

Audiência Pública CTFC:

Vazamento de dados do INSS e
as práticas abusivas de instituições
financeiras na oferta de
empréstimos consignados a
aposentados e beneficiários do
INSS

06/06/2019

MISSÃO: Promover a **educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica**

Organização não governamental, fundada em 1987, sem fins lucrativos, totalmente independente de partidos políticos, governo e empresas.

7.000 associados (apenas pessoas físicas);

68 funcionários: 50 ensino superior completo, 4 Doutores, 5 Mestres, 2 Doutorandos

Filiado à **Consumers International, OCLAC, FNECDC, ABONG, FBOMS** e diversas redes temáticas nacionais e internacionais.

Auditoria independente, relatório de atividades e balanço social anuais



SERVIÇOS FINANCEIROS



Serviços financeiros acessíveis, que respeitem o direito de escolha e garantam plena informação e segurança, prevenindo o superendividamento e respeitando legislações e políticas públicas que consideram a condição de vulnerabilidade do consumidor.



GOLPE DA APOSENTADORIA
FUJA DAS OFERTAS ABUSIVAS DE CRÉDITO CONSIGNADO

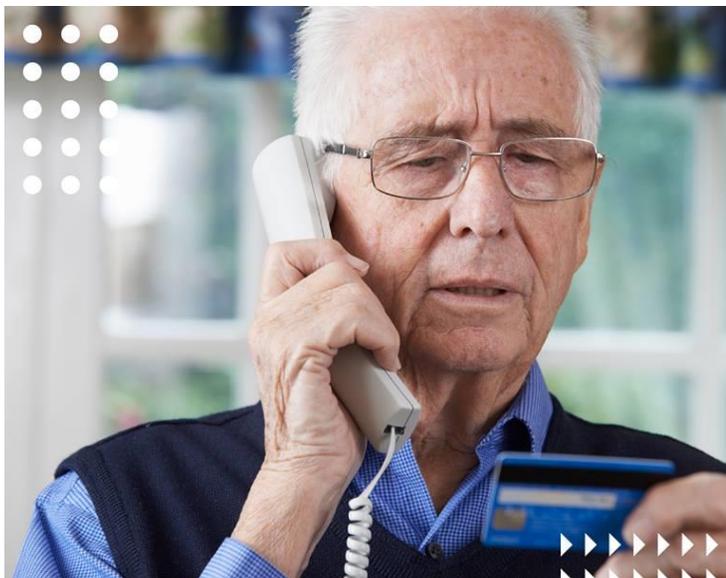
GOLPE DA APOSENTADORIA **NOSSA LUTA CONTRA OS ABUSOS**

Você passou a vida planejando uma aposentadoria tranquila e quando finalmente está chegando a hora de aproveitá-la, acabou virando alvo de ofertas abusivas de crédito consignado? Você não está sozinho e essa prática abusiva não é tão recente. São casos enfrentados por milhares de recém-aposentados e pensionistas, denunciados por várias instituições e retratados em diversas reportagens na imprensa, como em matérias veiculadas pelo **Fantástico** e **Jornal Nacional**, da TV Globo e pelo **Jornal da Band** e **BandNews FM**.

Novos beneficiários estão sendo assediados insistentemente por telefone ou nas agências por bancos e financeiras que passam a oferecer o empréstimo antes mesmo de o INSS notificar a pessoa que ela conseguiu o benefício.

No crédito consignado, como as parcelas são descontadas diretamente do salário ou da aposentadoria, a renda fica comprometida antes mesmo do dinheiro chegar à conta do consumidor. O resultado? Facilidade para realizar empréstimos





CRÉDITO CONSIGNADO?
NÃO CAIA NESSA FURADA!

