

Rio de Janeiro, 02 de março de 2022.

Ao

Instituto Nacional Do Seguro Social

Divisão de Consignações em Benefícios (DCBEN)

Diretoria de Benefícios

*Processo nº 35014.483726/2021-34*

*Ref.: Ofício SEI nº 35/2022/DIRBEN-INSS*

**BANCO BRADESCO S.A.** (“BRADESCO”), já qualificado nos autos do processo administrativo em epígrafe, vem, tempestivamente, em atenção a intimação recebida, apresentar sua defesa quanto aos fatos noticiados no Ofício SEI nº 35/2022/DIRBEN-INSS.

## I. TEMPESTIVIDADE

1. O BRADESCO requereu a concessão de prazo suplementar de 30 dias por meio da petição de mov. nº 6361954 (fl. 229), protocolada no dia 28 jan. 2022. Por meio do despacho de mov. nº 6362001, a Divisão de Consignações e Benefícios manifestou-se pela concessão do prazo complementar e remeteu os autos à Diretoria de Benefícios para análise do requerimento, o que não ocorreu até o momento.
2. Dessa forma, partindo de uma contagem conservadora, considerou-se como termo inicial do prazo suplementar, a data em que foi formulado o pedido de dilação – 28 jan. 2022 –, de modo que o prazo de 30 dias se esgotaria na segunda-feira, dia 28.02.
3. No entanto, nos termos da Portaria nº 14.817/2021 (Doc. 1), foi declarado ponto facultativo nos dias 28.02 e 01.03.2022 em todos órgãos e entidades da

### RIO DE JANEIRO

Av. República do Chile, 230 | 4º andar  
Centro | 20031-919 | Rio de Janeiro | RJ  
Tel. 21 2221 1177 | Fax. 21 2221 8192

### SÃO PAULO

Rua Dr. Eduardo de Souza Aranha, 153 | 7º andar  
Vila Nova Conceição | 04543-120 | São Paulo | SP  
Tel. 11 3078 8589 | Fax. 11 3071 0578

### BRASÍLIA

SHIS QL 12, conjunto 05, casa 03  
Lago Sul | 71630-255 | Brasília | DF  
Tel. 61 3409 1000 | Fax. 61 3254 4095

Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo, em razão do feriado do Carnaval. Portanto, o prazo fica prorrogado para o primeiro dia subsequente, 02.03.2022, nos termos do art. 66, §1º da Lei nº 9.784/77, sendo manifesta a tempestividade da presente defesa.

## **II. BREVE SÍNTESE**

4. Este i. Instituto Nacional do Seguro Social instaurou um processo administrativo após tomar ciência de alguns ofícios expedidos ao final de processos judiciais movidos contra o BRADESCO, que culminaram na declaração de nulidade de empréstimos consignados. Para cada um dos ofícios judiciais encaminhados, foi gerado um processo administrativo, arrolados no despacho de mov. nº 6046708 e posteriormente compilados nos autos do presente PAD.

5. A fim de garantir o contraditório, este i. INSS intimou, então, o BRADESCO para apresentar defesa sobre os supostos indícios de conduta irregular na contratação de empréstimos consignados que supostamente estariam sendo lançados e descontados sem a devida autorização dos consumidores, bem como oportunizar à instituição financeira a possibilidade de apresentar todo e qualquer meio de prova em contrário às supostas inadequações.

6. A presente manifestação, portanto, se presta a esclarecer as imputações, bem como os supostos indícios elencados, segundo os quais o BRADESCO teria descumprido os termos legais estipulados pela Legislação pertinente no que tange ao oferecimento e contratação de empréstimo consignado a aposentados e pensionistas.

7. Como se verá adiante, os processos administrativos e demais documentos carreados aos autos foram cuidadosamente analisados pelo banco, a fim de apurar exatamente o que aconteceu em cada um dos casos, com o objetivo de promover uma resposta assertiva, clara e satisfatória à esta autarquia. A busca por excelência no atendimento

e colaboração integral com os órgãos fiscalizadores e a inexistência de qualquer prática infratora restarão plenamente demonstradas a seguir. É o que se passa a demonstrar.

### III. NOTA PRÉVIA: PENDÊNCIA NA JUNTADA DE DOCUMENTOS ESSENCIAIS

8. Como adiantado, foi instaurado processo administrativo para apurar possíveis irregularidades referentes a outros processos administrativos que tramitaram perante a Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios do INSS. Por meio do despacho de mov. nº 6046708 (fl. 173), a DCBEN listou todos os casos relacionados, os quais o BRADESCO deve apresentar defesa. Na mesma oportunidade, restou registrado que as cópias dos referidos casos teriam sido juntadas e que *“agora compõem o processo principal em epígrafe”* (mov. 6046708).

