

Fizeram um empréstimo consignado em meu nome! E agora?

Fraudes em nome de aposentados e pensionistas do INSS são cada dia mais comuns, infelizmente. Leia até o final e descubra como agir para resguardar seus direitos.

Posso falar com o pleno conhecimento de quem já trabalhou como Agente de Crédito certificada de acordo com as normas do Banco Central durante 6 anos e que como advogada, há alguns anos vem atendendo diversos clientes vítimas de fraudes de empréstimos que nenhum aposentado ou pensionista está livre de algum dia ter o desprazer de passar por essa situação: Ter um empréstimo consignado indevidamente feito em seu nome.

Acredite, estar nessa posição não depende exclusivamente de qualquer atitude facilitadora de sua parte, mas ainda assim, alguns cuidados podem (e devem) ser tomados para dificultar tais fraudes, também sendo necessário ter em mente o que fazer quando se descobre ser vítima de algo assim.

O objetivo do presente artigo é esclarecer:

1. O que é o crédito consignado e porque ocorrem tantas fraudes;
2. Principais métodos de fraude utilizados hoje em dia;
3. Como fazer para reduzir os riscos de ser vítima de uma fraude dessa em seu nome;
4. O que fazer caso descubra que fizeram um empréstimo em seu nome.

Leia até o final, informação é poder!

1. O crédito consignado: O que é e por que tantas fraudes?

É fato que contratação de crédito consignado é uma verdadeira febre entre beneficiários do INSS.

A princípio, o crédito consignado foi inserido no ordenamento jurídico brasileiro graças a medida provisória 130/03. Após, esta foi convertida na Lei Ordinária 10.820 de 17 de setembro de 2003 que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento e já sofreu algumas alterações promovidas por outras leis posteriores, sendo regulada também pela instrução normativa 28, de 19 de maio 2008 do INSS.

Poucos aposentados e pensionistas do INSS não possuem ou nunca possuíram um contrato de empréstimo consignado em seu nome e o motivo é simples: Esse tipo de operação é excelente para os bancos e uma das menos onerosas para os clientes em comparação com outras linhas de crédito devido ao juro baixo ante à garantia de que as parcelas serão pagas, eis que são descontadas diretamente da folha de pagamento do cliente.

Derivado do crédito pessoal, o empréstimo consignado dá ao cliente a possibilidade de conseguir crédito com taxas de juros bem menores que as

normalmente praticadas pelas instituições financeiras quando em comparação, por exemplo, com o crédito pessoal. O valor descontado pelo INSS, órgão responsável por reter os valores correspondentes ao pagamento das prestações do crédito, é repassado diretamente às instituições financeiras, o que reduz a quase zero o risco de inadimplência.

Em geral, o beneficiário do INSS pode contratar o consignado no banco de sua preferência e os documentos necessários são: documento de identidade válido com RG e CPF, comprovante de endereço (dispensado por algumas Instituições) e extrato de pagamentos do INSS (acessado online no site da previdência).

A autorização para o empréstimo deve dada de forma expressa pelo cliente, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo permitida a contratação por telefone (ligação), (clique aqui)

Por questão de segurança, é prática comum dos bancos creditar o valor do empréstimo sempre na conta em que o cliente já recebe seu benefício previdenciário, desde que esta seja corrente ou poupança. Caso o cliente receba através de conta salário INSS (cartão magnético), é possível ao banco realizar o crédito em qualquer outra conta movimentação nominal ao cliente ou, ainda, através de ordem de pagamento nos bancos credenciados.

Hoje o prazo máximo para contratação do empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS é de 84 (oitenta e quatro) meses e a margem (limite de parcela) para comprometimento da renda é em regra de 35% por cento, sendo composta de 30% para parcelamento de empréstimo comum (prazo fixo) podendo o beneficiário ter até 9 contratos ativos ao mesmo tempo para cada benefício e de 5% para contratação exclusiva de cartão de crédito consignado.

