

OS IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DA GRAFOSCOPIA E DOCUMENTOSCOPIA NA REDUÇÃO DE FRAUDES NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Samuel Edmilson da Silva¹
Mônica Maria Bezerra de Farias²

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo geral analisar o problema das fraudes documentais e grafoscópicas nas instituições com menos de um milhão de clientes que operam com empréstimos consignados, chamados genericamente de “bancos pequenos”. Foram definidos como objetivos específicos: contextualizar a utilização da grafoscopia e documentoscopia no âmbito das instituições financeiras; identificar entre os bancos pequenos aqueles que possuem maior número de reclamação no tocante a fraudes; identificar os principais tipos de fraudes sofridos pelos clientes desses bancos; analisar os impactos dessas fraudes para a gestão das instituições pesquisadas. A metodologia utilizada para este estudo foi a pesquisa exploratória, bibliográfica, descritiva, estudo de caso e qualitativa; através da pesquisa em *sites*, livros e revistas. A amostra deste estudo foi identificada na relação disponível no endereço eletrônico do Banco Central entre os bancos que apresentaram maior número de reclamações procedentes junto ao BACEN e INSS durante os anos de 2009, 2010 e 2011, tomando-se como base o mês de abril 2011. Foram escolhidos os seguintes bancos: BMG, Bonsucesso, Cruzeiro do Sul, GE Capital S.A., Pine e IBI S.A.. Concluiu-se que o nível de reclamações referentes a fraudes teve um decréscimo nos últimos anos, embora podendo ser reduzido consideravelmente por meio da capacitação de seus colaboradores, o que contribuiria para melhorar a imagem mercadológica e a saúde financeira dessas instituições.

Palavras-Chaves: Fraudes financeiras. Grafoscopia. Documentoscopia.

ABSTRACT

The present paper aimed at analyzing the problem of document and graphoscopic frauds in institutions operating with payroll loans with fewer than one million customers, generically called "small banks". Specific objectives were

¹ Aluno do curso de Administração com habilitação em Comércio Exterior da Faculdade Integrada do Ceará – FIC; artigo apresentado para a obtenção do grau de bacharel. E-mail: samuelsilva_adm@yahoo.com.br.

² Professora da Faculdade Integrada do Ceará – FIC, Bacharel e mestre em Administração de Empresas. E-mail: monicafarias@uol.com.br.

defined as: to contextualize the use of graphoscopy and documentoscopy in the framework of financial institutions; to identify those among the small banks which have the greatest number of complaints regarding frauds; to identify the main types of fraud suffered by customers of these banks; to analyze the impacts of these frauds in the management of the institutions surveyed. The methodology used for this study was exploratory, bibliographic, descriptive, case study based and qualitative research, by searching in websites, books and magazines. The sample was identified in the list available at the website of the Central Bank of Brazil which shows the banks with the highest number of complaints received by the Central Bank and Social Security throughout the years 2009, 2010 and 2011, taking as basis the month of April 2011. They were chosen the following banks: BMG, Bonsucesso, Cruzeiro do Sul, GE Capital SA, Pine and IBI SA. It was concluded that the level of complaints regarding frauds has decreased over the last years, although can be reduced considerably through the training of their collaborators, which would improve the marketing image and financial health of these institutions.

Key Words: Financial frauds. Graphoscopy. Documentoscopy.

1 INTRODUÇÃO

As instituições financeiras, mais especificamente os bancos e financeiras (empresas que apenas fazem empréstimos consignados), enfrentam um grande problema: as fraudes documentais.

Para enfrentar esse problema, as instituições públicas e privadas desse ramo desenvolvem, a cada ano, técnicas próprias, treinamentos e programas de gerenciamento, de modo a se anteciparem às operações suspeitas e/ou fraudulentas, impedindo a sua conclusão e evitando as perdas.

Entre os principais delitos perpetrados com documentação falsa, pode-se destacar: estelionato, falsidade Ideológica, lavagem de dinheiro, roubo de Identidade e falsificação.

As instituições que operam empréstimos, sejam eles consignados ou não, enfrentam um grande problema nos dias atuais: a falsificação de documentos e assinaturas. Do mesmo modo que os meliantes se antecipam e se aperfeiçoam na arte de falsificar, as organizações públicas ou privadas investem em aperfeiçoamento de pessoal, de modo a coibir esta prática criminosa, que causa enormes prejuízos anualmente.

Desse modo, a chamada fraude identitária é uma epidemia que atinge todos os bancos e instituições de crédito, setores estes onde a

apresentação de um documento de identidade (RG, carteiras de organizações de classe como OAB, CRA, CRM, entre outros) e a aposição de assinatura com um padrão gráfico semelhante a este permitem a obtenção de transferências em dinheiro, bens, serviços e direitos.

