



TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

CONSIDERANDO:

a) que foi inicialmente instaurado, no âmbito da 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte da Capital, o Inquérito Civil nº 911/18, em razão de ter chegado ao conhecimento do Ministério Público, através de peças de informação encaminhadas pela 35ª Vara Cível da Comarca da Capital, notícia de que a consumidora Julia Edir Modesto da Silva foi descontada no valor de R\$ 59,39 (cinquenta e nove reais e trinta e nove centavos) pelo Banco Itaú Consignado S.A., quando do recebimento de seu benefício do INSS, apesar de não ter contraído ou autorizado o serviço de empréstimo consignado;

b) que, diante da notícia trazida ao Ministério Público, foram realizadas diligências, restando indícios da existência de diversos casos nos quais o consumidor alega não reconhecer contratações de empréstimo consignado com a instituição financeira mencionada, motivo pelo qual foi ajuizada a ação civil pública tombada sob o nº 0176354-37.2021.8.19.0001, em trâmite perante a 1ª Vara Empresarial da Comarca da Capital do Rio de Janeiro;

c) que, no dia 07/07/2021, foi realizada audiência de mediação entre as partes, Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e Banco Itaú Consignado S.A., na qual o réu manifestou inicialmente interesse em firmar Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta;

d) que o presente acordo visa a promover o ajustamento da conduta do Banco Itaú Consignado S.A., de modo a prevenir doravante a prática de infringências contínuas a direitos transindividuais dos consumidores por atos ilícitos análogos à conduta outrora mencionada e, assim, pôr cobro à ação civil pública acima aduzida;

Vêm, de um lado, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, pelo Promotor de Justiça subscrito, e, de outro, a instituição financeira



BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A., pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ nº 33.885.724/0001-19, sediada à Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, nº 100, 9º andar – Torre da Conceição, CEP.: 04.344-902, Parque Jabaquara/SP, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA**, firmar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, mediante as seguintes cláusulas:

1ª) A **COMPROMISSÁRIA** se compromete a se abster de efetuar quaisquer transferências e/ou pagamentos e/ou débitos da conta corrente de seus correntistas/consumidores, relacionadas a operações de empréstimo consignado, desde que a isso não esteja devidamente autorizada;

2ª) A **COMPROMISSÁRIA** se compromete, sempre que prestar o serviço de empréstimo consignado, a oferecer todas as informações referentes ao referido serviço/produto, devendo obter manifestação expressa de seus contratantes acerca da aquisição dos empréstimos consignados (mútuos feneratícios) contratados pelas modalidades físicas e digitais que disponibiliza em suas agências físicas, plataformas digitais/eletrônicas e/ou através de seus correspondentes bancários, terceirizados ou não, seja por documento físico, seja por meio eletrônico ou digital, assinados e datados pelas formas físicas ou digitais/eletrônicas respectivas pelo consumidor contratante, conforme for o caso;

3º) Para tanto, compromete-se a **COMPROMISSÁRIA** a valer-se de todos os meios e modos necessários para evitar o cometimento de fraudes e/ou contratações fraudulentas, falsas ou indevidas, declarando, desde já, adotar os seguintes procedimentos para a obtenção de tal desiderato:

A) Contratação digital:

Nas contratações formalizadas no ambiente digital do Itaú Consignado, adotar-se-á o seguinte procedimento:

i) iniciar o cadastramento da operação pelo envio de um *link* pelo comprometente para esta finalidade;



- ii) identificação e autenticação do aparelho eletrônico, como *smartphone*, *tablets*, *notebooks*, computadores ou congêneres, onde será feita a validação por meio de um *token* de segurança;
- iii) liberação do acesso à câmera e à geolocalização pelo cliente contratante;
- iv) disponibilização na jornada de contratação e possibilidade de visualização e aceitação das condições gerais da operação;
- v) envio e registro de fotos do documento de identificação frente e verso pelo contratante;
- vi) envio de uma *selfie* frontal pelo contratante para servir de prova de vida e confrontação com bases de biometria facial disponíveis;
- vii) utilização de processo de formalização homologado por empresas certificadoras;
- viii) envio de notificação para o celular do cliente com os dados da operação, visando a reforçar os termos negociais, que foram por este aceitos no processo de formalização digital;
- ix) eventual substituição e/ou exclusão de algum dos requisitos acima pressupõe o advento de uma tecnologia e/ou procedimento mais avançado, que garanta igual ou superior nível de segurança, **nunca devendo sua adoção representar prejuízo aos consumidores;**
- x) preservação de todos os dados fornecidos pelo consumidor para fins de contração do empréstimo consignado em comento, **sendo expressamente vedado à compromissária utilizá-los em desconformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados.**