9. Ocorre que, como apontado pelo BRADESCO na petição de mov. 6481557 (fl. 249/251), **consultando-se a íntegra do feito verifica-se que apenas 6 (seis) dos 11 (onze) processos foram efetivamente vinculados ao presente PAD.** Não obstante o requerimento formulado pelo banco, até o momento as cópias dos processos administrativos pendentes ainda não foram carreadas aos autos.

10. Nessa linha, evidente que, sem acesso a todos os processos mencionados por esta DCBEN, o direito ao contraditório e ampla defesa por parte da instituição financeira acaba por restar cerceado. Afinal, para que seja possível prestar os esclarecimentos mais completos possíveis, em atendimento ao Ofício SEI nº 35/2022/DIRBEN-INSS e na forma pretendida pelo banco, **é imprescindível a ciência acerca dos fatos que estão sendo imputados em cada um dos casos relacionados.**

11. Sendo assim, o BRADESCO se resguarda no direito de impugnar os indícios decorrentes dos processos ainda não juntados aos autos após a disponibilização dos mesmos, na forma pleiteada ao mov. 6046708 (fl. 249/251), requerendo, desde já, a concessão de prazo

complementar para a defesa pertinente, a contar da complementação das cópias necessárias por este i. INSS.

12. Porém, na hipótese de os referidos documentos não virem a ser acostados aos do presente processo administrativo, requer o BRADESCO que não sejam considerados para fins de formação do convencimento desta autarquia, eis que fazer diferente resultaria em clara violação à ampla defesa e contraditório, princípios constitucionais estes que, de tão caros ao processo administrativo, são capazes de gerar nulidade caso não observados.

#### **IV. DO PROCEDIMENTO DE CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO: ATUAÇÃO HÍGIDA, LEGAL E IRREPRENSÍVEL**

13. Antes de passar a análise discriminada de cada um dos supostos indícios de irregularidade, cumpre demonstrar que a forma de atuação do BRADESCO na oferta e formalização dos contratos de empréstimo consignado com pensionistas e aposentados do INSS segue integralmente os ditames legais.

14. Como se sabe, a contratação do produto específico citado nos autos é regida não apenas pela aplicação direta do Código de Defesa do Consumidor, como pela Resolução nº. 4.539/2016 do CMN, que dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros, e, ainda mais especificamente, pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, que estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social, e pela Lei nº 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento.

15. Com base nesse arcabouço normativo, além é claro da consideração para com o anseio de seus consumidores, o BRADESCO está sempre procurando implementar práticas positivas e orientando seus funcionários na forma de atuar, tudo tendo em conta os

princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência (*Resolução nº. 4.539/2016 do CMN, art. 2º*).

16. Em atenção aos princípios da boa-fé, confiança e transparência, o BRADESCO tem por princípio básico de sua atuação o oferecimento de todas as informações necessárias ao completo entendimento e compreensão pelo consumidor quanto ao produto que pretende contratar. Inclusive, para garantir o acesso do consumidor a todas as informações necessárias em qualquer momento, o BRADESCO disponibiliza, em seu sítio eletrônico, os regulamentos dos empréstimos consignados, bem como presta esclarecimentos sobre as dúvidas mais frequentes<sup>1</sup>.

17. Nessa linha, anteriormente a realização de qualquer contratação, é compromisso inderrogável da instituição financeira a apresentação do **(i)** Custo Efetivo Total (CET) do contrato, **(ii)** valor total do empréstimo consignado, **(iii)** valor da parcela a ser paga pelo consumidor; e **(iv)** prazo da operação.

18. A atuação do banco se intensifica, ainda, em casos como em que se veicula a proteção de pessoas em situação de vulnerabilidade agravada, como é o caso de idosos. Nessa medida, o cuidado do BRADESCO se amolda integralmente aos princípios trazidos pelo *caput* do art. 4º do CDC, promovendo ainda o equilíbrio contratual a que faz menção o *inciso* III do mesmo artigo.

19. Registre-se, ainda, que esse compromisso de prestar informações precisas aos seus consumidores é levado tão a sério, que, além de intenso investimento em treinamento e reciclagem de seus colaboradores, o BRADESCO constantemente revê seus protocolos de atendimento para identificar caminhos de melhora, buscando sempre a melhor prestação de serviços.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/emprestimo-e-financiamento/credito-pessoal-consignado.shtm>. Acesso em 23 fev. 2022.

20. Em consonância ainda com suas responsabilidades legais – e em atenção aos incisos do art. 6º do CDC –, além de informar e explicar as condições gerais do produto aos seus clientes, os prepostos do BRADESCO ainda fazem crivo importante de adequação daquele consumidor aos requisitos legais, bem como, também, do perfil por ele assumido em equiparação com o produto que pretende contratar. Nessa medida, dentre outros requisitos específicos trazidos pela Instrução Normativa, apenas parte-se à formalização da avença: **(i)** quando o aposentado ou pensionista que tiver idade entre 18 e 79 anos; **(ii)** estabelecendo a margem consignável disponível de até 30% dos seus benefícios/aposentadoria; **(iii)** para espécies de benefício ou aposentadoria que permitam tal tipo de operação; **(iv)** caso tenha se ultrapassado o prazo mínimo de recebimento do benefício/aposentadoria. Em outras palavras, a instituição financeira segue à risca as determinações da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, em especial as previstas nos arts. 1º, 3º, 21 e 21-A.

