito Consignado, bem como que está de acordo com o valor averbado e ciente de que o mesmo será automaticamente majorado na mesma proporção de eventuais e futuros aumentos em sua margem consignável; destinando os recursos única e exclusivamente para amortizar o saldo devedor do magnético consignado.”
(...)⁵

“(....)
Da análise dos autos, verifico que a pretensão deduzida na inicial não merece ser acolhida.
O banco réu comprova que houve contratação do cartão de crédito consignado apresentando termo de adesão e cédula de crédito bancário assinados pela demandante, por meio de biometria facial. (Ev. 25)

⁴ Processo n.º 0183687-59.2023.8.05.0001 – Juízo do 9º Juizado Especial de Salvador (BA)

⁵ Processo n.º 0011180-77.2023.8.05.0103 – 3ª Vara dos Juizados Especiais de Ilhéus (BA)

Outrossim, o demandado também comprova que houve a disponibilização de valores em favor da autora e realização de saque (Ev. 27.7 e 27.9). (...)⁶

Consumidor. Danos morais e materiais. Empréstimo. Depósito em conta diversa do mesmo autor. Uso do valor pelo banco para pagamento de dívida. Manifestação do desejo de que o valor fosse transferido para outra conta. Não comprovação. Danos morais e materiais incorrentes. Improcedência.⁷

27. Para fins de auxiliar este i. INSS na análise das provas produzidas nos casos concretos acima citados, o BMG apresenta abaixo o link e o QR com o respectivo vídeo:

•Processo nº 0011180-77.2023.8.05.0103:

<https://villemor.sharepoint.com/:v:/g/EWGnG5V--zdGIAt23q2BKbMB5VTM1RZW5aabD4SsltvbAQ?e=xt8RLa>



⁶ Processo n.º 0006363-35.2023.8.05.0146 – Juízo do 1º Juizado Especial Cível de Juazeiro (BA)

⁷ Processo n.º 0827424-84.2023.8.15.0001 - Juízo do 1º Juizado Especial Cível de Campina Grande.

•Processo. 0006363-35.2023.8.05.0146:

<https://villemor.sharepoint.com/:v:/g/ERu-3wyeiTRKh6MLu568pNUBbXDD85f5CUnW6VPmz5fJ4g?e=bba9Yb>



•Proc. 0006304-47.2023.8.05.0146:

<https://villemor.sharepoint.com/:v:/g/EdSjsob-Zz9MIWFVA2nZQwEB5Mu1vyLfePP0Q2fKY-flJw?e=0Jczcx>



28. Por essas razões, deve o presente processo ser arquivado sem a imputação de qualquer sanção ao BMG.

III.B. DO CUMPRIMENTO DAS NORMAS LEGAIS E REGULATÓRIAS PELO BMG PARA OFERTA DE EMPRÉSTIMO E CARTÃO DE CRÉDITO

29. No sentido de complementar as informações de segurança apresentadas no capítulo anterior, o BMG demonstra nesse capítulo que possui total conhecimento das normas regulatórias a serem cumpridas para a concessão de crédito consignado, bem como que adota as medidas necessárias para que não ocorra qualquer descumprimento a essas normas por parte de seus prepostos, sistemas e parceiros comerciais. Com isso, o BMG pretende demonstrar ao i. INSS que os produtos ofertados são dotados de segurança regulatória e operacional para evitar fraudes em face dos consumidores, o que deve resultar no arquivamento do processo administrativo.

30. A este respeito, o BMG esclarece que disponibiliza crédito aos consumidores notadamente através dos produtos de empréstimo consignado e cartão de crédito consignado, ambos devidamente regulados pela Lei Federal n.º 10.820/2003, bem como pela Instrução Normativa PRES/INSS n.º 138/2022 (**doc. 2**), que revogou a Instrução Normativa INSS/PRES n.º 28/2008.

31. Pois bem. A respeito do cartão de crédito consignado, o BMG esclarece que essa modalidade de crédito tem como diferencial em relação aos demais cartões de crédito existentes no mercado, uma menor taxa e a possibilidade legal do valor mínimo da fatura ser descontado mensalmente na folha de pagamento do contratante, caso não ocorra o pagamento integral da fatura. A taxa de juros desse cartão atualmente é de 2,61%, o que representa percentual muito inferior ao dos cartões de crédito comuns.⁸

32. A utilização do cartão é reconhecida pela Lei n.º 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para descontos em folhas de pagamento e dá outras providências. Além disso,

⁸ Taxa de juros para cartão de crédito e cartão consignado de benefício foi alterada pela Resolução CNPS/MPS n.º 1.361, de 11 de janeiro de 2024 para seguinte redação:

Art. 1º. Recomendar ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS que: I - fixe o teto máximo de juros ao mês, para as operações de empréstimo consignado em benefício previdenciário, em um inteiro e setenta e seis centésimos por cento (1,76%) e, para as operações realizadas por meio de **cartão de crédito e cartão consignado de benefício, em dois inteiros e sessenta e um centésimos por cento (2,61%)**; (grifamos)

possui critérios e procedimentos operacionais, como taxa de juros, limite da margem de crédito, entre outros, regulamentados na Instrução Normativa PRES/INSS n.º 138/2022⁹.