Importante destacar que foi liberada recentemente nova margem a mais de 5% para empréstimos com prazo fixo através da Medida Provisória nº 1.006, de 1º de outubro 2020, pelo presidente Jair Bolsonaro. De acordo com a medida, temporariamente até 31 de dezembro de 2020, o percentual máximo de consignação em folha será de quarenta por cento, dos quais 5% mantém-se destinados exclusivamente contratação exclusiva de cartão de crédito consignado.

Atualmente, as taxas máximas são de 1,80% ao mês, para o empréstimo, e 2,70% ao mês, para o cartão consignado, conforme estabelecido na instrução normativa 106, de 18 de março de 2020, além disso, desde 27 de julho de 2020, data da vigência da instrução normativa 107, as instituições financeiras ou equiparadas podem oferecer prazo de carência de até 90 dias para o início do desconto da primeira parcela no benefício previdenciário para o pagamento de empréstimos, com efeitos até 31 de dezembro de 2020, término da vigência do decreto legislativo 6, de 20 de março de 2020, que reconheceu o estado de calamidade pública.

Pois bem. Por que ocorrem tantas fraudes?

De acordo com dados da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), um total de 40.663 reclamações relacionadas ao consignado foram feitas entre janeiro e julho deste ano. O número record é 127% maior do que o registrado em todo o ano passado (2019) e para a faixa etária acima dos 60 anos, a alta é de 157% no mesmo período.

Esse enorme aumento de reclamações levou a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, e a Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, ligada ao Ministério da Economia, a iniciarem uma forçatarefa para combater fraudes no empréstimo consignado buscando também diminuir o superendividamento da população. A iniciativa também conta com o apoio do INSS e para os correspondentes bancários a medida deve melhorar a qualidade das operações de crédito consignado.

A alta das reclamações também está ligada ao aumento do volume das contratações de empréstimo com desconto direto na folha, que nos sete primeiros meses deste ano somaram R\$ 63 bilhões, totalizando 11,1 milhões de operações.

Entre as medidas previstas para combater fraudes estão a criação de um ranking das instituições líderes em reclamações, uma campanha de boas práticas, além de um sistema de bloqueio de ligações, que ficará à disposição dos consumidores que não queiram receber ofertas de empréstimos de instituições financeiras.

Esses dados já traduzem um pouco do cenário, mas não é só.

Apesar de todas as medidas já tomadas para trazer mais segurança as contratações, *estelionatários* ainda conseguem burlar as defesas e fraudar empréstimos, onde o valor do crédito realizado vai parar em contas "frias" ou de terceiros, deixando o cliente com a dívida no seu benefício e o problema para resolver a custo de muita paciência, angústia, tempo e as vezes até necessidade de medidas judiciais. Os criminosos infelizmente não descansam, cada dia tem um novo golpe na praça.

Além disso, o mercado do crédito consignado é muito grande, são mais de 45 bancos autorizados pelo INSS a operar e milhares de correspondentes bancários espalhados pelo país, o que dificulta a fiscalização por parte dos órgãos reguladores.

É claro que cada banco conta com sua política de segurança e setores de análise para tentar prevenir tais operações fraudulentas, mas é notório que o trabalho feito não tem sido tão eficaz assim. Importante também registrar aqui a aparente falta de critérios manutenção do vínculo com os Bancos de Correspondentes Bancários (empresas que intermediam as operações) sem preparo ou que não trabalham de forma correta, eis que grande parte de tais fraudes se origina na terceirização (ou até quarteirização) dos serviços de crédito.

RESSALTE-SE QUE O PROBLEMA NÃO É O SETOR BANCÁRIO OU DE CORRESPONDENTES BANCÁRIOS EM SI, por haver trabalhado na área, posso testificar que a grande maioria são empresas honestas, eficientes, focadas na excelência da prestação de serviços e especialmente no que tange aos correspondentes bancários, que muitas vezes conseguem fornecer aos clientes atendimentos muito melhores e soluções bem mais ágeis e especializadas do que grandes bancos de rede.

O problema são os Bancos, Correspondentes e/ou Agentes de crédito que atuam de forma ilegal, desonesta e de má-fé para obter lucros indevidos às custas dos aposentados e pensionistas aproveitando-se de processos de contratação que não ofertam a segurança devida. Esse tipo de empresa tem que sair do mercado pois macula a imagem de todo um segmento que é muito importante para a economia no país!