21. Feita essa análise de adequação e preenchidos os requisitos legais, independentemente do canal escolhido para a contratação **a operação só é sequenciada após a formalização por escrito pelo cliente ou autorização por meio eletrônico, onde confirma a contratação da operação através de senha pessoal.** Para que não restem dúvidas acerca do procedimento de contratação de empréstimo consignado adotado pelo banco, o BRADESCO traz à baila o ato normativo e instruções internas do banco sobre os procedimentos de liberação de operações de crédito consignado pela Rede de Correspondentes e pelos Canais (Doc. 2).

22. Tal documento comprova que o BRADESCO atua de acordo a legislação e normativos atinentes à contratação de empréstimo consignado, quais sejam: **(i)** o Código de Defesa do Consumidor; **(ii)** a Resolução nº. 4.539/2016 do CMN, que dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros; **(iii)** a Instrução Normativa INSS/PRES nºs 28 e 100, que estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social; e **(iv)** a Lei nº 10.820/2003, que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento..

23. Não fosse tudo isso suficiente, o BRADESCO ainda disponibiliza aos seus clientes diversos meios para que possam tirar suas dúvidas ou requisitar esclarecimentos, procurando sempre oferecer uma solução rápida e completa para as questões que lhe são apresentadas, quais sejam: Fone Fácil, Ouvidoria e SAC- Alô Bradesco, Fale Conosco (*internet*) e Redes Sociais, além da própria rede de agências.

24. A adoção de tais medidas, como não poderia deixar de ser, vem provocando uma drástica diminuição do número de reclamações recebidas por clientes ano após ano. De 2017 para 2018 essa redução foi de 32,5%, e, em 2019, nova queda de 32,9%, sendo que das reclamações recebidas, o índice de improcedência para o período de janeiro a junho de 2019 foi de 86%.

25. Prestados esses esclarecimentos iniciais, passa-se a análise de cada um dos “indícios” arrolados nesse processo que permitem confirmar, inclusive, a uniformidade e regularidade do procedimento supracitado adotado pelo BRADESCO.

## **V. ANÁLISE PORMERIZADA DAS RECLAMAÇÕES**

### **V.1. DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS**

26. Como adiantado, cada um dos processos administrativos arrolados no despacho de mov. 6046708 (fl. 173) foram instaurados após o recebimento de ofícios expedidos por determinação de sentença judicial com a finalidade de apurar eventuais irregularidades das contratações pela via administrativa.

27. Contudo, conforme restará demonstrado a seguir, a procedência nas referidas ações judiciais que se deu única e exclusivamente em razão da não localização dos subsídios necessários em tempo hábil para vinculá-los às respectivas contestações. No entanto, após extensa apuração interna, sendo evidente o esforço envidado pelo BRADESCO ante a volumetria dos documentos acostados, verificou-se que cada um dos contratos

impugnados nas ações judiciais existe e, como não poderia deixar de ser, sempre estiveram devidamente acompanhados da assinatura do consumidor. É o que se passa a demonstrar.

**(A) PROCESSO Nº 35014.244988/2020-02 – CONSUMIDOR: EXPEDITO CASCIANO DE OLIVEIRA**

28. O ofício que originou o referido PAD foi expedido nos autos do processo judicial nº 0800008-50.2019.8.20.5108, em que foi prolatada sentença que declarou a nulidade dos contratos consignados nº 0123357782592, 012357782789 e 0123357786910, todos celebrados pelo SR. EXPEDITO DE OLIVEIRA. O fundamento utilizado pelo Juízo para dar parcial procedência à demanda, foi a não apresentação dos instrumentos impugnados no momento da contestação (fl. 139).

29. Ocorre que, diferente do que se concluiu à época, a não juntada da documentação nos autos se deu meramente por questão administrativa, já que não foi possível localizar os documentos necessários dentro do prazo de contestação. **Nessa linha, o BRADESCO traz à baila todos os instrumentos impugnados pelo consumidor na referida demanda, devidamente acompanhados da assinatura datiloscópica e subscritos por duas testemunhas, bem como os documentos pessoais que acompanharam a celebração (Doc. 3).**

30. Não obstante a regularidade das operações, esclareça-se que, em atendimento à determinação judicial que partiu de premissa equivocada, já que não teve acesso ao conjunto fático-probatório completo, o BRADESCO procedeu com o cumprimento da obrigação de fazer imposta, consistente no encerramento dos contratos impugnados.