Dessa maneira, a adoção de mecanismos de controle interno, o treinamento rotineiro de pessoal, uma maior atenção na conferência da documentação recebida e a verificação da veracidade dos dados cadastrais apresentados, bem como o uso de alguns aparelhos simples e baratos (lupas, lâmpadas de emissão de luz UV, etc.), podem fazer toda a diferença para a organização, no que tange a evitar prejuízos.

Neste contexto, o autor deste estudo, no ano de 2008, quanto colaborador de uma grande instituição financeira, no período de seis meses, em conjunto com uma equipe composta por sete integrantes, contribuiu para que a organização economizasse uma quantia em torno de R\$ 130.000,00, com a detecção e prevenção de operações fraudulentas, trabalho este que despertou o interesse em se aprofundar no tema.

Assim como no exemplo citado, este tipo de trabalho pode e deve ser realizado por outras organizações, a fim de evitarem transtornos ocasionados por estas operações ilícitas. Os prejuízos das instituições, vale destacar, vão desde o aspecto penal até a publicidade negativa, com a perda de confiança por parte de seus clientes e colaboradores. Além disso, outro problema sofrido por organizações quanto por clientes refere-se aos casos de pessoas que tiveram seus dados pessoais usurpados, o que os obriga a prestar esclarecimentos junto aos órgãos competentes.

Desse modo, a realização deste trabalho tem uma considerável relevância, pois desmistifica os conceitos de grafoscopia e documentoscopia, antes restritos quase que exclusivamente à criminalística, além de abrir a discussão sobre como se pode utilizar estas ferramentas na auditoria interna instituições bancárias, de modo a resguardar os recursos financeiros das organizações.

Em função desse cenário, este estudo busca responder o seguinte questionamento: de que forma a utilização da grafoscopia e documentoscopia pode contribuir na redução das fraudes e salvaguardar o patrimônio financeiro das instituições bancárias/financeiras com menos de um milhão de clientes que

operam com empréstimos consignados, chamados genericamente de “Bancos Pequenos”?

Com o intuito de responder tal questionamento, traçou-se como objetivo geral: analisar o problema das fraudes documentais e grafoscópicas nas instituições com menos de um milhão de clientes que operam com empréstimos consignados, chamados genericamente de “Bancos Pequenos”.

Para tanto, foram definidos como objetivos específicos: contextualizar a utilização da grafoscopia e documentoscopia no âmbito das instituições financeiras; identificar entre os bancos pequenos aqueles que possuem maior número de reclamações no tocante a fraudes; identificar os principais tipos de fraudes sofridos pelos clientes desses bancos; analisar os impactos dessas fraudes para a gestão das instituições pesquisadas.

Este estudo foi dividido em seis seções, sendo a primeira esta introdução. A segunda refere-se ao referencial teórico, seguida pela metodologia. A análise de resultados foi apresentada na quarta seção, enquanto as considerações finais são abordadas na quinta seção. Finalizando, na sexta seção, têm-se as referências bibliográficas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Grafoscopia e Documentoscopia como instrumentos de prevenção.

A revisão de literatura tem como centro o papel da grafoscopia e documentoscopia, ferramentas de auditoria interna nas instituições bancárias/financeiras, importantes na prevenção e combate às fraudes nestas organizações. Para melhor desenvolver este trabalho, torna-se necessário o estudo dos seguintes conceitos: fraudes financeiras, grafoscopia e documentoscopia.

Segundo informações do Banco Itaú (2007, p. 65), em seu material didático intitulado “Empréstimo Pessoal Taí”, a definição de fraude, a seguir, traduz o contexto deste trabalho:

Fraude é toda manobra empregada para enganar um terceiro e causar-lhe prejuízo. Em sentido restrito, como matéria de delinqüir, denota o meio empregado para conseguir uma vantagem patrimonial

ilícita, com prejuízo de outrem, e que, não é violência, mas violação da fé privada.

Dentro da realidade bancária/financeira, quase todos os casos de fraude com empréstimos consignados são perpetrados por terceiros, que, por meio do acesso aos dados do segurado, fazem-se passar por ele. Em menor número, existe a chamada autofraude, em que um beneficiário realiza uma operação de empréstimo, tentando simular outra assinatura que não a sua e depois alega que não realizou a operação e que desconhece aquela assinatura. No entanto, a grafoscopia possui métodos e ferramentas capazes de comprovar, com um elevado grau de certeza, se uma assinatura foi ou não escrita por uma determinada pessoa, como explica Gomide (1995, p.17):

A estrutura básica em que se assenta o exercício da perícia grafoscópica decorre do princípio fundamental do individualismo gráfico. A evidência física desse fato, de incontestável veracidade teórica e prática, permitiu à perícia de documentos a sua aceitação em todos os tribunais do mundo, como prova científica da mais alta relevância. [...] No campo das falsificações é onde o perito exerce a sua mais alta capacidade profissional, cabendo-lhe a difícil tarefa de fornecer subsídios técnico-científicos com absoluta precisão, apontando a existência da fraude.