Pontue-se ainda que existe a obrigatoriedade de uma Certificação Profissional para que o Agente de Crédito Correspondente possa operar, é um exame que os agentes de correspondentes, que atuam no mercado de produtos financeiros, fazem para atestar seu adequado nível de especialização no desempenho de suas atividades, atendendo à resolução **3.954/11** do Banco Central do Brasil, mas que na prática, as vezes só os donos ou gerentes das lojas são certificados, faltando fiscalização dos bancos nesse ponto.

A falta de preparo profissional de um agente de crédito pode com certeza facilitar a atuação dos criminosos, pois seu conhecimento, treinamento e consequentemente sua atenção aos detalhes da operação e documentos poderá não ser capaz de barrar uma operação ilegítima.

Por fim, é claro que se o cliente não tiver zelo pelos seus dados pessoais e documentos, ficará muito mais a mercê de todo tipo de gente mal intencionada, logo, uma conduta cautelosa é extremamente necessária.

Então, em resumo ocorrem tantas fraudes por: 1. Estelionatários sempre estarem em busca de modos de efetuar tais fraudes; 2. Falta de processos de contratação mais seguros por parte dos bancos; 3. Falta de melhores critérios de contratação de correspondentes e de fiscalização da prestação de serviços; 4. Bancos, correspondentes e agentes de crédito que atuam de forma ilegal, desonesta e de má-fé para obter lucros indevidos às custas dos aposentados e pensionistas; 5. Clientes que ingenuamente fornecem seus dados e documentos.

2. Principais métodos de fraude utilizados

As fraudes de contratos consignados tem certa variedade de métodos em relação a como criminosos enganam ou se passam pelos clientes, a criatividade de quem faz o mal se renova a cada dia, mas em sua forma os principais são:

- Fraude de assinatura:

A operação é realizada por estelionatários em nome do cliente falsificando sua assinatura em um via física do contrato, ao qual se anexam cópias dos documentos pessoais do cliente conseguidas e/ou utilizadas de modo escuso/indevido.

- **Fraude na operação digital:**

A operação é realizada em nome do cliente de forma digital através de falsa solicitação em nome dele via aplicativo, WhatsApp ou site do banco. Hoje é muito comum a contratação ser feita desse modo e cada banco tem seu procedimento para essas operações digitais.

Falsários se aproveitam da fragilidade de alguns procedimentos para se passar pelo cliente. Nesse tipo de operação, de modo geral, para contratar o cliente envia uma selfie (foto) sua ao banco junto com a cópia dos seus documentos pessoais e também recebe uma mensagem via SMS, aplicativo ou WhatsApp para que confirme o "aceite" da operação.

Alguns bancos só aceitam esse "aceite" para a contratação se o cliente o realizar através de um login no internet banking do próprio banco e nesse caso a fraude é muito mais difícil, eis que demanda uma senha cadastrada em geral pessoalmente e anteriormente pelo cliente. Porém, quando o procedimento do banco para a confirmação da contratação pelo cliente é feito via SMS, WhatsApp ou aplicativo comum, criminosos as vezes conseguem, utilizando uma selfie/foto do cliente, se passar por ele.

A insegurança se demonstra clara a partir do fato que alguns bancos sequer confirmam se o telefone e e-mail informados na contratação digital é mesmo do cliente, assim, uma vez que os fraudadores criem um e-mail, forneçam um número de telefone e contatem o banco se passando pelo cliente, o caminho para uma tentativa de fraude está criado e se o setor de análise de segurança do banco falhar, a fraude se concretiza.

Importante

Nem em toda fraude em contratos consignados o dinheiro vai parar na conta de terceiros. Acredite se quiser, em parte das fraudes que tem ocorrido atualmente no mundo do empréstimo consignado, o dinheiro entra na conta do cliente!