33. Já o empréstimo consignado, produto que voltou a ser comercializado pelo BMG em setembro de 2019 e somente em agências bancárias, é também reconhecido e regulamentado pela Lei n.º 10.820/2003¹⁰ e pela Instrução Normativa PRES/INSS n.º 138/2022¹¹. Este produto possui como objetivo a obtenção de um crédito a ser pago em prestações fixas e sucessivas.

34. As especificidades entre os dois produtos são diversas, como se percebe do *folder* explicativo abaixo disponibilizado no blog BMG (<https://www.bancobmg.com.br/blog>), sítio eletrônico desenvolvido com o objetivo de auxiliar na educação financeira dos consumidores:

⁹ Art. 4º. Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se: (...) IV - cartão de crédito consignado: a modalidade de crédito concedida por instituição consignatária acordante ao titular do benefício, para ser movimentado até o limite previamente estabelecido, por meio do respectivo cartão;

¹⁰ Art. 1º. Os empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, poderão autorizar, de forma irrevogável e irretratável, o desconto em folha de pagamento ou na sua remuneração disponível dos valores referentes ao pagamento de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, quando previsto nos respectivos contratos.

¹¹ Art. 3º. O crédito consignado, cujas parcelas contratadas são deduzidas diretamente do pagamento mensal do benefício, compreende as seguintes modalidades: I - empréstimo pessoal; II - cartão de crédito; e III - cartão consignado de benefício.

Art. 4º. Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se: I - empréstimo pessoal: a modalidade de crédito concedida exclusivamente por instituição financeira para empréstimo de dinheiro, cujo pagamento é realizado por desconto de parcelas mensais fixas no benefício do contratante;

O Bmg Card é um cartão de crédito consignado

Como descrito no Termo de Adesão assinado pelo Cliente, o Bmg Card é um cartão de crédito consignado e não um empréstimo consignado. Abaixo, listamos as diferenças entre as modalidades:

Cartão de crédito consignado Bmg Card



Especialmente destinado ao público aposentado, pensionistas do INSS e servidores públicos, conforme convênio da empresa.



A principal função do cartão consignado é o pagamento de compras.



O valor mínimo da fatura do cartão é descontada do benefício ou do contracheque do titular, reduzindo as chances de inadimplência.



Apresenta um limite de crédito e os gastos são cobrados em uma única fatura mensal.



Também é possível utilizar parte do limite de crédito do cartão para fazer saques em dinheiro em caixas eletrônicos ou por meio de transferência.



Empréstimo Consignado



É exclusivo para aposentados, pensionistas do INSS e servidores públicos.



O empréstimo consignado é uma forma de tomar dinheiro emprestado.



No empréstimo consignado, a parcela é descontada do contracheque de funcionários públicos ou do benefício do INSS recebido por aposentados ou pensionistas.

Fonte: Blog Banco Bmg

35. Registre-se, ainda, que a oferta desses produtos é realizada através das agências desta instituição financeira e correspondentes bancários contratados pelo BMG e que atuam como seus prestadores de serviço em todo o país. Além disso, o banco possui o método virtual de contratação já explicado nessa petição.

36. Em outros termos: com a indicação de interesse de contratação de algum destes produtos o consumidor receberá em seu celular os próximos passos, para assim, após todo fluxo de contratação, incluindo a fase de segurança (com prova de vida/vídeo inclusive atualmente para o cartão com reserva de margem consignável), poderá contratar os produtos e serviços do BMG, conforme consta dos documentos em anexo (docs. 6/7).

37. Acrescente-se que na contratação de cartão de crédito consignado os consumidores assinam o 'termo de consentimento esclarecido', documento inserido após acordo celebrado entre a Defensoria Pública da União e o INSS na ACP de n.º 0106890-28.2015.4.01.3700. O anexo I da Instrução Normativa PRES/INSS n.º 138/2022 também exige esse documento, bem como estabelece os demais termos que envolvem cada tipo de operação, como por exemplo o termo de autorização, termo de pré-autorização, todos estes vinculados ao cartão de crédito com reserva de margem quando vinculado ao INSS **(v. doc. 2 - anexo I e doc. 8)**.

38. Já para o empréstimo consignado, os consumidores assinam proposta de contratação de empréstimo com desconto em folha de pagamento – CCB, termo de autorização do beneficiário – INSS e termo de autorização de desbloqueio de benefício – INSS, conforme modelos de documentos anexados nessa oportunidade **(doc. 9)**.