Assim, as organizações, independentemente da quantidade de funcionários ou do valor de seu faturamento, necessitam aferir e controlar seus registros e eventos, a exemplo da compra e venda de produtos e serviços, entrada e saída de numerário, eficiência dos colaboradores, bem como qualquer operação que envolva dinheiro. Portanto, em todas essas operações há necessidade do exame da veracidade das informações contidas em seus registros, sendo de suma importância, neste momento, a utilização da auditoria.

Isso posto, a principal incumbência da auditoria é auxiliar a administração na melhoria de seus processos, identificando problemas, além de fornecer uma gama de ferramentas de trabalho, controle e assessoria.

No entanto, é importante ressaltar que as definições de auditoria interna são muitas, quase todas voltadas para o campo da contabilidade, entretanto, Paula (1999, p. 32) faz menção ao que mais se aproxima do trabalho de auditoria nos bancos e financeiras.

[...] parte da instituição que cuida, em parceria com os demais responsáveis pela administração, do melhor cumprimento das políticas traçadas, da legislação e dos normativos internos, com o objetivo de preservar o patrimônio confiado à guarda de todos, para cumprir sua missão.

Para a mesma autora (p. 18), “a auditoria interna é responsável pela avaliação da eficiência e da eficácia da entidade e, portanto, co-responsável pelo seu resultado”.

Já de acordo com Pinho (2007, p. 3):

[...] a auditoria pode ser entendida como o campo do saber voltado para o desenvolvimento e para o aperfeiçoamento do processo sistemático de obtenção de evidências que visa aquilatar o grau de conformidade das práticas e afirmações frente aos padrões estabelecidos e à comunicação dos resultados aos diversos interessados.

Assim, um exemplo de falta de ferramentas de controle é o que ocorreu com o antigo serviço de teleatendimento da Previdência Social, que levou a sua extinção. Em agosto de 2007, após inúmeras denúncias de que os funcionários terceirizados estavam envolvidos em fraudes contra aposentados e pensionistas. Estas informações foram alardeadas por todos os canais da grande mídia. Em função disso, o serviço gratuito (0800) da Previdência, conhecido como “PrevFone”, era oficialmente desativado, dando vez ao “135”, um serviço mais seguro.

Segundo informações publicadas na mídia, naquela época, a fraude ocorria quando alguns dos funcionários da Previdência Social acessavam o banco de dados de clientes, repassando informações a quadrilhas especializadas. Portanto, não havia nenhum controle desses funcionários no que concerne ao acesso a dados sigilosos, bem como ao repasse de informações.

De acordo com uma matéria exibida, na época, pela Rede Globo, a qual mostrava gravações cedidas pelo Ministério Público, um caso de fraude era confirmado por meio de imagens em que um teleatendente repassava por celular dados de um aposentado. Essas imagens causaram mal estar na cúpula da Previdência Social, pressionando uma postura da Instituição sobre a

situação fraudulenta imposta aos beneficiários. O caso foi investigado pela Polícia Federal, Ministério Público e Controladoria Geral da União (CGU).

Em função dessa pressão, o ministro do órgão na época, Luiz Marinho, concedeu uma entrevista tranquilizando a população e explicando as mudanças que seriam adotadas na referida Instituição.

Dessa forma, o novo serviço de teleatendimento, “135”, foi criado contando com diversos mecanismos de controle das informações e dos colaboradores. Entre essas novas formas de controle, destaca-se: a proibição de os operadores portarem caneta e papel, bem como qualquer aparelho eletrônico, como telefone celular, gravadores/tocadores de MP3, entre outros. Além disso, as chamadas telefônicas passaram a ser gravadas, foram instaladas câmeras de vigilância nos *call centers*, onde as imagens também passaram a ser armazenadas e os teleatendentes são monitorados por funcionários do próprio INSS.

A propósito, para melhor esclarecer, as fraudes financeiras são aquelas cujo principal objetivo é atingir as operações que envolvem valores monetários nas organizações. Entre as fraudes mais comuns estão as que são perpetradas contra aposentados e pensionistas do INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social), nas quais os fraudadores utilizam-se do crédito com desconto em folha de pagamento, o chamado Crédito Consignado.

