

PROTEJA-SE, CONSUMIDOR



**Empréstimos
consignados
e prevenção
de fraudes
contra pessoas
Idosas e/ou com
deficiência**

2024



PROTEJA-SE, CONSUMIDOR:
Empréstimos consignados e prevenção de fraudes
para pessoas Idosas e/ou com Deficiência

SÃO LUIS
2024



Centro de Apoio Operacional de Defesa do Consumidor
(CAO-Consumidor/Ministério Público do Estado do Maranhão)

**Centro de Apoio Operacional de Defesa dos Direitos das
Pessoas Idosas e das Pessoas com Deficiência**
(CAO-PIPD/Ministério Público do Estado do Maranhão)

Núcleo do Consumidor
(NUDECON/Defensoria Pública Estadual do Maranhão)

INTRODUÇÃO

O objetivo desta cartilha é explicar, de forma simples, os **RISCOS** ao lidar com **EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS** e outras operações bancárias, com particular atenção para pessoas idosas e/ou com deficiência.

- ✓ **seus direitos,**
- ✓ **cuidados**
- ✓ **e ações para protegê-los.**

PONTOS-CHAVE

- 1 O QUE É EMPRÉSTIMO CONSIGNADO? 9
- 2 O QUE É CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO? 10
- 3 EMPRÉSTIMO CONSIGNADO x CARTÃO DE CRÉDITO
CONSIGNADO 11
- 4 PRÁTICAS FRAUDULENTAS MAIS FREQUENTES 12
- 5 CONFIRA NOSSAS DICAS! 15
- 6 RESGUARDANDO SEUS DIREITOS 17
- 7 SOFRI UM GOLPE, E AGORA? 21
- 8 ENCONTRE AJUDA 24
- 9 CAÇA PALAVRA 27

1

O QUE É EMPRÉSTIMO CONSIGNADO?



É um tipo de crédito em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante.

quem pode contratar empréstimo consignado?

- **Trabalhadores de empresas privadas;**
- **Servidores públicos;**
- **Beneficiários do INSS.**

2

O QUE É CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO?

É um cartão de crédito vinculado à folha de pagamento. Mensalmente, o valor mínimo da fatura será descontado automaticamente no seu benefício ou salário, enquanto o restante da fatura deve ser pago por meio de boleto bancário.



3

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO x CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO¹

	EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO
O que é?	Empréstimo no qual o pagamento das parcelas é feito mediante desconto direto na folha.	Cartão de crédito sem anuidade e o pagamento mínimo da fatura é descontado em folha.
Número fixo de parcelas?	SIM	NÃO
Meio de Pagamento	Desconto em folha de pagamento	Desconto em folha de pagamento + boleto
Valor fixo de pagamento	SIM	NÃO
Taxa pré-fixada	SIM	NÃO
Margem consignável em relação à renda	Até 35%	Até 5%

¹ https://www.pjf.mg.gov.br/administracao_indireta/procon/material_grafico/cartilhas/arquivos/cartilha-credito.pdf



4

PRÁTICAS FRAUDULENTAS MAIS FREQUENTES

✘ Fraude na contratação de empréstimos pessoais



Às vezes, pessoas que dizem ser do banco ou agentes bancários podem chamar você pessoalmente, ligar ou mandar mensagens no WhatsApp, tentando fazer com que você contrate um empréstimo.

Tenha cuidado ao concordar com um empréstimo nesses casos. Você pode ser enganado e ficar com empréstimos que não concordou ou com descontos indevidos nos seus benefícios. Fique atento! Se quiser um empréstimo, vá até o banco pessoalmente.

❌ Fraude na contratação de empréstimo realizado por meio de cartão de crédito com reserva de margem consignada (RMC)

Nesta modalidade, você contrata um cartão de crédito que permite saques. O pagamento é realizado por meio do desconto em seu salário ou benefício. Contudo, somente o valor mínimo é descontado, e o restante da dívida, acrescida com juros, é paga mediante boletos.

