

**Roteiro Técnico sobre Empréstimo Consignado para aposentados e pensionistas do INSS**

<i>Introdução</i> .....	2
1. <i>O que é o empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS</i> .....	3
2. <i>Como funciona a concessão do empréstimo consignado no INSS</i> .....	4
3. <i>Exigências do INSS para com as Instituições Financeiras</i> .....	7
4. <i>Exigências para o beneficiário-consumidor realizar empréstimo</i> .....	9
5. <i>Autorização de empréstimo por meio eletrônico</i> .....	10
6. <i>Informações para o beneficiário-consumidor</i> .....	11
7. <i>Cautelas para se tomar empréstimo</i> .....	12
8. <i>Possibilidade de cancelamento do empréstimo</i> .....	13
9. <i>Procedimentos em caso de reclamação</i> .....	14
10. <i>Como reclamar: Ouvidora, APS, PROCON</i> .....	15
11. <i>Como entrar em contato com a Ouvidoria</i> .....	15
12. <i>Como obter informações sobre bancos conveniados com o INSS</i> .....	16
<i>Encerramento</i> .....	17
<i>Anexo I - Lista de Bancos Conveniados</i> .....	18
<i>Anexo II – Cópia do Ofício Denor-2005/00517, de 17 de maio de 2005.</i> .....	20

Brasília-DF, 25 de maio de 2005.

## Roteiro Técnico sobre Empréstimo Consignado para Aposentados e Pensionistas do INSS

### **Introdução**

O presente roteiro tem por objetivo prestar esclarecimentos básicos sobre o programa de empréstimos consignados a aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, ao mesmo tempo em que procura orientar o público alvo desse programa a fazer uso consciente dessa importante iniciativa do Governo Federal. Sua publicação dá-se em momento que o INSS realiza ajustes na operacionalização do programa e que algumas instituições financeiras interessadas em participar desse mercado de crédito promovem intensas campanhas publicitárias induzindo a falsa idéia de que os empréstimos são "garantidos" pelo INSS.

Atento ao crescente número de reclamações registradas tanto na Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OGPS como no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, e com o intuito de evitar a intensificação dos problemas já detectados, o Governo Federal inicia uma campanha de orientação e esclarecimento à população. Este roteiro é uma parte integrante desta campanha.

Desde julho de 2004 a Ouvidoria-Geral da Previdência Social vem registrando reclamações, denúncias, sugestões e solicitações de informações sobre os empréstimos. O INSS já solicitou providências das Instituições Financeiras conveniadas e autorizadas a realizar o empréstimo por consignação, sendo que algumas destas denúncias já foram encaminhadas aos órgãos competentes para apuração.

O Governo Federal viu na regulamentação do crédito consignado no INSS uma forma de facilitar o acesso ao crédito pelos aposentados e pensionistas, especialmente por viabilizar empréstimos com taxas de juros muito menores que as praticadas usualmente pelo mercado financeiro.

Fruto de trabalho conjunto entre os Ministérios da Previdência Social, da Fazenda e da Justiça, a edição do presente roteiro contou com a colaboração de representantes da Ouvidoria-Geral da Previdência Social – OGPS e do INSS, da Procuradoria Federal Especializada junto ao INSS, da Assessoria do Ministério da Fazenda, e do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

Esperamos que esse primeiro esforço conjunto contribua para informar os aposentados e pensionistas do INSS sobre a necessidade de fazer uso consciente do empréstimo consignado, pois esse tipo de operação representa dívidas que poderão afetar a administração de sua renda futura em função do comprometimento da renda mensal dos benefícios com o pagamento do empréstimo, bem como para orientar as Instituições Financeiras conveniadas com o INSS a ajustarem suas condutas e suas campanhas publicitárias nos termos do presente roteiro.

De maneira a atingir a ampla divulgação, o presente roteiro está sendo distribuído para as Agências da Previdência Social e aos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e demais entidades civis de defesa do consumidor, sendo permitida a reprodução total ou parcial do teor deste roteiro, desde que citada a fonte.

## **1. O que é o empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS**

O programa de empréstimos a aposentados e pensionistas do INSS, doravante designados pela expressão *titulares de benefícios*<sup>1</sup>, com consignação na folha de pagamento foi autorizado pela [Lei nº 10.820](#), publicada no Diário Oficial da União em 17 de dezembro de 2003.