Assim, quando ocorre essa fraude, somente após semanas o aposentado descobre que foi vítima de um golpe e que há um desconto em sua aposentadoria, decorrente de um empréstimo que este não o contraiu. A partir desse momento, existe a necessidade de uma série de procedimentos para provar a existência do golpe. Inicia-se pela necessidade de a pessoa lesada realizar uma queixa formal junto à Ouvidoria do Ministério da Previdência Social, além de Boletim de Ocorrência (B.O.) em uma delegacia de Polícia Civil (preferencialmente em uma especializada, como a Delegacia de Defraudações e Falsificações); além de realizar exame grafotécnico, dirimindo a suspeita de participação no golpe.

Após todos esses procedimentos, a instituição bancária, por sua vez, reembolsa o aposentado ou beneficiário. Entretanto, coloca-o em seu sistema como “impedido de operar” (jargão usado para definir um cliente potencialmente de risco). Esta observação representa um alerta para a

instituição, devido ao fato de os falsários, ainda, possuírem os números dos documentos (RG, CPF, PIS/PASEP) do aposentado, além de endereço, número de telefone, entre outros dados, com os quais podem criar novos documentos, aplicar novos golpes e repassar esses mesmos dados a outros falsários. Alguns clientes chegam a ser vítimas deste tipo de problema por várias vezes, durante décadas, e em vários Estados da Federação, onde nunca estiveram e nunca residiram.

Em função do exposto, torna-se importante o conhecimento da grafoscopia e documentoscopia como ferramentas para constatar fraudes.

Segundo Gomide (1995, p. 3), “grafoscopia é a disciplina que tem por finalidade determinar a origem do documento gráfico”.

A grafoscopia é a disciplina cujo objetivo é determinar a autoria ou autenticidade de um determinado registro gráfico (assinatura). Apesar de tradicionalmente ter seu foco direcionado às questões criminais, sua aplicação é bem mais ampla, abrangendo áreas como História, Direito e Administração de Empresas.

Para Mendes (2009, p. 1), “documentoscopia é a parte da criminalística que estuda os documentos para verificar se são autênticos e, em caso contrário, determinar sua autoria”.

3 METODOLOGIA

A presente pesquisa apresenta a seguinte classificação metodológica: exploratória, bibliográfica, descritiva, estudo de caso e qualitativa. Dessa forma, este estudo é exploratório, uma vez que visa a desmistificar o uso da grafoscopia e documentoscopia como ferramentas administrativas no combate e prevenção a fraudes nas instituições bancárias e/ou financeiras. Segundo Andrade (2007, p. 114):

[...] São finalidades de uma pesquisa exploratória, sobretudo quando bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto; facilitar a delimitação de um tema de trabalho; definir os objetivos ou formular as hipóteses de uma pesquisa ou descobrir novo tipo de enfoque para o trabalho que se tem em mente.

Já quanto ao método, o estudo é bibliográfico, pois foram utilizadas fontes secundárias de pesquisa, como livros, apostilas, revistas, entre outros. De acordo com Andrade (2007, p.115):

[...] Nesta modalidade incluem-se a pesquisa bibliográfica e a documental. A diferença entre uma e outra está na espécie de documentos que constituem fontes de pesquisas: enquanto a pesquisa bibliográfica utiliza fontes secundárias, ou seja, livros e outros documentos bibliográficos, a pesquisa documental baseia-se em documentos primários, originais.

É também uma pesquisa descritiva porque registra e observa os dados obtidos, sem que se interfira nos mesmos; e um estudo de caso, pois se investigam dados de um determinado grupo, como explica Cervo, Bervian e Da Silva (2007, p. 62): “Estudo de caso: é a pesquisa sobre determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade que seja representativo de seu universo, para examinar aspectos variados de sua vida”.

É também uma pesquisa qualitativa, de acordo com a definição de Creswell (2007, p. 184): “[...] investigação qualitativa emprega diferentes alegações de conhecimento, estratégias de investigação e métodos de coleta de dados”. Para este autor, uma pesquisa qualitativa é:

[...] um processo de indagação baseada numa tradicional metodologia distinta de investigação que explora um problema social ou humano. O pesquisador constrói um caso complexo, holístico, analisa palavras, reporta a visão detalhada dos informantes e conduz o estudo num ambiente natural.

Como fator restritivo à pesquisa em pauta, destaca-se o tempo reduzido, que, apesar de não comprometer a finalização dos objetivos traçados, exigirá do pesquisador obediência ao cronograma traçado e um maior aprofundamento num tema curioso e pouco discutido. Outro fator que merece citação refere-se à escassez de uma maior referência bibliográfica no Brasil, com um número muito reduzido de publicações sobre grafoscopia, documentoscopia e fraudes financeiras.