Geralmente, quando você pede o crédito, **não** te avisam que os descontos podem continuar por tempo **indeterminado**. Isso significa que você pode acabar pagando indefinidamente, tornando-se uma dívida sem fim.



❌ Fraude por meio de biometria facial



Cuidado com pedidos de fotos feitos por **representantes bancários**, muitas vezes alegando ser uma medida de segurança ou autenticação. Essas fotos podem ser usadas para contratar crédito sem sua autorização, usando biometria facial.

❌ Fraude da falsa redução de empréstimo

Fique atento para ofertas que dizem diminuir os juros ou parcelas de empréstimos consignados que você já tem. Cuidado! Essas "reduções" podem criar novos empréstimos sem você saber, gerando prejuízos financeiros.



5

CONFIRA NOSSAS DICAS!



Se algo parece bom demais, é melhor ter cuidado!

- ✓ Desconfie de ofertas não solicitadas de empréstimos. Antes de fornecer informações pessoais, verifique a legitimidade da oferta, seja por telefone, e-mail ou correio.
- ✓ Priorize as contratações de empréstimos de maneira presencial.
- ✓ Se precisar de ajuda ou quiser negociar, use os contatos oficiais das instituições financeiras. Evite tratar de assuntos bancários com pessoas que não estão autorizadas.

- ✓ Confirme se o banco é seguro e respeitável. Verifique se tem autorização dos órgãos responsáveis e se é bem recomendado.
- ✓ Guarde todos os documentos sobre a contratação. Isso ajuda a mostrar quem está certo se houver algum problema.
- ✓ Mantenha um registro de todas as comunicações com os bancos e financeiras:
Peça um número de protocolo para cada contato. Registre data, hora e nome completo da pessoa com quem falou.
- ✓ Use senhas difíceis e diferentes para cada conta bancária. Evite usar informações pessoais.
- ✓ Antes de assinar, leia o contrato com cuidado. Tenha certeza de entender bem os termos, os custos e o que pode acontecer se algo der errado.

6

RESGUARDANDO SEUS DIREITOS

- ✓ **Direito de desistência:** Se você contratar um empréstimo por telefone ou fora do banco, pode cancelar em até 7 dias.
- ✓ **Beneficiários do INSS têm limite de empréstimo de até 45% da renda. Desses, 35% podem ser para empréstimos, 5% para cartão de crédito consignado e mais 5% para cartão consignado de benefício (RMC).**
- ✓ **As instituições financeiras devem dar informações claras e fáceis de entender sobre os empréstimos. Elas têm que dizer:**
 - Quanto custa o serviço;
 - Quanto são os juros;

CARTILHA PROTEJA-SE, CONSUMIDOR:

Empréstimos Consignados e Prevenção de Fraudes para Pessoas Idosas e/ou com Deficiência

- **Se tem multa por atraso;**
- **Quanto é cada prestação;**
- **Quanto você vai pagar no total;**
- **Por quanto tempo a oferta é válida**
 - **(pelo menos 2 dias);**
- **O nome e endereço do fornecedor;**
- **Se você pode pagar o empréstimo antes do término sem custo extra.**
- **Utilize o Registrato!**

7

Ferramentas do INSS

Se você quiser bloquear ou desbloquear seu benefício para contratação de empréstimo consignado, pode fazer isso pelo aplicativo ou site Meu INSS. Basta seguir estas etapas:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/bloquear-ou-desbloquear-beneficio-para-emprestimo>



- **Entre no Meu INSS;**
- **Clique no botão “Novo Pedido”;**
- **Digite “bloquear” ou “desbloquear”;**
- **Na lista, clique no nome do serviço/ benefício;**
- **Leia o texto que aparece na tela e avance seguindo as instruções.**

▪ **Utilize o Registrato!**

Antes de contratar um crédito consignado, olhe seu Relatório de Empréstimos e Financiamentos, no site do Banco Central (Registrato). Lá você vê tudo que deve aos bancos, como o valor e o tipo de empréstimo.