31. Seja como for, frente à documentação ora apresentada, inequívoco que os empréstimos consignados foram solicitados pelo consumidor, o qual se deu ciência do conteúdo e das condições contratadas, o que se comprova pelas assinaturas nas Cédulas de Crédito Bancário. Além disso, os contratos são de compreensão simples, claros e redigidos de forma a deixar evidente, ao consumidor, seu conteúdo, bem como, em todas as situações, foi



conferida oportunidade para que o contratante tomasse prévio conhecimento de seu conteúdo (art. 46 do CDC – o que se comprova pelas assinaturas).

32. Sendo assim, não restam margem para dúvidas de que não se está diante de qualquer indício de prática indevida por parte da instituição financeira, muito menos de violação aos arts. 1º, 3º, 21 e 21-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28.

**(B) PROCESSOS Nºs 35000.001533/2019-10 e 35000.000579/2019-11 – CONSUMIDORA: FRANCISCA BATISTA ABRANTES**

33. O ofício que originou os referidos PADs foi expedido nos autos do processo nº 0800374-26.2018.8.20.5108, em que foi prolatada sentença que declarou a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 0123320488709, celebrado pela SRA. FRANCISCA ABRANTES. O fundamento utilizado pelo Juízo para dar parcial procedência à demanda, foi a não apresentação do instrumento impugnado no momento da contestação (fl. 57).

34. Ocorre que, diferente do que se concluiu à época, a não juntada da documentação nos autos se deu meramente por questão administrativa, já que não foi possível localizar os documentos necessários dentro do prazo de contestação. **Nessa linha, o BRADESCO traz à baila o instrumento impugnado pela consumidora na referida demanda, devidamente assinado (Doc. 4).**

35. Não obstante a regularidade da operação, esclareça-se que, em atendimento à determinação judicial que partiu de premissa equivocada, já que não teve acesso ao conjunto fático-probatório completo, a obrigação de fazer imposta ao banco foi atendida, tendo sido dada a baixa no contrato impugnado.

36. Seja como for, frente à documentação ora apresentada, inequívoco que o empréstimo consignado foi solicitado pela consumidora, a qual deu ciência do conteúdo e das condições contratadas, o que se comprova pela assinatura na Cédula de Crédito Bancário.

Além disso, o contrato é de compreensão simples, claro e redigido de forma a deixar evidente, ao consumidor, seu conteúdo, bem como, em todas as situações, foi conferida oportunidade para que o contratante tomasse prévio conhecimento de seu conteúdo (art. 46 do CDC – o que se comprova pelas assinaturas).

37. Sendo assim, não restam margem para dúvidas de que não se está diante de qualquer indício de prática indevida por parte da instituição financeira, muito menos de violação aos arts. 1º, 3º, 21 e 21-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28.

**(C) PROCESSO Nº 35014.255987/2020-85 – CONSUMIDORA: MARGARETH GOMES DE LIMA**

38. O ofício que originou o referido PAD foi expedido nos autos do processo nº 0801123-09.2019.8.20.5108, em que foi prolatada sentença que declarou a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 014032045, e que julgou em conjunto o processo conexo nº 0801122-24.2019.8.20.5108, por meio do qual a consumidora impugnou o cartão de crédito consignado nº 2466500. O fundamento utilizado pelo Juízo para julgar parcialmente procedente demanda, foi a não apresentação do instrumento impugnado no momento da contestação (fls. 147/148).

39. Ocorre que, diferente do que se concluiu à época, a não juntada da documentação se deu meramente por questão administrativa, já que não foi possível localizar os documentos necessários dentro do prazo de contestação. **Nessa linha, o BRADESCO traz à baila o instrumento impugnado pela consumidora na referida demanda, bem como no feito conexo, ambos devidamente assinados e acompanhados dos documentos pessoais apresentados no momento da contratação (Doc. 5).**

40. Não obstante a regularidade das operações, esclareça-se que, em atendimento à determinação judicial que partiu de premissa equivocada, já que não teve acesso ao conjunto fático-probatório completo, a obrigação de fazer imposta ao banco foi atendida, tendo sido dada baixa no contrato impugnado.

41. Seja como for, frente à documentação ora apresentada, inequívoco que o empréstimo e cartão consignados foram solicitados pela consumidora, a qual deu ciência do conteúdo e das condições contratadas, o que se comprova pelas assinaturas na Cédula de Crédito Bancário e do Termo de Adesão ao Cartão de Crédito. Além disso, os contratos são de compreensão simples, claros e redigidos de forma a deixar evidente, ao consumidor, seu conteúdo, bem como, em todas as situações, foi conferida oportunidade para que o contratante tomasse prévio conhecimento de seu conteúdo (art. 46 do CDC – o que se comprova pelas assinaturas).

42. Sendo assim, não restam margem para dúvidas de que não se está diante de qualquer indício de prática indevida por parte da instituição financeira, muito menos de violação aos arts. 1º, 3º, 21 e 21-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28.