Os dados utilizados neste estudo foram selecionados no *site* do BACEN (Banco Central do Brasil), que expõe um *ranking* das instituições financeiras que recebem reclamações formais. Desta relação, foram selecionadas seis instituições financeiras que possuem menos de um milhão

de clientes e que lideram o *ranking* das reclamações formalizadas por aposentados, pensionistas, além de funcionários da ativa nas esferas municipal, estadual e federal, bem como militares das Forças Armadas; e cujo foco são os empréstimos consignados. São elas os bancos: BMG, Bonsucesso, Cruzeiro do Sul, GE Capital S.A., Pine e IBI S.A. Estes bancos lideram o número de reclamações junto ao INSS, segundo informações liberadas pela Diretora Adjunta de Benefícios do INSS (2009), durante a reunião do CNPS (Conselho Nacional de Previdência Social), que foram amplamente divulgadas pela mídia televisiva e pela internet. Mais adiante, serão apresentados dados mais atualizados, referentes aos anos de 2009, 2010 e 2011.

4 ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com dados obtidos junto ao *site* do BACEN (2011), entre as instituições financeiras com até meio milhão de clientes, o Banco BMG lidera a lista como campeão de reclamações. O problema chegou a tal ponto que, em março de 2011, na cidade de Franca – SP, o Ministério Público Estadual e o PROCON obrigaram o banco a assinar um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), comprometendo-se a assessorar todos os clientes queixosos e a apurar suas reclamações, bem como a criar uma linha direta com o PROCON daquela cidade, além de capacitar todos os funcionários das agências franqueadas.

De acordo com o Promotor de Justiça do Idoso e do Consumidor daquela cidade, Murilo César Lemos Jorge, em entrevista cedida ao jornal *online* GCN.net (2011):

Verificamos que os problemas estavam relacionados às franquias do BMG aqui na cidade e tinham como base, na maioria dos casos, a não aceitação da quitação dos empréstimos e dificuldades para obtenção de informações por parte dos aposentados.

Em maio de 2011, a empresa VC Consultoria, que atuava como correspondente bancária do BMG, no Paraná, foi fechada sob suspeita de aplicar golpes e de realizar operações de empréstimo com valores maiores que os autorizados pelos clientes.

De acordo com o jornal Gazeta do Povo (2011), na internet: “treze filiais da empresa foram fechadas no Paraná na semana passada na ‘Operação Consignado’, da Polícia Civil e do Ministério Público do Paraná (MP-PR)”.

Em virtude desse cenário, novamente o BMG teve de firmar um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), além de ter sua imagem arranhada e ter que desembolsar uma grande quantia em dinheiro para ressarcir os clientes que tiveram seu benefício fraudado.

Em complemento a essa situação da referida instituição, na edição de 18/05/2011, o citado jornal Gazeta do Povo informa ainda, também em seu *site* na internet, que “[...] a empresa também fazia com que os clientes assinassem várias cópias de contrato em branco, que eram usadas mais tarde para realização de outros empréstimos sem o conhecimento do cliente”.

Já o Banco Pine, foi condenado a pagar R\$ 6.000,00 de indenização a um aposentado de Juazeiro do Norte, Ceará, de acordo com informações *site* Direito Legal (2011):

O desembargador Francisco de Assis Filgueira Mendes, relator da matéria, entendeu que o banco não tomou as devidas cautelas quando concedeu empréstimo em nome de J.P.S. à outra pessoa, favorecendo assim, a fraude. Ainda de acordo com o desembargador, o contrato de empréstimo foi preenchido com os dados do aposentado, mas a assinatura não era dele. A decisão foi acompanhada por unanimidade.

No entanto, deve-se esclarecer que os problemas supramencionados, em geral, ocorrem nos pequenos bancos, que operam empréstimos consignados, devido ao fato de eles cadastrarem diversos correspondentes bancários – micro e pequenas empresas que passam a atuar como seus representantes. Estes correspondentes possuem como funcionários, geralmente, pessoas despreparadas, com pouco conhecimento sobre a legislação que rege os bancos, bem como sobre o Código de Defesa do Consumidor (CDC), e nenhuma noção sobre grafoscopia e documentoscopia. Por sua vez, estes representantes possuem os chamados “corretores”, ou seja, pessoas sem nenhum vínculo empregatício que são remuneradas por comissionamento das operações efetuadas e que operam nas esquinas dos grandes centros urbanos, assediando aposentados e pensionistas.

No caso dos aposentados (muitos deles com pouca ou nenhuma escolaridade), estes são convencidos a realizar operações de empréstimo, repassando, assim, seus dados pessoais e bancários, que podem ser guardados para operações ilícitas posteriores, visto que não há nenhum controle pela instituição bancária sobre estes corretores.