Isso ajuda a administrar sua situação financeira, ver se há dívidas desconhecidas e entender melhor o que você deve pagar.

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/bloquear-ou-desbloquear-beneficio-para-emprestimo>



8

Sofri Um Golpe, E Agora?



1º Passo Fale com a instituição financeira

Se você for vítima de um golpe ou identificar operações financeiras suspeitas, avise logo seu banco. Peça para bloquear ou desfazer as transações que você não autorizou.

2º Passo Se encontrar um empréstimo que não contratou em seu extrato de pagamento, registre um boletim de ocorrência online ou vá até uma delegacia perto de você.

3º Passo Busque ao Procon da sua cidade ou região mais próxima, munido de toda documentação que julgar pertinente.

4º Passo Registre reclamação no consumidor.gov.br. Basta acessar o site e clicar no botão azul "Registrar Reclamação". Preencha os campos iniciais da reclamação, selecionando o campo Área: "Serviços Financeiros", e o campo Assunto: "Crédito Consignado/ Cartão de Crédito Consignado (para beneficiários do INSS)". Em seguida, selecione o problema e preencha o relato de sua reclamação.

5º Passo Procure a Defensoria Pública Estadual ou um advogado de sua confiança. A DPE atende pessoas com baixa renda, ou seja, aquelas que ganham até 3 salários-mínimos por mês ou fazem parte de famílias em que a média de renda por pessoa não passa de 1,5 salários-mínimos.

DICA EXTRA: Se você souber que muitas pessoas foram prejudicadas por empréstimos fraudulentos, é importante entrar em contato com a Promotoria de Justiça da sua cidade ou região, ou com a Ouvidoria do Ministério Público.

9

ENCONTRE AJUDA - SÃO LUÍS

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO
Atendimento presencial ou correspondência:

 Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261 – Calhau,
CEP. 65076-820 – São Luís/MA

 Disque 127 ou 0800-0981600

 WhatsApp: (98) 99137-1298

Portal MPMA: Formulário Eletrônico

 E-mail: ouvidoria@mpma.mp.br

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO

 Avenida Júnior Coimbra, S/N, Renascença II, São Luís/
MA (Próximo à Escola Reino Infantil) - CEP: 65075-696.

 Telefone(s): (98) 3221.4496 (98) 3222.5321 (98) 3221.6110
(98) 3232.3908 (98) 3231.0958 (98) 3232.0338

Delegacia de Proteção à Pessoa Idosa

 Rua 13, s/n – Cohab Anil IV – São Luís/MA (mesmo prédio do Centro de Referência da Pessoa Idosa, localizada atrás do Terminal de Integração da Cohab)

 Telefone: (98) 99992-5630.

PROCON

Unidades de Atendimento do Procon

 www.procon.ma.gov.br/unidades-do-procon-ma

 Telefone: (98) 3261-5100 / (98) 3261-5121 ou 151.

Delegacia do Consumidor – DECON

 R. Viveiros de Castro, nº2, Bairro Apeadouro, São Luís/MA

 delegaciadoconsumidor_ma@hotmail.com

ATIVIDADE

CAÇA-PALAVRA

E W E M P R É S T I M O O A
O A S S I N A T U R A O C W
E B T C K S E B T H S K A A
E S E N H A E A O E H E E O
C B I P I D C R É D I T O T
O G P R E S E N C I A L O R
N C O O K I E F C B R F O A
S O I T S T A R T R O L K E
U R O E D I R E I T O S H O
M N C Ç L O E H T I O W K F
I S A ã L C O T G F S E E E
D T K O F L K T K C U R E R
O I D E S I S T Ê N C I A T
R O U L E F K A F T L H G A

EMPRÉSTIMO
CRÉDITO
CONSUMIDOR
ASSINATURA
DIREITOS
PRESENCIAL
DESISTÊNCIA
PROTEÇÃO
SENHA
OFERTA