**(D) PROCESSO Nº 35014.256029/2020-21 – CONSUMIDORA: MARIA ODALICE DA CONCEIÇÃO SILVA**

43. O ofício que originou o referido PAD foi expedido nos autos do processo nº 0800374-26.2018.8.20.5108, em que foi prolatada sentença que declarou a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 014044088, celebrado pela SRA. MARIA ODALICE. O fundamento utilizado pelo Juízo para julgar parcialmente procedente demanda, foi a não apresentação do instrumento impugnado no momento da contestação (fl. 157).

44. Ocorre que, diferente do que se concluiu à época, a não juntada da documentação se deu meramente por questão administrativa, já que não foi possível localizar os documentos necessários dentro do prazo de contestação. **Nessa linha, o BRADESCO traz à baila o instrumento impugnado pela consumidora na referida demanda, devidamente assinado e acompanhado dos documentos pessoais apresentados no momento da contratação (Doc. 6).**

45. Não obstante a regularidade da operação, esclareça-se que, em atendimento à determinação judicial que partiu de premissa equivocada, já que não teve

acesso ao conjunto fático-probatório completo, a obrigação de fazer imposta ao banco foi atendida, tendo sido dada baixa no contrato impugnado.

46. Seja como for, frente à documentação ora apresentada, inequívoco que os empréstimos consignados foram solicitados pela consumidora, a qual deu ciência do conteúdo e das condições contratadas, o que se comprova pelas assinaturas na Cédula de Crédito Bancário. Além disso, o contrato é de compreensão simples, claro e redigido de forma a deixar evidente, ao consumidor, seu conteúdo, bem como, em todas as situações, foi conferida oportunidade para que o contratante tomasse prévio conhecimento de seu conteúdo (art. 46 do CDC – o que se comprova pelas assinaturas).

47. Sendo assim, não restam margem para dúvidas de que não se está diante de qualquer indício de prática indevida por parte da instituição financeira, muito menos de violação aos arts. 1º, 3º, 21 e 21-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28.

***(E) PROCESSO Nº 35000.002908/2019-51 – CONSUMIDORA: RITA MARIA DE SOUSA***

48. O ofício que originou o referido PAD foi expedido nos autos do processo nº 0800665-89.2019.8.20.5108, em que foi prolatada sentença que declarou a nulidade dos contratos de empréstimo consignado nº 013498114 e 804271156, celebrados pela SRA. RITA DE SOUSA. O fundamento utilizado pelo Juízo para julgar parcialmente procedente demanda, foi a não apresentação do instrumento impugnado no momento da contestação (fl. 17).

49. Ocorre que, diferente do que se concluiu à época, a não juntada da documentação se deu meramente por questão administrativa, já que não foi possível localizar os documentos necessários dentro do prazo de contestação. **Nessa linha, o BRADESCO traz à baila os instrumentos impugnados pela consumidora na referida demanda, devidamente assinados e acompanhado dos documentos pessoais apresentados no momento da contratação (Doc. 7).**

50. Não obstante a regularidade das operações, esclareça-se que, em atendimento à determinação judicial que partiu de premissa equivocada, já que não teve acesso ao conjunto fático-probatório completo, a obrigação de fazer imposta ao banco foi atendida, tendo sido dada baixa no contrato impugnado.

51. Seja como for, frente à documentação ora apresentada, inequívoco que os empréstimos consignados foram solicitados pela consumidora, a qual deu ciência do conteúdo e das condições contratadas, o que se comprova pelas assinaturas nas Cédulas de Crédito Bancário. Além disso, os contratos são de compreensão simples, claros e redigidos de forma a deixar evidente, ao consumidor, seu conteúdo, bem como, em todas as situações, foi conferida oportunidade para que o contratante tomasse prévio conhecimento de seu conteúdo (art. 46 do CDC – o que se comprova pelas assinaturas).

52. Sendo assim, não restam margem para dúvidas de que não se está diante de qualquer indício de prática indevida por parte da instituição financeira, muito menos de violação aos arts. 1º, 3º, 21 e 21-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28.

***(F) CONSUMIDORA: MARIA DO CARMO NORBERTO DOS SANTOS***

53. Especificamente em relação à consumidora MARIA DO CARMO, apenas foi carreado aos autos o ofício expedido no processo nº 0700373-37.2020.8.02.0202, sem vinculá-lo a nenhum dos processos administrativos relacionados.

54. Nessa linha, consultando os autos do processo judicial, verifica-se que foi prolatada sentença que declarou a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 804247572, celebrado pela SRA. MARIA DO CARMO. O fundamento utilizado pelo Juízo para julgar parcialmente procedente demanda, foi a não apresentação do instrumento impugnado no momento da contestação (Doc. 8).