É isso mesmo, é feito um contrato não solicitado pelo cliente e o dinheiro da operação vai para a conta dele. Quando isso ocorre, em geral é sinal de que a fraude foi feita por um Banco, Correspondente Bancário ou Agente de Crédito desonestos para obter lucro de juros e/ou comissões em cima dessa operação.

É claro que um criminoso comum não faria uma fraude que não o beneficiasse, assim, não há por que fraudar um contrato em nome do cliente se for para o próprio cliente receber o dinheiro, exceto se o criminoso fizer parte da cadeia de venda desse contrato. Para mim, esse tipo de criminoso é o pior que existe em questão de fraudes de contratos, pois se aproveita de sua posição com acesso

ao sistema e informações bancárias privilegiadas para causar prejuízos a pessoas inocentes e em grande parte idosas e vulneráveis.

3. Como fazer para reduzir os riscos de ser vítima de uma fraude dessa em seu nome?

Cuidado com seus dados seus documentos e dados pessoais

É importante que o aposentado ou pensionista do INSS saiba que o órgão nunca entra em contato com o beneficiário por telefone para solicitar informações pessoais nem repassa estas informações às instituições financeiras, sendo que o mesmo se aplica aos Bancos.

Por isso, nunca forneça o número do seu benefício, CPF e nem confirme dados por telefone ou mensagem eletrônica (SMS, WhatsApp), mesmo que a pessoa se apresente como funcionário ou representante do banco, exceto se de fato você confiar naquele banco/empresa, sabendo sua procedência e querer contratar o empréstimo.

Por fim, é triste falar isso, mas tome cuidado também ao compartilhar seus dados com "amigos" e familiares, por vezes a fraude ocorre com atuação de pessoas próximas.

Cuidado com supostos vendedores de colchões/filtros/etc de porta de casa

Já vi diversas situações de fraudes em que aparece alguém na porta do cliente dizendo vender filtro, colchão ou sei lá o que e no final, pega os dados do cliente para fraudar empréstimos consignados, aproveitando-se da hospitalidade para tirar a tal selfie do cliente ou colher sua assinatura no contrato sem que saiba, as vezes até conseguindo convencer o cliente ingênuo ou vulnerável a sacar o dinheiro que cai do contrato na conta dele para dar aos "vendedores" em "pagamento" ou convencendo o cliente que "caiu um valor na conta dele depositado pela empresa por engano" e que ele "precisar devolver". Todo cuidado é pouco.

Só contrate empréstimos em locais de confiança

Como falei antes, contratar um empréstimo consignado é comum e por vezes necessário. O importante é que o cliente realize o contrato em um correspondente bancário ou banco de sua confiança, com quem possa contar não só no momento da contratação, mas também no pós venda, para ter informações sobre a situação do contrato, caso queira quitar antecipadamente ou para qualquer outro tipo de suporte que necessite.

É possível também que o cliente verifique no caso de correspondentes bancários se de fato aquela loja possui autorização para operar, confirmando por exemplo se aquele correspondente bancário tem profissionais certificados através de consulta do CPF do agente no site da Central de Registros de Certificados Profissionais ([clique aqui](#)).

Se o cliente realiza seu contrato em um local de confiança e que atenda sua necessidade não precisará ir em outros, o que também evita que seus dados pessoais tenham grande rotatividade no mercado e constem em muitos lugares, o que também diminui o risco de fraudes.

Bloqueio/desbloqueio

Pelas novas regras, os benefícios concedidos a partir de 1/4/19 estarão bloqueados para a realização de operações de créditos consignados e cartões de crédito até que haja autorização expressa por parte de seu titular ou representante legal.

Caso você tenha interesse, poderá pedir o desbloqueio do benefício a partir de 30 dias após a concessão do benefício (novo prazo instituído pela instrução normativa 107, durante o estado de calamidade pública, que vai de 27 de julho, data em que a norma entra em vigor, até 31 de dezembro de 2020).

Mas o ponto chave aqui é entender também que a qualquer tempo você pode solicitar o bloqueio e o desbloqueio do seu benefício para empréstimos através do telefone 135, pelo site gov.br/meuinss ou pelo aplicativo Meu INSS. Ou seja, se você não deseja contratar um empréstimo consignado, pode bloquear o seu benefício para empréstimos e assim garantir uma segurança maior contra fraudes em seu benefício.