39. Neste ponto, o BMG aproveita para apresentar todos seus canais de atendimento ao consumidor e o ciclo de segurança das operações da instituição financeira:



Canais de atendimento

Os canais de atendimento são de fundamental importância para a manutenção de um bom relacionamento com os clientes. Para informações, dúvidas, sugestões e reclamações, os clientes do Banco Bmg têm à disposição diversos canais, tais como as Centrais de Relacionamento, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Agências, Aplicativos e Assistente Virtual Inteligente (AVI) e Ouvidoria.

Os nossos canais de atendimento são amplamente divulgado internamente e para o público em geral, os contatos podem ser encontrados no APP e no site do Bmg.

Confira abaixo os principais contatos.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO 0800 031 8866	CENTRAL DE RELACIONEMNTO DO CARTÃO 4002 7007 0800 770 1790
COBRANÇA 0800 286 3636	WHATSAPP (11) 4002 7007
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) 0800 979 9099	OUVIDORIA 0800 723 2044 Whatsapp: (11) 4002 7007
SIAS (Sistema Integrado de atendimento ao Surdo) 0800 979 7333	CENTRAL DE NEGÓCIOS 0800 026 4264 / 0800 724 3100 0800 723 3113 / 3004 9024



RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA 1S2022

17

Ciclo de Segurança das Operações Bmg

RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

como, quando e onde desejarem

FIGITAL FÍSICO + DIGITAL

Formalização Eletrônica

Área Logada 01
Biometria facial
Prova de Vida
Análise documental

Formalização Física (Exceções)

Formulário
Análise documental

Pré-venda

Contato Telefônico para operações de risco 03



Reclamações

Células de desacordo a apuração de fraudes
Revisão de contratos e esclarecimentos.
Análise da Formalização

Gestão de Consequências

Monitoramento contínuo de Corbans e Aplicação de penalidades 05

Documento contém informação RESTRICTA. Seu conteúdo é restrito às partes interessadas e previamente autorizadas dentro do contexto e de processos que estão sendo compartilhados e utilizados. Em caso de modificação do conteúdo ou compartilhamento fora do contexto original a classificação de informação quanto a sua sensibilidade deve ser reavaliada.

40. Além disso, o BMG esclarece que é signatário¹² do sistema de autorregulação bancária do Banco Central do Brasil, tanto no âmbito de “compromisso com os consumidores”, quanto no âmbito de “prevenção de ilícitos”, tal sistema foi instituído com a seguinte finalidade:

(...) Com o novo modelo, qualquer associada à FEBRABAN, além de observar as normas de caráter principiológico do Código de Conduta Ética e Autorregulação, pode também aderir a um ou mais eixos Normativos da Autorregulação, de acordo com o seu interesse e área de atuação:

I – relacionamento com o consumidor;

II – prevenção a ilícitos; e/ ou

III – responsabilidade socioambiental.

Mais do que acrescentar um conjunto de normas à extensa e rigorosa lista de regras aplicáveis ao sistema bancário, o compromisso da Autorregulação FEBRABAN é estabelecer padrões ainda mais elevados de conduta às

¹² Disponível em: <<https://www.autorregulacaobancaria.com.br/paginas/6/pt-br/signatarias>>. Acesso em 18/01/2024.

Instituições Financeiras, reconhecendo que é possível e oportuno ir além do estritamente legal.”¹³

41. Nessa mesma toada, a partir de fevereiro de 2020, com intuito de conceder maior proteção aos consumidores de créditos consignados, foi instituído pela FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos e a ABBC – Associação Brasileira de Bancos a autorregulação do crédito consignado, sendo também o BMG signatário de tal medida¹⁴.

42. É válido ressaltar que a normatização, além de apresentar inovações protetivas aos consumidores, prevê inclusive a possibilidade de adoção de medidas administrativas, desde advertência até o fim do relacionamento com correspondentes parceiros da instituição financeira, razão pela qual o BMG, a fim de fazer valer as regras, bem como a continuidade e perenidade de seus negócios, realiza constante treinamentos e campanhas para que as diretrizes e legislação vigente sejam cumpridas.

43. Embora a atuação dos correspondentes seja livre quanto à persecução do objeto de contratação, isso não os exime de responderem por suas próprias atuações, como quando, por exemplo, efetuarem operações fraudulentas, situações que serão penalizadas pelo BMG, nos termos dos contratos individuais celebrados entre as partes, seguindo os padrões da autorregulação bancária instituída pela FEBRABAN e ABBC.

