

### ***Em reuniões com a Febraban, Caixa e Susep, também foram discutidos aspectos regulatórios, administrativos e jurídicos do tema***



A crescente oferta de produtos financeiros no Brasil tem gerado preocupações quanto à transparência na relação entre bancos e consumidores. Em razão do excesso de judicialização e de reclamações, o Ministério Público Federal (MPF) se reuniu, na terça-feira (11), com representantes da Caixa Econômica Federal, da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e da Superintendência de Seguros Privados (Susep) com o objetivo de discutir soluções para os principais problemas do setor.

As discussões abordaram assuntos como prevenção a fraudes, ações de conformidade para proteger o consumidor de práticas abusivas, além do avanço tecnológico e a digitalização de processos financeiros. Também foi discutida a necessidade de aprimorar o monitoramento e a regulação do setor.

Durante as reuniões, também foram debatidos problemas na comercialização de empréstimos consignados e do chamado seguro prestamista, modalidade facultativa de seguro que tem por objetivo cobrir eventuais riscos vinculados ao produto contratado. Embora não seja obrigatória a contratação do seguro prestamista, essa informação nem sempre é passada de forma clara aos consumidores.

A falta de transparência resulta em outro problema: a litigância predatória. Tal prática ocorre quando escritórios de advocacia ingressam com um grande volume de ações judiciais buscando reaver valores de seguros cancelados com a alegação de ausência de informação ao consumidor, mesmo quando há comprovação de que o cliente teve conhecimento e concordou com a contratação do produto.

“Diante desse cenário, torna-se evidente que a proteção do consumidor no setor financeiro é um desafio que exige esforços conjuntos entre bancos, órgãos reguladores e o MPF. A transparência na comunicação, a eficiência na fiscalização e o combate à litigância predatória são pontos essenciais para garantir um ambiente mais seguro e equilibrado para os consumidores”, sustentou o procurador da República Alfredo Falcão, coordenador do Grupo de Trabalho Sistema Financeiro Nacional, da Câmara de Consumidor e Ordem Econômica (3CCR) do MPF.

**Propostas** - Como forma de enfrentar de forma conjunta os problemas discutidos, foram sugeridas algumas medidas como o aprimoramento da regulação do setor, com maior fiscalização sobre a comercialização de produtos financeiros, e ações mais rígidas contra práticas abusivas.

Para isso, foram propostas ações de integração entre as instituições reguladoras, o MPF, o Banco Central e os bancos privados, criando um fluxo de comunicação para evitar problemas futuros e garantir maior segurança jurídica no setor.

Em relação à grande quantidade de reclamações recebidas via ouvidoria bancária, foi sugerida a correção de más práticas, com a implementação de um mecanismo de orientação para que consumidores possam representar administrativamente contra correspondentes bancários em casos de irregularidades, evitando a judicialização excessiva.

No aspecto relacionado à prevenção a fraudes, o MPF sugeriu a implementação de camadas adicionais de segurança, bem como medidas voltadas a uma melhor verificação dos processos.

Os procuradores propuseram ainda a disponibilização proativa de informações e documentos, de modo a facilitar a fiscalização realizada pelo MPF e pelas Defensorias Públicas no combate a fraudes digitais.

O MPF também salientou a necessidade de as instituições bancárias promoverem monitoramento e controle mais rigorosos dos correspondentes bancários, garantindo que eles operem com isenção e conhecimento técnico sobre os produtos que comercializam.

**Encaminhamentos** - Como desdobramento da primeira reunião, foi agendada uma nova conversa com a Febraban em 30 dias, com foco na prevenção a fraudes e aprimoramento das medidas regulatórias. Em relação à segunda reunião com a Caixa e a Susep, será elaborado um relatório formal, consolidando os pontos discutidos e sugerindo ajustes nas práticas das instituições envolvidas.

A Caixa também se comprometeu a revisar seus procedimentos internos e a reforçar a fiscalização sobre seus correspondentes bancários. A Susep, por sua vez, garantiu que acompanhará de perto a evolução desses casos, verificando a necessidade de novas normas para aprimorar a supervisão do mercado.

“Os compromissos firmados na reunião representam um passo importante para fortalecer a ética e a responsabilidade das instituições financeiras, assegurando que os direitos dos cidadãos sejam respeitados e que o sistema bancário atue com integridade e eficiência”, concluiu o procurador da República Hilton Melo, que também participou das discussões.

**Fonte:** Procuradoria-Geral da República, em 13.02.2025