Obs.: Por vezes o sistema do INSS apresenta instabilidade e isso pode gerar demora quando é feita a solicitação de desbloqueio, então tenha em mente que se bloquear seu benefício para empréstimo e após, precisar contratar, precisará pedir o desbloqueio com certa antecedência para que esteja liberado no sistema quando precisar.

Atenção! A senha do Meu INSS é pessoal e intransferível.

Outras recomendações

Além disso, os clientes nunca devem depositar ou transferir valores adicionais para contas de terceiros ou pagar boletos que não reconheçam a procedência. O cuidado com as senhas é outro ponto de atenção. Elas são pessoais e intransferíveis, e não devem ser fornecidas ou anotadas em locais de fácil acesso por terceiros. Assim, evita-se que sejam usadas por pessoas de má fé.

4. O que fazer caso descubra que fizeram um empréstimo no meu nome?

Reúna informações, não utilize o dinheiro, registre um B.O./Reclamação e notifique o banco pedindo a baixa do contrato com devolução do valor da fraude (caso tenha entrado em sua conta).

Ao constatar que foi feito um contrato em seu nome sem a sua permissão/solicitação, seja notando um desconto indevido em seu pagamento, seja notando a entrada de um valor não solicitado na sua conta, o cliente deve ter em mente que se não fizer nada, ficará no prejuízo, pois: O INSS não tem ciência da fraude e as vezes nem o banco tem; o desconto continuará e você

pagará a parcela com juros e terá seu limite utilizado por um contrato que sequer solicitou; mesmo que o dinheiro entre na sua conta esse crédito é fruto de fraude e quem fraudou seus dados uma vez, pode fraudar a segunda e pode ser que na próxima o dinheiro não caia mais na sua conta.

Assim, uma vez que descubra ser vítima dessa fraude, em primeiro lugar descubra através do site meu.inss.gov.br no acesso "Extrato de Empréstimo Consignado" ou ainda com a ajuda de seu banco/correspondente bancário de confiança qual foi o banco responsável pela operação fraudulenta, assim conseguirá o mínimo de informações e saberá para/contra qual instituição bancária reclamar.

Após eu recomendo que seja registrado um boletim de ocorrência online narrando ocorrido no site da Polícia ([clique aqui](#)) ou ainda no Portal do Consumidor (serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet) ([clique aqui](#)) ou os dois!

Se o cliente quiser, também pode registrar sua reclamação [clicando aqui](#) do Banco Central do Brasil, que notificará o banco onde ocorreu a fraude para prestar esclarecimentos.

Frise-se que realizar ao menos uma de tais reclamações é importante para formalizar sua reclamação sobre a fraude em um órgãos além do próprio banco onde a fraude foi realizada, pois **por experiência**, vejo que quando o cliente reclama apenas no banco em que o contato foi feito via telefone, mesmo com os protocolos das ligações, algumas vezes o banco, mesmo que realize a baixa do contrato, o faz registrando em seu sistema que o cliente estaria "desistindo do contrato apenas" imputando ao ocorrido realidade diversa da verdadeira, que é que o cliente está pedindo a baixa do contrato por se se trata de uma fraude.

Daí a importância de além do contato com o banco, fazer os registros de reclamação da fraude em ao menos algum dos órgãos citados, fora o fato de que cada órgão também tomará suas providências de garantir o registro do fato, eventualmente investigar, contabilizar, notificar ou ainda punir os responsáveis pela fraude. Ter provas nunca é demais.

Ato contínuo, contate imediatamente o banco onde a fraude ocorreu para informar sobre a fraude (se possível, antes de completar 7 dias da data de realização da fraude) e pedir que a operação seja desfeita e se for o caso, pedir os dados para devolução do valor se houver entrado em sua conta. Anote todos os protocolos, grave a ligação se possível, guarde o comprovante da eventual devolução e acompanhe o cumprimento pelo banco da baixa do contrato.