idec

GuiaDosBancos
Responsáveis



FUJA DO ASSÉDIO COM ESSAS



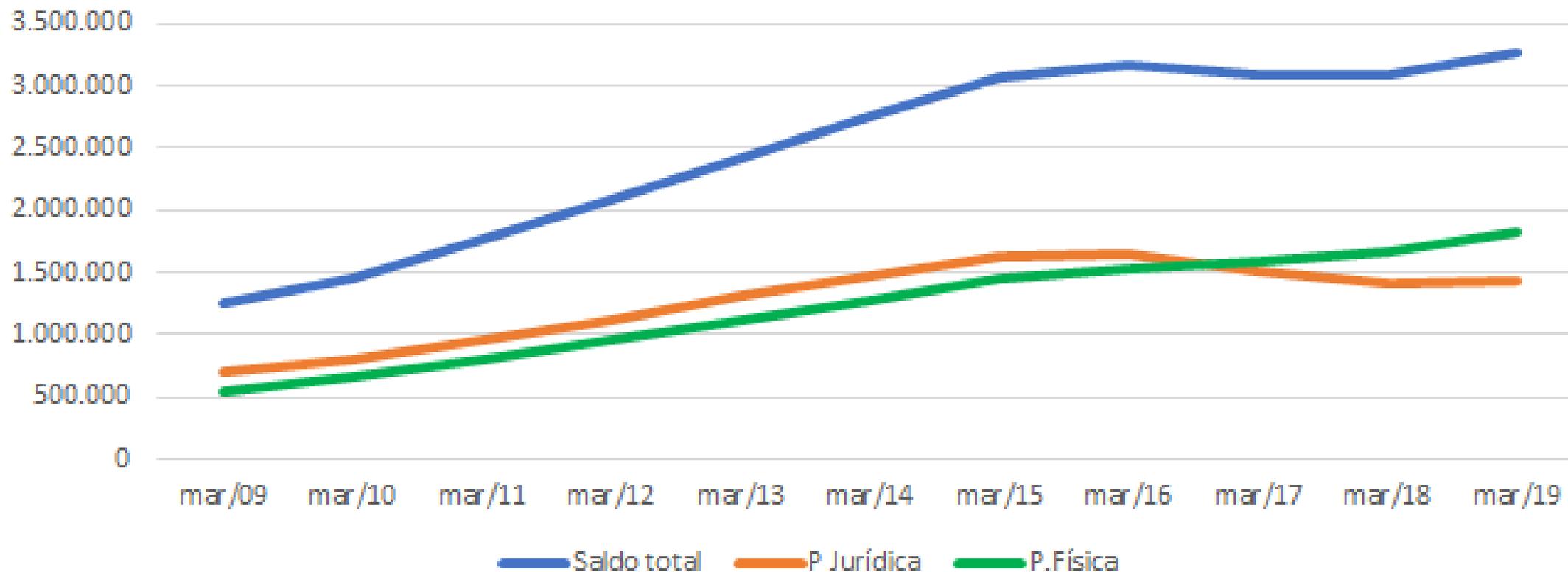
CUIDADOS COM O CRÉDITO CONSIGNADO



DÊ O SEU DEPOIMENTO AO IDEC

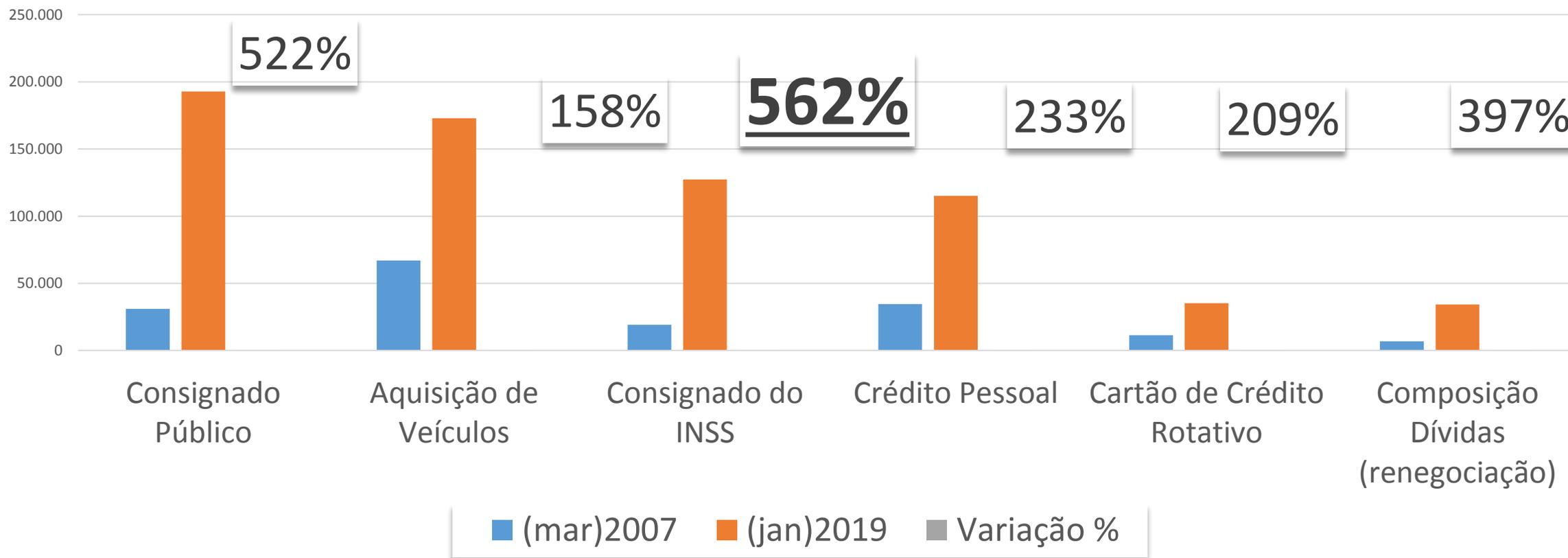
Importância do consignado na economia

**Evolução do saldo de crédito concedido para empresas e famílias
(bilhões de reais)**



Importância do consignado na economia

Saldos em concessão de crédito com recursos livres
(Principais modalidades PF) - R\$ milhões





ACABOU DE SE APOSENTAR E NÃO
PÁRA DE RECEBER LIGAÇÕES COM
OFERTAS DE EMPRÉSTIMO?
VOCÊ NÃO É O ÚNICO!