55. Ocorre que, diferente do que se concluiu à época, a não juntada da documentação se deu meramente por questão administrativa, já que não foi possível localizar

os documentos necessários dentro do prazo de contestação. **Nessa linha, o BRADESCO traz à baila o instrumento impugnado pela consumidora na referida demanda, acompanhados da assinatura datiloscópica e subscritos por duas testemunhas, bem como os documentos pessoais que acompanharam a contratação (Doc. 9).**

56. Não obstante a regularidade da operação, esclareça-se que, em atendimento à determinação judicial que partiu de premissa equivocada, já que não teve acesso ao conjunto fático-probatório completo, a obrigação de fazer imposta ao banco foi atendida, tendo sido dada baixa no contrato impugnado.

57. Seja como for, frente à documentação ora apresentada, inequívoco que o empréstimo consignado foi solicitado pela consumidora, a qual deu ciência o conteúdo e das condições contratadas, o que se comprova pela assinatura na Cédula de Crédito Bancário (CCB's). Além disso, o contrato é de compreensão simples, claro e redigido de forma a deixar evidente, ao consumidor, seu conteúdo, bem como, em todas as situações, foi conferida oportunidade para que o contratante tomasse prévio conhecimento de seu conteúdo (art. 46 do CDC – o que se comprova pelas assinaturas).

58. Sendo assim, não resta margem para dúvidas de que não se está diante de qualquer indício de prática indevida por parte da instituição financeira, muito menos de violação aos arts. 1º, 3º, 21 e 21-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28.

## **V.2. REGISTROS DE RECLAMAÇÕES PERANTE O BANCO CENTRAL E CONSUMIDOR.GOV**

59. Para além dos processos administrativos relacionados, foi vinculado aos autos o *Ranking* trimestral por índice de reclamações, elaborado pelo Banco Central do Brasil (fl. 163). Entretanto, o documento é verdadeiramente incapaz de influenciar na presente demanda.

60. Isto porque, não se pode perder de vista que o CONGLOMERADO BRADESCO atua nos mais diversos segmentos do mercado, oferecendo uma gama enorme de serviços. **Nesse sentido, as reclamações registradas como procedentes no *Ranking* do BACEN não possuem qualquer vínculo específico e identificável com a suposta contratação indevida de empréstimos consignados, de modo que não guardam qualquer relação direta com a matéria debatida no presente processo administrativo.**

61. Da mesma forma, foi colecionado nos autos *printscreen* de busca realizada junto ao Consumidor.gov (fl. 165). O que se trouxe, em verdade, é pesquisa ampla de registros de manifestações relacionadas em que a natureza do assunto envolve direta ou indiretamente operações bancárias inerentes aos serviços de empréstimos consignados e cartão consignado. **Ora, como é claro pela mera especificação dos critérios de refinamento de pesquisa, os registros trazidos pelo Consumidor.gov contemplam hipóteses que nenhuma relação tem entre si que não o fato de se relacionarem a um dos produtos mencionados, que, repita-se, não possuem qualquer vínculo com o objeto específico em discussão.**

62. Como é evidente, tal panorama em nada contribui para conferir presunção de veracidade a qualquer dos indícios relacionados neste processo administrativo. De tão genéricas, as buscas do Consumidor.gov dificultam a demonstração de qualquer vínculo com os fatos narrados nos autos.

63. **Soma-se isso ao fato de que a ferramenta de filtro da pesquisa, utilizada por este i. INSS para efetivar a busca no Consumidor.gov (fl. 164), não é disponibilizada às instituições financeiras, mas tão somente a consulta pelo nome do reclamante.** Isto significa dizer que o BRADESCO não tem a opção de extrair, por meio da referida plataforma, as demandas relativas a empréstimo consignado e cartão consignado, **o que inviabiliza a análise individual de cada um dos registros cadastrado com esse assunto.**

64. Não obstante a inviabilidade sistêmica, a fim de prestar os esclarecimentos da forma mais completa possível, o BRADESCO procedeu com buscas internas

para contextualizar e impugnar as 10 (dez) reclamações listadas no *printscreen* de fl. 165 e que contam com o nome dos consumidores, possibilitando, portanto, a busca por esse meio. Dessa forma, assim como feito ao capítulo V.1, passa-se a análise pormenorizada dos referidos registros.

**(A) MARCIA ELAINE RONZE**

65. Trata-se de reclamação em que a consumidora questiona o refinanciamento do empréstimo consignado nº 390015748 e celebração do empréstimo pessoal nº 382882780. Ambos os contratos foram devidamente assinados pela contratante (Doc. 10).

66. Em atendimento à demanda, o BRADESCO esclareceu que, avaliando despesas mensais e para melhor enquadrar o fluxo financeiro da cliente, foi ofertado e aceito um refinanciamento do consignado, abatendo o contrato anterior, inclusive com a liberação de troco de em conta, saldo este, inclusive, utilizado pela consumidora. Solicitado um novo crédito, verificou-se que a SRA. MARCIA não possuía margem suficiente, sendo negociado um empréstimo pessoal, já quitado atualmente.