MAS, E SE EU NÃO SOUBER FAZER TUDO ISSO, OU SE EU FIZER E TUDO ISSO NÃO RESOLVER?

Caso o cliente não tenha como fazer todo o procedimento administrativo narrado acima sozinho ou com ajuda de alguém de confiança, deve procurar auxílio da

Defensoria Pública ou de um advogado de sua confiança para realizar tais medidas visando a solução do problema.

O mesmo se aplica se, apesar de tais medidas administrativas o contrato não for cancelado pelo banco (o que não é raro ocorrer), o cliente precisará por a questão na justiça para garantir seus direitos, buscando assim o auxílio da Defensoria Pública ou de um advogado de sua confiança que tomarão as medidas judiciais cabíveis para provar a fraude em juízo a fim de que o contrato seja considerado nulo, cessem os descontos, haja devolução dos eventuais descontos já realizados (o que pode ocorrer em dobro, eis que eram indevidos) e também para pedir indenização pelo dano moral sofrido pelo cliente que teve seu nome indevidamente utilizado e foi cobrado por dívida que não realizou.

Pedir dano moral é totalmente cabível nesses casos, os bancos tem o dever de não só zelar pela segurança e legitimidade das operações, como também de prestar atendimento eficaz as reclamações de fraude, a fim de não causar maiores prejuízos econômicos e morais aos clientes.

Mesmo em casos em que o banco faça a baixa do contrato administrativamente (antes do processo judicial), é possível o cliente pedir a indenização pelos danos morais que eventualmente tenha sofrido por conta da fraude, todo desgaste para solução do problema e utilização indevida do seu nome pela falha na prestação de serviços do banco, além de eventual pedido por danos materiais caso tenha sofrido prejuízo financeiro.

Observação: Onde não é eficaz reclamar

Registro ainda que não adianta o cliente ir reclamar no INSS ou via Central 135, isso só seria gasto de tempo e energia eis que segundo comunicado feito em 24 de setembro de 2019 pelo órgão, eventuais solicitações de exclusão de empréstimo devem ser registradas portal do Consumidor.gov.br como explicado antes. Ou seja, as agências da Previdência e a Central 135 não recebem mais reclamações para a Ouvidoria, como era feito até bem pouco tempo. Veja a matéria: [clicando aqui](#)

O aposentado ou pensionista que ligar o 135 ou se dirigir a um posto do INSS será orientado pelo órgão a fazer o cadastro no portal do consumidor ou buscar “seus direitos” no Procon, na Defensoria Pública, no Ministério Público ou no Juizado Especial Cível (JEC).

Mas faço aqui uma grande ressalva quando ao Juizado Especial Cível. Quando tratamos de processos que tem por objetivo demonstrar em juízo a ocorrência de uma fraude, optar por ajuizar o processo no JEC geralmente é um tiro no pé, pois possuindo competência para julgar apenas causas de menor complexidade e sendo seu procedimento mais célere e simplificado, é incompetente para julgar causas em que haja a necessidade de realização de prova pericial.

Logo, uma vez que nos processos que envolvam fraudes de contrato consignado em geral será preciso uma perícia para determinar se a assinatura do contrato é

verdadeira ou falsa, outros tipos de perícia ou verificações mais complexas do procedimento feito pelo banco na operação, o JEC não se mostra o local mais adequado para a demanda.

Conclusão

É preciso ter cuidado, torcer e zelar para de preferência nunca cair num golpe envolvendo empréstimo consignado (ou qualquer outro tipo de empréstimo, é claro!). Mas também é importante ter informação sobre como agir caso isso aconteça e eu espero ter ajudado com esse artigo.

Se você leu esse artigo até aqui, *muito obrigada*. Parte da minha missão como ser humano e profissional é compartilhar conhecimento para que meus clientes, colegas de profissão e público em geral estejam mais preparados e atentos para lidar com questões do dia a dia, evitando e resolvendo problemas com a maior facilidade possível.

Se você achou esse conteúdo relevante, compartilhe o link desse artigo com seus amigos e familiares.

***Susanne Vale Diniz Schaefer** é advogada-sócia no escritório Schaefer & Souza Advogados Associados.