Para o diretor do Sindicato Nacional dos Trabalhadores Aposentados, Pensionistas e Idosos (SINTAPI), Jerônimo Rodrigues, em entrevista concedida ao jornal *online* Folha.com (2011), muitas fraudes “são cometidas a partir de visitas de representantes ou supostos representantes de bancos às residências dos beneficiados”.

Nas tabelas 1, 2 e 3, a seguir, pode-se constatar que, das instituições com menos de um milhão de clientes, os campeões de reclamações junto ao Banco Central (BACEN) são justamente os bancos que operam quase que exclusivamente empréstimos consignados (foram listados somente as seis instituições escolhidas para esta pesquisa, já citadas anteriormente):

ABRIL/2009				
Instituição	Procedentes¹	Improcedentes²	Outras³	Total
Banco Pine	2.323	10	278	2.611
Banco BMG	1.597	21	702	2.320
Banco Cruzeiro do Sul	324	61	66	451
Banco GE Capital S.A.	192	12	13	217
Banco Bonsucesso	158	15	18	191
Banco IBI S.A	92	0	6	98

Tabela 1 – Reclamações formalizadas junto ao BACEN, referentes a abril de 2009.
Fonte: Site do BACEN

Na tabela 1, podemos perceber a grande quantidade de reclamações procedentes, principalmente nos dois primeiros bancos, Pine e BMG.

ABRIL/2010				
Instituição	Procedentes¹	Improcedentes²	Outras³	Total
Banco BMG	82	4	372	458
Banco Bonsucesso	15	3	252	270
Banco IBI S.A	6	0	31	37
Banco Pine	2	0	90	92
Banco Cruzeiro do Sul	2	1	134	137
Banco GE Capital S.A.	0	3	32	35

Tabela 2 – Reclamações formalizadas junto ao BACEN, referentes a abril de 2010.
Fonte: Site do BACEN

Já na tabela 2, podemos perceber uma diminuição considerável de reclamações, quando comparada com a tabela 1. Este fato decorre de uma alteração nas regras, imposta pelo INSS: até 2009, era permitido que um pensionista realizasse uma operação de empréstimo em um Estado da Federação diferente do seu domicílio. A partir de 2010, os aposentados e pensionistas só poderia realizar operações de empréstimo no Estado onde residem.

Na tabela 3, a seguir, os números continuaram diminuindo, com exceção do Banco Bonsucesso, que teve um pequeno aumento.

ABRIL/2011				
Instituição	Procedentes¹	Improcedentes²	Outras³	Total
Banco BMG	32	33	568	633
Banco Bonsucesso	21	25	295	341
Banco Cruzeiro do Sul	2	23	256	281
Banco Pine	1	0	21	22
Banco GE Capital S.A.	0	1	29	30
Banco IBI S.A	-----	-----	-----	-----

Tabela 3 – Reclamações formalizadas junto ao BACEN, referentes a abril de 2011.

Fonte: Site do BACEN.

1 Demandas em que se constatou descumprimento, por parte da instituição, de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.

2 Demandas consideradas improcedentes tendo em vista a comprovação, por parte da instituição, de não descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.

3 Demandas que não envolvem descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.

Por oportuno, é necessário levar em conta que o número de clientes lesados em todo o país é infinitamente maior que o apresentado pelo BACEN e pela Ouvidoria da Previdência, em decorrência de fatores já mencionados, como baixa escolaridade, crença na morosidade da Justiça, entre outros.

O autor deste trabalho ressalta que, caso houvesse treinamento adequado e assessoria constante aos correspondentes bancários, bem como o controle interno das informações utilizadas (dados pessoais de clientes) e dos seus operadores, a incidência de fraudes seria reduzida. Só para exemplificar, se o número de reclamações procedentes do banco BMG na tabela quatro (abril/2011) fosse multiplicado por R\$ 3.000,00 (32 x R\$ 3.000,00),

hipoteticamente falando, ter-se-ia uma economia de R\$ 96.000,00 em um único mês. Destaque-se ainda que o valor sugerido no exemplo é relativamente baixo, se for levado em conta que há aposentados, pensionistas e servidores na ativa, nos níveis municipal, estadual e federal, bem como militares das forças armadas, com os valores para empréstimos superando os R\$ 10.000,00.

Na Tabela 4, considerando-se os dados disponíveis somente para o ano de 2009, tem-se, divulgado pelo BACEN, o *ranking* de bancos que foram penalizados de alguma maneira por aquele órgão por fornecerem empréstimos “não solicitados”, ou seja, de alguma maneira, foram vítimas de fraude e pagaram indevidamente um empréstimo a algum falsário. Embora no *site* do BACEN seja possível visualizar a lista completa de bancos, citam-se apenas os seis escolhidos para esta pesquisa.