As primeiras operações do programa ocorreram em maio de 2004, com a participação da Caixa Econômica Federal. Os convênios firmados entre o INSS e as instituições financeiras e/ou sociedades de arrendamento mercantil (relação completa consta na página da Previdência Social na *internet* - [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)), pretende assegurar o acesso a operações de empréstimos e de arrendamento mercantil com juros mais baixos para os *titulares de benefícios* do INSS.

O valor das parcelas é descontado diretamente do benefício previdenciário. As taxas de juros cobradas são estipuladas segundo critérios próprios de cada instituição financeira e/ou sociedade de arrendamento mercantil conveniadas, neste roteiro denominadas apenas de "instituições financeiras conveniadas". É vedada a prática de encargos diferenciados por uma mesma instituição financeira conveniada para *titulares de benefícios* na mesma Unidade da Federação, admitindo-se, contudo, variação exclusivamente em função do prazo, que em todo o caso, deverá respeitar o limite máximo de 36 (trinta e seis) parcelas.

A Previdência Social divulga em sua página na *internet* as taxas de juros médias praticadas pelas as instituições conveniadas, as quais têm variado de 1,5% a 3,90% ao mês em função do prazo de amortização dos empréstimos.

Existem 3 (três) modalidades de empréstimo para os *titulares de benefícios* do INSS. A primeira, em que a consignação é feita diretamente no benefício previdenciário, sendo que o INSS repassa o valor consignado à instituição financeira conveniada com o INSS contratada pelo *titular do benefício*.

A segunda modalidade é a retenção, instituída pela Lei 10.953 de 2004. Nesta modalidade o INSS repassa o valor integral do benefício para a instituição financeira pagadora do benefício, que retém o valor do desconto. Esta modalidade somente pode ocorrer com os respectivos bancos pagadores dos benefícios previdenciários.

A terceira forma de desconto, prevista com a publicação da Instrução Normativa do INSS nº 117, é a realizada com o cartão de crédito. Para que ocorra a consignação por meio do cartão de crédito é necessário que o *titular do benefício* faça tal opção. Havendo a opção, a instituição financeira encaminhará arquivo magnético à

---

<sup>1</sup> A expressão *titulares de benefícios* constante no presente roteiro denota o aposentado e/ou o pensionista do INSS titulares dos benefícios suscetíveis de sofrer desconto. A partir do item 4 deste roteiro, o *titular do benefício* também passa a ser designado por *beneficiário-consumidor*.

Dataprev<sup>2</sup> que fará a “Reserva da Margem Consignável- RMC” no valor de até 1/3 (um terço) da margem de 30% (trinta por cento) permitida por lei.

  Havendo margem disponível, a Dataprev, retornará a informação à instituição financeira, que emitirá o cartão ao *titular do benefício*. Mensalmente a instituição financeira encaminhará arquivo magnético à Dataprev, contendo a informação do valor a ser consignado pelas operações realizadas com o cartão de crédito.

  Em todas as modalidades mencionadas, as instituições financeiras e/ou sociedades de arrendamento mercantil devem ser conveniadas com o INSS (artigo 1º, inciso III, IN INSS/DC nº 110). A interferência ou colaboração de intermediários no ato da assinatura do contrato de empréstimo, financiamento ou operação de arrendamento mercantil **deve ser evitada**.

  O empréstimo com desconto no benefício previdenciário - 1ª modalidade - pode ser feito em qualquer instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil conveniadas, independentemente do banco em que a pessoa recebe sua aposentadoria ou pensão, nos termos do artigo 1º, caput, IN INSS/DC nº 110:

*Art. 1º Podem ser consignados e/ou retidos descontos na renda mensal dos benefícios de aposentadoria ou de pensão por morte, para pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil contraídos pelo titular do benefício em favor da instituição financeira pagadora ou não do benefício, desde que:*

*III – a instituição financeira tenha celebrado convênio com o INSS para esse fim;*

  O empréstimo operacionalizado pela modalidade de retenção - 2ª modalidade - somente poderá ser realizado com a instituição financeira pagadora do benefício previdenciário.

## **2. Como funciona a concessão do empréstimo consignado no INSS**

- O interessado deve sempre procurar as instituições que mantêm convênio com o INSS para esse fim, e **autorizar prévia, expressamente e por escrito**, que a consignação ou retenção seja feita no benefício previdenciário.