44. A este respeito, cumpre ao BMG trazer abaixo trecho do contrato de correspondente comumente firmados com seus parceiros:

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Responsabilidade pela Formalização

A CONTRATADA responsabiliza-se, para todos os fins e efeitos de direito, pela perfeita e correta execução de sua atividade, pela veracidade, autenticidade e legitimidade dos documentos encaminhados e informações fornecidas ao CONTRATANTE, bem como pelo devido e correto preenchimento da documentação e perfeita formalização da contratação dos produtos e serviços, responsabilizando-se pela omissão, negligência ou imperícia porventura incorrida na prestação dos serviços, inclusive quando da originação e/ou do preenchimento da documentação necessária à formalização da contratação, ainda que da ficha cadastral, respondendo perante o CONTRATANTE e terceiros por qualquer prejuízo, encargo, ônus ou penalidade decorrente de qualquer vício e/ou fraude na contratação dos produtos e serviços, na formalização dos documentos relacionados ou nas informações que prestar, eximindo o CONTRATANTE de quaisquer responsabilidades por seus atos, de seus funcionários, prepostos e substabelecidos, seja no âmbito judicial ou extrajudicial, cabendo-lhe arcar com todos os custos, indenizações e penalidades que disso decorram, sem prejuízo das demais penalidades previstas neste instrumento, na legislação aplicável, na **POLÍTICA DE ATUAÇÃO E CONTRATAÇÃO**, com destaque para o **PLANO CONTROLE DE QUALIDADE** que a integra.

¹³ Disponível em: <<https://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/19/10/pt-br/autorregulacaobancaria>>. Acesso em 18/01/2024.

¹⁴ Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/noticia/3395/pt-br/>>. Acesso em 18/01/2024.

45. Acrescente-se ainda que os documentos apresentados nessa oportunidade permitem constatar que o BMG toma as seguintes medidas de segurança na oferta de seus produtos e serviços:

- (i) Sistema “Não me Perturbe”: manutenção de um sistema de bloqueio de ligações à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de crédito consignado;
- (ii) Fornecimento de informações mínimas na contratação: como nome da IF, data e número do contrato, valor do empréstimo, quantidade e valor de parcelas e canais de relacionamento da IF;
- (iii) A não formalização de saque através de chamada telefônica (telesaque), nos termos do art. 6-A do Documento Correlato da Autorregulação;
- (iv) A utilização do Termo de Consentimento Esclarecido para todas as contratações do INSS desde abril de 2019, bem como em todas as demais contratações a partir de outubro de 2022, conforme prevê o art. 15 da Instrução Normativa PRES/INSS n.º 138/2022¹⁵;
- (v) Limitação dos saques no cartão: passaram a ser de até 70% (setenta por cento) do limite disponível.

46. Com efeito, os documentos acostados nessa oportunidade e a adesão às autorregulações reforçam o compromisso do banco em realizar negócios jurídicos hígidos e seguros para todos os seus clientes.

47. Diante do exposto, o BMG acredita ter explicado pormenorizadamente os detalhes de seus produtos, bem como sua conduta proba no mercado de crédito, o que justifica a necessidade de arquivamento do presente processo administrativo.

¹⁵ Art. 15. Os beneficiários, sem limite de idade, poderão constituir RMC para utilização de cartão de crédito e RCC para utilização do cartão consignado de benefício, observados os seguintes critérios pela instituição consignatária acordante: (...) II - em todos os casos deverá ser utilizado o Termo de Consentimento Esclarecido - TCE, nos termos da decisão homologatória de acordo firmado na Ação Civil Pública nº 0106890-28.2015.4.01.3700, que constará de página única reservada exclusivamente para este fim, constituindo-se instrumento apartado para formalização desta contratação, o qual deverá conter as informações descritas no Anexo I;

IV. CONCLUSÃO

48. Ante o exposto, o BMG confia que cumpriu a determinação do i. INSS em relação ao Ofício SEI n.º 976/2023/DIRBEN-INSS, bem como reitera os termos de sua defesa administrativa, requerendo que ao final este i. INSS irá acolher os argumentos do BMG para determinar o arquivamento do presente processo administrativo sem a edição de ato administrativo sancionador, ou ao menos em que caso de eventual infração, aplicar possível sanção à luz de seu caráter instrumental e dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

49. Por oportuno, informa que seus patronos recebem intimações através do endereço eletrônico: pedrocosta@villemor.com.br e no endereço situado à Avenida Brigadeiro Faria Lima, n.º 4509, 4º andar, CEP 04538-133, São Paulo - SP, a/c de **GUSTAVO ANTÔNIO FERES PAIXÃO**, inscrito na **OAB/DF 53.701-A**.

Termos em que, pede deferimento.

São Paulo, 23 de janeiro de 2024.

Gustavo Antônio Feres Paixão
OAB/DF 53.701-A

Vitor Carvalho Lopes
OAB/SP 241.959-A

Pedro Luiz Chagas Costa
OAB/SP 319.526-A

Kamilla Petrone Pereira
OAB/SP 356.736