



INSS e bancos estudam usar WhatsApp para prestação de serviços

Canal de prestação de serviços seria intermediado pelas instituições, sem qualquer custo ao Executivo.

07/08/2023

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) quer que as instituições bancárias criem um canal via WhatsApp para comunicação com os segurados. Esse canal serviria para aprovação de benefícios e agendamento de perícia de maneira mais rápida e segura.

Vale destacar que a intenção do INSS é que a criação desse canal de comunicação, por parte dos bancos, seja sem custos para o governo.

Até o momento, o Banco do Brasil (BB) é a instituição em que a negociação está mais avançada.

Avaliação da medida

No Executivo, a medida é vista como positiva não só para o governo e beneficiários do INSS, mas também para os bancos, os quais podem utilizar o serviço como mais uma tática de fidelização.

O presidente do INSS, Alessandro Stefanutto, em entrevista recente ao Valor Econômico, disse que a intenção é usar artigo previsto nos contratos de **folha de pagamento** com as instituições bancárias que tratam de comunicação com o beneficiário para pedir a prestação desse serviço.

Em abril deste ano, o ministro do Trabalho e Emprego, Carlos Lupi, manifestou que a pasta e o INSS iriam usar o WhatsApp para prestar serviços aos segurados, como:

- Avisos sobre datas de perícias;
- Andamento de pedidos;
- Orientações.

O presidente do órgão avalia que é preciso atualizar e ampliar as formas de comunicação que antes eram feitas por carta.

“Temos o contrato da folha que inclui comunicação com segurados. Queremos aproveitar a expertise dos bancos para ter um serviço de WhatsApp em conjunto”, afirmou Stefanutto.

O presidente do órgão ainda acrescenta que “não vamos obrigar os bancos a usar o WhatsApp em conjunto com a gente. Todos os bancos mostraram por meio de conversas com a Febraban e por meio de conversas bilaterais interesse, pois evita fraude.”

Vale destacar que Stefanutto deseja que este serviço já inicie ainda neste ano. “O BB se interessou primeiro e está com equipes técnicas validando o funcionamento. Óbvio que isso pode demorar”, disse.

Benefícios

Para Stefanutto, a utilização do WhatsApp poderia diminuir fraudes na concessão de crédito e ao mesmo tempo reduzir a abstenção, hoje de 25%, nas perícias médicas.

“A oferta de empréstimo está na lei, mas fico muito preocupado que comunicação nossa com segurados seja feita primeiro por estranhos, muitas vezes mal-intencionados”, disse.

Segundo ele, “tendo WhatsApp, posso avisar que você tem perícia e perguntar se quer reagendar. Temos abstenção de quase 25%. As pessoas marcam e esquecem”, explicou ainda.

No ano de 2009, antes do primeiro leilão de folha de pagamento do INSS, o governo desembolsava um valor que girava em torno de R\$ 250 milhões para os bancos fazerem o pagamento. Hoje em dia, o INSS recebe cerca de R\$ 6 bilhões dos bancos.

A utilização do aplicativo de mensagens entraria no âmbito desses contratos. “Não implicaria custo adicional, sem ter contrapartida financeira e sem necessidade de mudar o contrato”, explicou Stefanutto.

Lupi disse, na semana passada, que pretende rever os valores dos contratos. “Achamos que eles são pequenos na comparação com várias folhas do país todo, várias folhas estaduais há uma cobrança pela folha e outra dos consignados.”

Instituições bancárias

Por meio da assessoria de imprensa, o BB confirmou que iniciou as tratativas com o INSS para viabilizar a solução.

“Pelo fluxo proposto, quando um benefício for concedido/aprovado, o INSS enviará dados de telefone (WhatsApp) do beneficiário ao banco, que providenciará o comunicado pelo aplicativo de mensagens informando sobre a concessão do benefício. Previamente o beneficiário deverá autorizar o compartilhamento dessa informação, no momento da solicitação do benefício”, explicou o banco.

De acordo com a instituição financeira, a comunicação será de caráter informativo, não havendo a necessidade de resposta ou qualquer informação por parte do beneficiário.

O banco responsável pelo pagamento de aposentadorias e pensão, atualmente, acessa apenas a informação da concessão a partir do primeiro pagamento, mas sem compartilhamento do número de telefone do segurado.

Procurada pelo Valor Econômico, a Febraban informou que, dentro do processo de parceria com o INSS, a conversa ocorrida ainda foi “muito preliminar”.

“A Febraban aguarda novas definições por parte do INSS para então aprofundar a discussão sobre o tema”, afirmou a entidade por intermédio de sua assessoria de imprensa.

Com informações do Valor Econômico

Publicado por
LÍVIA MACARIO