67. Verifica-se, portanto, que a reclamação junto ao Consumidor.gov se deu em razão de dúvida da cliente sobre as operações e refinanciamentos que foram celebrados, o que foi prontamente esclarecido pela instituição financeira.

**(B) GISELE FLORENTINO SOARES MENDES**

68. **Trata-se de reclamação com objeto diverso à matéria debatida na presente demanda.** Com efeito, a consumidora questionou contrato consignado firmado junto ao BRADESCO. Em resposta, o banco encaminhou todos os documentos necessários, esclarecendo que, na verdade, a operação Bradesco nº 420607819, trata-se de cessão de crédito de operação consignada firmada junto ao Banco Pan/Mercantil (antigo contrato nº 802868008), devidamente contratada pela cliente (Doc. 11).



69. Nessa linha, o banco ainda informou que **(i)** a possibilidade de repasse está prevista nos arts. 286 a 298 do Código Civil, bem como na cláusula 20 do instrumento celebrado, segundo a qual: *“O CREDOR poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, endossar, ceder, empenhar ou transferir, total ou parcialmente, os direitos, ações e garantias decorrentes desta operação, independentemente de qualquer notificação ou autorização, podendo emitir e negociar Certificados de Cédula de Crédito Bancário relativos ao respectivo título.”*; e **(ii)** que o contrato questionado encontra-se encerrado.

**(C) DAIR APARECIDO DE CARVALHO**

70. Por meio da reclamação registrada, o SR. DAIR APARECIDO questionou a contratação de cartão de crédito consignado e solicitou o cancelamento do mesmo. Tal qual os casos mencionados no tópico anterior, foi localizado o instrumento de contratação, improcedendo a reclamação.

71. Não obstante a existência instrumento assinado pelo consumidor para emissão de cartão de crédito consignado (Doc. 12), ante o pedido de cancelamento do produto formulado na reclamação, o BRADESCO prontamente apresentou resposta ao cliente confirmando o cancelamento do cartão contratado (Doc. 13).

**(D) MARIA DO CARMO DA SILVA**

72. Trata-se de manifestação em que a consumidora questiona a operação de empréstimo consignado nº 407279249. Em resposta, o BRADESCO encaminhou a cópia do instrumento devidamente assinado, bem como dos documentos pessoais que acompanharam a celebração (Doc. 14).

73. Após os esclarecimentos prestados pelo banco, a SRA. MARIA DO CARMO não retornou o contato, tendo a reclamação sido arquivada.

**(E) JOAQUIM JOÃO LACERDA**

74. **Trata-se de reclamação com objeto diverso à matéria debatida na presente demanda. Afinal, como registrado na própria descrição, os empréstimos consignados foram devidamente solicitados pelo consumidor.** Com efeito, o referido registro foi formulado por advogado requerendo o envio de cópias de operações celebradas pelo SR. JOAQUIM LACERDA (Doc. 15).

75. Em resposta, o banco esclareceu que não poderia encaminhar a referida documentação em razão do sigilo bancário previsto na Lei Complementar 105/200. Isto porque, a procuração que acompanhou a reclamação, não conferia poderes de representação junto às Instituições Financeiras, menos ainda de obtenção de informações protegidas pelo Sigilo Bancário, além não constar assinatura reconhecida em cartório, conforme dispõe o art. 654, § 2º, do Código Civil. Por outro lado, o banco informou que a solicitação de segunda via dos contratos pode, e deve, ser requerida diretamente na agência do próprio consumidor.

**(F) MARIA DE LOURDES DOS SANTOS BARBOSA**

76. **Trata-se de reclamação com objeto diverso à matéria debatida na presente demanda. Afinal, como registrado na própria descrição, os empréstimos consignados foram devidamente solicitados pela consumidora.** Com efeito, o referido registro foi formulado por advogado requerendo o envio de cópias de operações celebradas pela SRA. MARIA DE LOURDES (Doc. 16).

77. Como o pedido foi formulado por terceiro, e não pela consumidora, o banco não pôde encaminhar os contratos, em razão do sigilo bancário previsto na Lei Complementar 105/200. Isto porque, a procuração que acompanhou a reclamação, não conferia poderes de representação junto às Instituições Financeiras, menos ainda de obtenção de informações protegidas pelo Sigilo Bancário, além não constar assinatura reconhecida em cartório, conforme dispõe o art. 654, § 2º, do Código Civil. Por outro lado, certo que a

solicitação de segunda via dos contratos pode, e deve, ser requerida diretamente na agência da própria consumidora.

**(G) JOVELINA GOMES**

78. **Trata-se de reclamação com objeto diverso à matéria debatida na presente demanda. Afinal, como registrado na própria descrição, os empréstimos consignados foram devidamente solicitados pela consumidora.** Com efeito, o referido registro foi formulado por advogado requerendo o envio de cópias de operações celebradas pela SRA. JOVELINA GOMES (Doc. 17).