ABRIL/2009	
Resolução 2878 – Produto/Serviços não solicitados	
Instituição	Procedentes
Banco BMG	12
Banco IBI S.A	7
Banco Bonsucesso	4
Banco Cruzeiro do Sul	3
Banco GE Capital S.A.	3
Banco Pine	1

Tabela 4 – Reclamações formalizadas junto ao BACEN, referentes a abril de 2009.

Fonte: *Site* do BACEN.

Dentre as possíveis causas do elevado número de fraudes em todas as instituições, pode-se citar a falta de controles internos, despreparo dos funcionários, falta de auditoria interna preventiva (talvez por um número reduzido de pessoal), inobservância ou desconhecimento sobre as normas que regem bancos e financeiras, bem como falta de atenção na conferência de documentos e assinaturas.

Comparativo de redução de reclamações					
Instituição	2009	2010	(%)	2011	(%)
Banco BMG	1.597	82	-1.847,56	32	-256,25
Banco Pine	2.323	2	-116.050,00	1	-100,00
Banco Cruzeiro do Sul	324	2	-16.100,00	2	0
Banco GE Capital S.A.	192	0	-192	0	0
Banco Bonsucesso	158	15	-953,33	21	+40,00
Banco IBI S.A	92	6	-1.433,33	NI	-----

Tabela 5 – Comparativo da redução/aumento do número de reclamações procedentes, de 2009 para 2010, e de 2010 para 2011. Fonte: Elaborada pelo autor, com base nos dados das tabelas 1, 2 e 3. Obs: não constam dados para o Banco IBI, referente a abril/2011.

Entre os seis bancos estudados, houve uma considerável diminuição no número de reclamações procedentes, quando se compara o mesmo período de 2009 e 2010 de acordo com a tabela 5. O mesmo aconteceu de 2010 para 2011, com a exceção do Banco Bonsucesso, que teve um aumento de 40%.

Entre as ações que podem e devem ser adotadas por estes bancos, incluindo seus correspondentes e corretores, de modo a diminuir o risco de serem vítimas de fraudes, pode-se destacar: assinatura por completo (não somente rubrica) em todas as páginas do contrato de empréstimo; aceitação apenas de documentação original (recusar cópias, mesmo que autenticadas); manutenção de contato com os órgãos expedidores do documento apresentado (Instituto de Identificação, CREA, CRA, OAB, entre outros); assinatura do contrato somente com caneta esferográfica azul ou preta (não usar ponta porosa, hidrográficas ou qualquer outro tipo); preenchimento de todos os campos da proposta com letra de fôrma; realização de operações apenas pessoalmente e não mais via telefone; confirmação dos dados cadastrais fornecidos; digitalização de todas as propostas, aprovadas ou não; exame dos itens de segurança do documento com luz ultravioleta; consulta a órgãos de proteção ao comércio (SPC, SERASA, entre outros).

Administrativamente, é necessário que se tenha controle sobre os sistemas informatizados e pessoas envolvidas nas operações de empréstimo, sejam funcionários dos bancos, correspondentes bancários ou corretores, devendo-se ter a máxima cautela quanto aos dois últimos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos anos, houve considerável aumento no número de operações de empréstimo consignado, bem como no de instituições que oferecem este serviço. No entanto, estas mesmas organizações não conseguiram adequar-se corretamente à evolução do mercado, no que se refere à segurança na conferência documental e grafoscópica.

Um segmento antes dominado por tradicionais gigantes da área financeira repentinamente viu-se compartilhado por dezenas de bancos pequenos. Como consequência imediata, houve um aumento do número de correspondentes bancários (prepostos dos bancos literalmente) e a indiscriminalização dos colaboradores destes últimos – os chamados “corretores” – que, muitas vezes, sem nenhum controle, atuam em nome dos bancos.

Levando em consideração que grande parte das pessoas envolvidas na realização das operações de empréstimo consignado nos pequenos bancos (leia-se corretores e correspondentes) não possuem o devido treinamento na análise das assinaturas e dos documentos recebidos, chega-se à conclusão de que é necessária a criação/ampliação de unidades de auditoria interna, focadas principalmente na conferência de assinaturas, documentos e dados pessoais, de modo a salvaguardar o patrimônio destas instituições.

Após a verificação de capacidade ou não de realização de empréstimo junto ao órgão governamental (INSS, prefeituras, etc.) o momento crucial da negociação, quando o operador bancário avalia se a operação será paga ou não, é que deveria haver a conferência documental e grafoscópica. A falta de treinamento e a inobservância dos normativos que regem as instituições bancárias, aliadas ao descaso na conferência de documentos e dados cadastrais (como nos diversos exemplos citados anteriormente), fazem com que os pequenos bancos e instituições financeiras sejam os campeões de reclamações junto aos órgãos reguladores do segmento de empréstimos consignados, ou seja, BACEN e Ouvidoria do INSS.