B) Contratação física:

Quando a contratação dos empréstimos consignados se der de forma física, deverão ser observados os cuidados consistentes em:

- i) exigir o envio de foto do cliente segurando a Cédula de Crédito Bancário;
- ii) enviar notificação para o celular do cliente com os dados da operação, visando a reforçar os termos negociais, que foram por este aceitos no processo de formalização física;



iii) exigir para contratação com analfabeto assinatura a rogo e a subscrição por duas testemunhas, conforme dispõe o art. 595 do Código Civil;

iv) preservação de todos os dados fornecidos pelo consumidor para fins de contratação do empréstimo consignado em comento, **sendo expressamente vedado à compromissária utilizá-los em desconformidade com a legislação aplicável, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados.**

4º) A COMPROMISSÁRIA, independentemente das providências acima descritas, compromete-se a, apurada a indevida contratação ou desconto da remuneração ou benefício dos consumidores, correntistas ou não, proceder *incontinenti* ou em tempo razoável à reparação ou ressarcimento do dano decorrente de tal desconto ou contratação indevida, mediante eventual devolução pelo consumidor do valor que foi depositado em conta de sua titularidade;

5º) A COMPROMISSÁRIA também se compromete a proceder ao treinamento e orientação constante de seus correspondentes bancários e demais funcionários para a adoção das providências suso mencionadas, orientando-os a se absterem de proceder a quaisquer contratações ou descontos não devidamente autorizados pelos consumidores, correntistas ou não;

6º) A COMPROMISSÁRIA se compromete, ainda, a adotar procedimentos de checagem e/ou averiguação relativos a reclamações relativas a fatos análogos aos ora tratados, mantendo ou criando canais de reclamação de seus clientes, possibilitando o exercício do contraditório, protocolizando todas as reclamações respectivas, procedendo a sistema de registro e gravação dos dizeres e informações prestadas, seja de forma oral, digital e/ou escrita que lhe façam para fins de confrontação e controle do que lhe é demandado pelo consumidor, fornecendo cópia dos documentos da contratação quando solicitado;

7º) Fica estipulada multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada infração às cláusulas acima estabelecidas, quando verificado que a COMPROMISSÁRIA não adotou os fluxos convencionados para evitar fraudes e não agiu para minorar eventuais danos causados aos consumidores;



8º) As providências acima mencionadas serão implementadas a partir da homologação do presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, comprometendo-se a COMPROMISSÁRIA a resolver quaisquer pendências relativas a contratações e/ou descontos indevidos, quando efetivamente comprovados, na forma acima mencionada, em até 30 (trinta) dias da reclamação respectiva, sendo tal prazo considerado como tempo máximo para fins de se entender como razoável, na forma do determinado na cláusula 4ª acima;

9º) Independentemente do compromisso assumido aqui para a resolução das pendências descritas no item anterior e na cláusula 4ª acima, fica assegurado ao consumidor adotar as providências jurídicas, judiciais ou extrajudiciais, que houver por bem adotar para se ressarcir material e/ou moralmente do que entender lhe ser devido pela COMPROMISSÁRIA, em qualquer tempo, promovendo *sponte sua* e por sua conta e risco o que porventura entenda por bem promover;

10º) O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro poderá fiscalizar a execução do presente acordo, adotando as providências legais cabíveis à espécie, sempre que entender necessário, podendo delegar a fiscalização do cumprimento das obrigações para órgãos públicos e para as entidades de classe competentes, ficando assegurado a COMPROMISSÁRIA o direito de se defender antes da aplicação da cominação prevista na cláusula 7º acima;

11º) Constitui-se o presente em título executivo extrajudicial, na forma do art. 5º, § 6º da lei nº 7.347/85;

12º) Comprometem-se as partes ora compromissadas a submeter o presente TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA à homologação judicial para pôr fim ao processo judicial nº 0176354-37.2021.8.19.0001, em trâmite perante a 1ª Vara Empresarial da Comarca da Capital do Rio de Janeiro, relativo à ação civil promovida pelo MINISTÉRIO PÚBLICO em face da ora COMPROMISSÁRIA, extinguindo-se o feito com julgamento do mérito.



MPRJ | MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Assim, estando todos justos e acordados, vai o presente por todos assinados em conjunto com duas testemunhas, obrigando-se a COMPROMISSÁRIA por si, seus herdeiros e sucessores.