- Pede-se a aposentadoria;
- Começa a receber dezenas de ligações por dia;
- *Robocalls, SMS e marketing agressivo;*
- Informado pelo INSS da concessão do benefício;
- Se faz consignado, recebe ligações para portabilidade.
- Reportagens tratam do assunto: **Fantástico, Jornal Nacional e Band News FM.**
- Há vazamento de dados?

BandNews FM

Após dados pessoais, BandNews FM revela venda de lista de aposentados e histórico de crédito consignado

Por **BandNews FM** - 20/04/2019  1789  7

BandNews FM

PF vai investigar denúncia da Banc BMG sobre venda de dados pessoais

Por **Redação** - 25/04/2019  1472  3

Banco é condenado a multa de R\$ 200 mil ao dia por vender consignado por telefone

BMG ofereceu cartão consignado por telefone para pensionistas, aposentados e idosos; empresa descumpriu decisão de 2008 que já a proibia de praticar a venda

 **ESTADÃO**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DE SÃO PAULO
2ª VARA CÍVEL FEDERAL
Processo nº 0017291-65.2016.4.03.6100 – sentença tipo A
Autor: MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Réu: INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL e OUTRO

Justiça Federal (SP) condena o INSS a:

- ***“ 1. Implementar medidas administrativas tendentes a evitar a violação de dados pessoais sob sua tutela;***
- ***2. Divulgar - em seu sítio eletrônico em local de fácil acesso e visibilidade assim como em mídia eletrônica e jornais de grande circulação - os incidentes de segurança relacionados à violação de dados pessoais que estejam sob sua tutela; e***
- ***3. Tomar todas as medidas necessárias à responsabilizar administrativa e civilmente os servidores e terceiros que concorram para a violação de dados pessoais sob sua tutela.”***

- **Comunicação às pessoas afetadas e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD);**
- **Reparação dos danos causados**, ou seja, adotar as medidas necessárias para que o dano deixe de existir e indenizar os prejudicados
- Portaria n. 844/PRES/INSS, de 23 de abril de 2019: GT Segurança da Informação.
- Quais as conclusões do GT?

- Qual o papel do INSS, DataPrev e Febraban?
- LGPD, art. 6º - Princípio da segurança dos dados: *VII - segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;*

- Telefone (*robocalls*);
- Assédio constante: Dezenas de ligações diárias antes mesmo de confirmado o benefício;
- Mensagens (SMS) e cartas;
- Agências do INSS e arredores;
- Superendividamento.

O problema da portabilidade no consignado

- Quem se beneficia?
- Transparência e responsabilidade das operações;
- Correspondentes bancários: Ausência de regulamentação efetiva e responsabilidade das instituições financeiras.

- i. *marketing* agressivo: prazo de 180 dias é insuficiente;
- ii. não informa que a ligação das instituições financeiras é um ilícito;
- iii. insuficiência dos canais de reclamação. É necessário que o poder público crie canais de atendimento adequados;
 - a) Apenas pelos canais eletrônicos;
 - b) Ausência de publicidade dos canais de informações;
 - c) Ausência de um ranking com reclamações (IN. 28/08, art. 50);
 - d) Sanções insuficientes;
- iv. ausência de sanções.

- Explicações sobre os convênios realizados com as instituições financeiras, além das eventuais processos administrativos e sanções aplicadas;
- Procedimentos de apuração interna sobre as fraudes ocorridas com vazamento de dados sensíveis do cidadão;
- INSS deve estabelecer um plano de conformidade com a LGPD até 16 de agosto de 2020;
- Metas de fiscalização semestral, no qual a sociedade civil e outros órgãos públicos possam monitorar;

RECOMENDAÇÕES E ENCAMINHAMENTOS:

- Disponibilização de **cartilhas aos cidadãos no momento do pedido do benefício**, que contenham orientações acerca dos benefícios, das **ligações abusivas** de instituições financeiras, **demaís práticas abusivas**, disponibilizando o caminho exato para o cidadão realizar uma reclamação;
- Realização de uma **ampla campanha nacional de esclarecimento aos cidadãos que pedem o benefício previdenciário**;
- Sejam **revistas as normativas relacionadas ao crédito consignado**, dispondo de forma mais clara e precisa acerca da **proibição do marketing ativo e abusivo para concessão de crédito consignado aos beneficiários do INSS**.

- **Ampliação e qualificação dos canais de atendimento;**
- **Revisão das normas que permitem o pagamento pelo consumidor da comissão aos correspondentes bancários;**
- **Fiscalização das autoridades quanto à atuação dos correspondentes bancários;**
- **Maior fiscalização no assédio na oferta de crédito consignado.**



**SIGA O IDEC NAS
REDES SOCIAIS!**

WWW.IDEC.ORG.BR



facebook.com/idecbr



[@idec](https://twitter.com/idec)