Dessa forma, conclui-se que medidas simples, como treinamento rotineiro, leitura dos manuais normativos das instituições, maior atenção no que concerne aos dispositivos de segurança (elementos de autenticidade) dos documentos de identificação, entre outras, são de suma importância e diminuiriam consideravelmente a incidência de fraudes em empréstimos consignados.

Entre as principais consequências decorrentes de fraudes, a que mais causa dano é a imagem negativa junto ao público de uma instituição sem credibilidade. Além disso, outros danos referem-se a prejuízos financeiros, devido ao pagamento de indenizações aos clientes lesados e à perda de

clientes que se consideram inseguros no tocante à realização de transações comerciais com essas instituições.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Elaboração do TCC Passo a Passo**. 2. ed. São Paulo: Factash, 2007.

_____. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; DA SILVA, Roberto; **Metodologia Científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativos, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

GOMIDE, Tito Lívio Ferreira. **Manual de Grafoscopia**. 2. ed. São Paulo: Leud, 2005.

MENDES, Lamartine Bizarro. **Documentoscopia**. 3. ed. Campinas, SP: Millenium, 2009.

PAULA, Maria Goreth Miranda Almeida. **Auditoria Interna: embasamento conceitual e suporte tecnológico**. São Paulo: Atlas, 1999.

PINHO, Ruth Carvalho de Santana. **Fundamentos de Auditoria**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

Taií/Itaú. **Apostila “Empréstimo pessoal Taií”**. Fortaleza: Banco Itaú, 2007.

Sites

CHIARA, Márcia de. **Crédito Consignado sob Fraude**. In: MONITOR DAS FRAUDES [texto retirado do jornal O Estado de São Paulo]. Disponível em: <<http://www.fraudes.org/clipread.asp?CdClip=35>>. Acesso em 10 abr. 2011.

CRISTO, Luciana. **Após operação da polícia, BMG promete devolver dinheiro**. *Jornal Último Segundo* [Grupo iG]. Paraná, 16 mai. 2011. Disponível em: <<http://ultimosegundo.ig.com.br/brasil/pr/apos+operacao+da+policia+bmg+promete+devolver+dinheiro/n1596956060523.html>>. Acesso em: 21 mai. 2011.

BRASIL, Agência. **Banco BMG lidera ranking de reclamações sobre empréstimo consignado**. *Jornal Folha.Com* [pertencente ao Grupo Folha], São Paulo, 25 nov. 2009. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u657511.shtml>>. Acesso em 21 mai. 2011.

LEGAL, Direito. **2ª Câmara Cível condena Banco Pine a pagar indenização de R\$ 6 mil a aposentado.** Disponível em: <<http://www.direitolegal.org/tribunais-estaduais/2%C2%AA-camara-civel-do-tjce-condena-banco-pine-a-pagar-indenizacao-de-r-6-mil-a-aposentado/>>. Acesso em: 12 jun. 2011.

Grupo Corrêa Neves. **Campeão de queixas, Banco BMG faz acordo com Ministério Público.** GCN.net.br [jornal online]. São Paulo, 24 mar. 2011. Disponível em: <http://www.gcn.net.br/jornal/index.php?codigo=124388&codigo_categoria=4#>. Acesso em: 21 mai. 2011.

BCB. **Banco Central do Brasil.** Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/>>. Acesso em: 22 mai. 2011.

POVO, Gazeta do. **Banco BMG atenderá clientes lesados pela VC Consultoria, diz MP.** Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/vidaecidadania/conteudo.phtml?tl=1&id=1126382&tit=Banco-BMG-atendera-clientes-lesados-pela-VC-Consultoria-diz-MP>>. Acesso em: 31 mai. 2011.

SOBRAL, Isabel. **Ministério da Previdência suspende serviço 0800 após fraude.** *Jornal O Estado de São Paulo*, São Paulo, 16 ago. 2007. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/noticias/economia,ministerio-da-previdencia-suspende-servico-0800-apos-fraude,36002,0.htm>>. Acesso em: 10 abr. 2011.

SIMÃO, Edna; COSTA, Rosa. **Previdência demite 120 servidores que cometeram fraude.** *Jornal O Estado de São Paulo*, São Paulo, 5 abr. 2011. Disponível em: <http://www.estadao.com.br/estadaodehoje/20110405/not_imp701805,0.php>. Acesso em: 10 abr. 2011.