

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

Muitos aposentados(as) e pensionistas rurais têm reclamado de desconto indevido de empréstimo consignado em seu benefício previdenciário. Para não serem surpreendidos(as) com descontos indevidos, é necessário ficarem atentos(as) para não caírem em golpes. É importante também adotar as seguintes **medidas preventivas**:

- ✓ Sempre conferir o extrato da aposentadoria ou pensão para verificar se tem descontos de empréstimos no benefício não autorizados;
- ✓ Os documentos pessoais (Identidade e CPF) devem ser guardados com segurança e nunca entregues para desconhecidos(as);
- ✓ Em caso de perda ou roubo de documentos, é necessário realizar um boletim de ocorrência. Também é aconselhável informar tal fato aos órgãos de proteção ao crédito (como SPC e Serasa);
- ✓ Nunca assinar documentos em branco. Caso o documento que for assinar esteja preenchido, conferir os dados;
- ✓ Nunca liberar senha de bancos ou de outros serviços pessoais para desconhecidos(as). Somente para pessoas de extrema confiança;
- ✓ Ao receber ligação de pessoas desconhecidas(as) pedindo para confirmar dados pessoais sem saber do que se trata, não passe qualquer informação. Se possível, anote o número do telefone e dados da ligação;
- ✓ Caso necessite tomar empréstimo consignado, fazer a simulação somente com uma instituição financeira de confiança.

QUANDO FOR IDENTIFICADO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO SEM TER SIDO AUTORIZADO, O QUE FAZER?

É possível adotar as seguintes medidas:

- Registrar reclamação no site www.consumidor.gov.br
- Registrar reclamação no Banco Central
- Registrar a reclamação em outros órgãos (Procon, Defensoria Pública, Ministério Público)
- Fazer o bloqueio do benefício para empréstimo consignado junto ao INSS.

1) REGISTRAR RECLAMAÇÃO NO SITE WWW.CONSUMIDOR.GOV.BR

➤ **Observação importante:** O INSS não recebe mais denúncia de golpe no empréstimo consignado. O portal do consumidor passa a ser o novo canal para o aposentado(a) reclamar de desconto indevido. Ou seja, as agências da Previdência e a Central 135 não recebem mais reclamações para a Ouvidoria, como era feito até bem pouco tempo.

➤ **Como fazer a reclamação no portal www.consumidor.gov.br?**

Para registrar uma reclamação é necessário que o consumidor(a) se cadastre e aceite as condições previstas nos Termos de Uso. Seus dados pessoais estarão protegidos, sendo conhecidos apenas pela empresa reclamada e pelos órgãos gestores do sistema.

O consumidor(a) verifica se a instituição financeira (Banco) contra a qual quer reclamar está cadastrada no

site e então registra sua reclamação sendo que a instituição financeira tem um prazo para dar sua resposta. Durante esse prazo, a instituição financeira tem a oportunidade de interagir com o(a) consumidor(a) antes da postagem de sua resposta final.

- **Como saber qual a instituição financeira está sendo beneficiada com o empréstimo consignado? É importante analisar o extrato** bancário ou o extrato previdenciário para verificar o valor mensal do desconto indevido no benefício e se é possível identificar qual é o banco beneficiário.

Também é possível identificar o Banco beneficiário do desconto acessando a plataforma do “Meu INSS” no link “extrato de empréstimo”.

- **Qual o prazo de resposta da instituição financeira?**

A Instituição financeira deverá acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 dias. O tempo de resposta será contado a partir do registro da reclamação.

Durante este período **é possível que a empresa solicite informações complementares. Isso pode ocorrer nos casos em que algum dado relevante para o tratamento da reclamação não houver sido prestado.** Por isso é importante que o consumidor cadastre e-mail e telefone para contato no ato da reclamação.

- **Como é feita a avaliação da resposta da instituição financeira?**

De acordo com a resposta registrada pela instituição financeira, o consumidor tem até 20 dias para avaliar se a sua reclamação foi *Resolvida* ou *Não Resolvida*. Além disso, também tem a possibilidade de indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela instituição financeira, atribuindo a esta uma nota entre 1 e 5, sendo 1 o nível mais baixo de satisfação e 5 o mais alto. Por fim, é possível inserir um comentário final. Após a avaliação, a reclamação será *Finalizada*.

- **É possível reclamar de qualquer instituição financeira?**

Só é possível fazer a reclamação em relação à instituição financeira (banco) que esteja cadastrada no site www.consumidor.gov.br. Atualmente, quase todas as instituições financeiras já estão cadastradas no referido portal. Caso a empresa que o consumidor procura não esteja cadastrada no site www.consumidor.gov.br, é possível sugerir sua participação por meio do link disponível ao final da página Empresas Participantes. Destaca-se que a adesão é voluntária, mas a maioria das empresas acabam aderindo, já que o cadastro no portal do consumidor lhe dá maior credibilidade.

2) REGISTRAR A RECLAMAÇÃO NO BANCO CENTRAL:

O Banco Central do Brasil (BCB) é responsável por regular e supervisionar todo o Sistema Financeiro Nacional (SFN). Por isso, reclamações contra instituição financeira podem e devem ser registradas junto ao Banco Central, inclusive, para melhorar a fiscalização.

- **Como fazer a reclamação?**

A **reclamação** pode ser registrada pela internet através do site <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/faleconosco>.

Pode ser feita também pelos telefones 145 ou 0800-979-2345. Tal atendimento está disponível de segunda a sexta-feira das 8 h às 20 h, com exceção dos feriados.

➤ **Como será processada a reclamação?**

A reclamação será recebida pelo Banco Central e enviada a Instituição Financeira (banco) que terá o prazo de 10 dias úteis para responder ao reclamante com cópia ao Banco Central.

No site do Banco Central <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/faleconosco> também é possível encontrar a lista de contato das Ouvidorias das Instituições Financeiras onde é possível também fazer a reclamação.

3) REGISTRO DA RECLAMAÇÃO EM OUTROS ÓRGÃOS

➤ **Se não for possível resolver o problema diretamente com a instituição financeira através do site www.consumidor.gov.br ou através do Banco Central, o que fazer?**

É importante lembrar que o site www.consumidor.gov.br e o Banco Central não substituem o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, que continuam atendendo os consumidores(as) por meio de seus canais tradicionais de atendimento.

Sendo assim, caso não seja possível resolver o problema por esses canais, o(a) consumidor(a) poderão recorrer diretamente aos canais tradicionais de atendimento do Procon, ou ainda à Defensoria Pública, Ministério Público, Juizado Especial Cível, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Lembrete importante: A devolução dos valores descontados indevidamente no benefício previdenciário deve ser feita em dobro, conforme determina o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

4) REALIZAR O BLOQUEIO DO BENEFÍCIO PARA EMPRÉSTIMO CONSIGNADO JUNTO AO INSS

É possível realizar o bloqueio do benefício através da central 135 do INSS na opção 6 e depois na opção 3. Será exigido a confirmação de alguns dados como, por exemplo, a data de nascimento do segurado(a). Também é importante estar com o CPF em mãos e anotar o número do Protocolo de atendimento.

O Bloqueio também pode ser feito pelo site www.meu.inss.gov.br, através do link bloqueio e desbloqueio de empréstimo. O acesso ao site Meu INSS exige login e senha.