79. Em resposta, o banco esclareceu que não poderia encaminhar a referida a documentação em razão do sigilo bancário previsto na Lei Complementar 105/200. Isto porque, a procuração que acompanhou a reclamação, não conferia poderes de representação junto à Instituições Financeiras, menos ainda de obtenção de informações protegidas pelo Sigilo Bancário, além não constar assinatura reconhecida em cartório, conforme dispõe o art. 654, § 2º, do Código Civil. Por outro lado, o banco informou que a solicitação de segunda via dos contratos pode, e deve, ser requerida diretamente na agência do próprio consumidor.

**(H) NEUZA NUNES TENÓRIO**

80. **Trata-se de reclamação com objeto diverso à matéria debatida na presente demanda. Afinal, como registrado na própria descrição, os empréstimos consignados foram devidamente solicitados pela consumidora.** Com efeito, o referido registro foi formulado por advogado requerendo o envio de cópias de operações celebradas pela SRA. NEUZA NUNES (Doc. 18).

81. Em resposta, o banco esclareceu que não poderia encaminhar a referida a documentação em razão do sigilo bancário previsto na Lei Complementar 105/200. Isto porque, a procuração que acompanhou a reclamação, não conferia poderes de representação junto à Instituições Financeiras, menos ainda de obtenção de informações protegidas pelo

Sigilo Bancário, além não constar assinatura reconhecida em cartório, conforme dispõe o art. 654, § 2º, do Código Civil. Por outro lado, o banco informou que a solicitação de segunda via dos contratos pode, e deve, ser requerida diretamente na agência do próprio consumidor.

***(I) MARIA LUCIA BARBOSA***

82. **Trata-se de reclamação com objeto diverso à matéria debatida na presente demanda. Afinal, como registrado na própria descrição, os empréstimos consignados foram devidamente solicitados pela consumidora.** Com efeito, o referido registro foi formulado por advogado requerendo o envio de cópias de operações celebradas pela SRA. MARIA LUCIA BARBOSA (Doc. 19).

83. Em resposta, o banco esclareceu que não poderia encaminhar a referida a documentação em razão do sigilo bancário previsto na Lei Complementar 105/200. Isto porque, a procuração que acompanhou a reclamação, não conferia poderes de representação junto à Instituições Financeiras, menos ainda de obtenção de informações protegidas pelo Sigilo Bancário, além não constar assinatura reconhecida em cartório, conforme dispõe o art. 654, § 2º, do Código Civil. Por outro lado, o banco informou que a solicitação de segunda via dos contratos pode, e deve, ser requerida diretamente na agência do próprio consumidor.

***(J) CICERO MANOEL DA SILVA***

84. **Trata-se de reclamação com objeto diverso à matéria debatida na presente demanda. Afinal, como registrado na própria descrição, os empréstimos consignados foram devidamente solicitados pelo consumidor.** Com efeito, o referido registro foi formulado por advogado requerendo o envio de cópias de operações celebradas pelo SR. CICERO DA SILVA (Doc. 20).

85. Em resposta, o banco esclareceu que não poderia encaminhar a referida a documentação em razão do sigilo bancário previsto na Lei Complementar 105/200. Isto porque, a procuração que acompanhou a reclamação, não conferia poderes de representação

junto à Instituições Financeiras, menos ainda de obtenção de informações protegidas pelo Sigilo Bancário, além não constar assinatura reconhecida em cartório, conforme dispõe o art. 654, § 2º, do Código Civil. Por outro lado, o banco informou que a solicitação de segunda via dos contratos pode, e deve, ser requerida diretamente na agência do próprio consumidor.

## **V. CONCLUSÃO**

86. Ante todo o exposto, e sendo o que cabia elucidar ante o teor das imputações que decorrem do Ofício SEI nº 35/2022/DIRBEN-INSS, aproveita o BRADESCO para ressaltar a boa-fé e correção que decorrem logicamente do seu agir, ante todos os fatos ora esclarecidos, requerendo que, ao fim, seja arquivado o presente processo administrativo, ante a inexistência de violação aos arts. 1º, 3º, 21 e 21-A da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28.

87. Por fim, o BRADESCO reitera que se resguarda no direito de impugnar os indícios decorrentes dos processos administrativos ainda não juntados aos autos após a disponibilização dos mesmos, na forma pleiteada à fl. 249/251, requerendo, desde já, a concessão de prazo complementar para a defesa pertinente, a contar da complementação das cópias necessárias por este i. INSS.

Nesses termos, pede deferimento.

Rio de Janeiro, 02 de março de 2022.

**CLARISSA MACHADO**  
OAB/RJ 230.641

**RAFAELLA MAVROPOULOS**  
OAB/RJ 210.997

**RENATO FAIG**  
OAB/RJ 170.097

**RAFAEL BARROSO FONTELLES**  
OAB/RJ 119.910