  O conjunto de instituições financeiras conveniadas com o INSS, bem como as respectivas taxas de juros praticadas nos empréstimos podem ser encontradas na página da *internet* da Previdência Social - <http://www.previdencia.gov.br>.

  O *titular do benefício* deve comparar as taxas de juros praticadas pelas diversas instituições financeiras conveniadas e, considerando o número de meses do empréstimo, selecionar aquela que está oferecendo as melhores taxas de juros para o número de parcelas para pagamento do empréstimo desejado.

---

<sup>2</sup> Dataprev é a empresa responsável pelo processamento de dados da Previdência Social.

Não há necessidade de intermediários para se contratar empréstimo! Em caso de dúvida, o *titular do benefício* deve sempre preservar em sigilo as informações e dados pessoais. Recomenda-se ainda, que os *titulares de benefícios* exijam sempre a identificação das pessoas que fazem esse serviço.

- Depois que o *titular do benefício* do INSS solicita o empréstimo, a instituição conveniada envia a informação à Dataprev, que verificará se é possível o desconto no valor mensal da aposentadoria ou pensão por morte, nos termos do artigo 3º, e parágrafo único, da IN INSS/DC nº 110:

**Art. 3º** *Para a efetivação da consignação/retenção nos benefícios previdenciários, as instituições financeiras e as sociedades de arrendamento mercantil que firmarem convênio com o INSS deverão encaminhar, até o segundo dia útil de cada mês, para a Dataprev, arquivo magnético, conforme procedimentos previstos no Protocolo de Pagamentos de Benefícios em Meio Magnético.*

*Parágrafo único. Serão recusados os pedidos de consignação cujos valores a descontar dos respectivos benefícios superem a margem consignável estabelecida no inciso IV do art. 1º.*

**O desconto máximo é de 30% (trinta por cento) do valor do benefício.**  
Em alguns casos, a autorização do empréstimo não é aprovada por causa da existência de outros descontos no valor que o *titular do benefício* recebe. Esses descontos, por exemplo, podem ser decorrentes de pensão alimentícia judicial, cobrança de valores recebidos indevidamente pelo *titular do benefício*, e Imposto de Renda, nos termos do artigo 1º, inciso IV e § 1º, IN INSS/DC nº 110, que reza:

*Art. 1º. Podem ser consignados e/ou retidos descontos na renda mensal dos benefícios de aposentadoria ou de pensão por morte, para pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil, somente após efetiva contratação pelo titular do benefício em favor da instituição financeira pagadora ou não do benefício, desde que:*

*IV – o somatório dos descontos e/ou retenções consignados para pagamento de empréstimos, financiamentos ou operações de arrendamento mercantil não exceda, no momento da efetiva contratação, a 30% (trinta por cento) do valor do benefício, deduzidas as consignações obrigatórias, excluindo-se o Complemento Positivo-CP, o Pagamento Alternativo de Benefício-PAB, e o décimo terceiro salário, correspondente à última competência emitida, constante no Histórico de Créditos - HISCRE/Sistema de Benefícios - SISBEN/Internet, observado o disposto no parágrafo 1º.*

*§1º Para os fins do inciso IV, o valor do benefício a ser considerado para aplicar o limite de 30% (trinta por cento) é o apurado após as deduções das seguintes consignações obrigatórias:*

- I – contribuições devidas pelo segurado à Previdência Social;*
- II – pagamento de benefícios além do devido;*
- III – imposto de renda;*
- IV – pensão alimentícia judicial;*
- V – mensalidades de associações e demais entidades de aposentados legalmente reconhecidas.”*

- Se a Dataprev constatar que a transação pode ser realizada, uma confirmação será enviada à instituição financeira e/ou sociedade de arrendamento mercantil no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis. O desconto no valor do benefício poderá ocorrer no mês subsequente ao envio da informação pela instituição financeira à DATAPREV ou no mês ajustado pelas partes no contrato de empréstimo, de acordo com o artigo 5º, IN INSS/DC nº 110, senão vejamos:

**Art. 5º** *O primeiro desconto na renda do benefício dar-se-á no primeiro mês subsequente ao do envio das informações pelas instituições financeiras para a Dataprev, desde que encaminhadas no prazo previsto no art. 3º ou a partir da competência informada pela instituição concessionária, desde que posterior ao envio do arquivo que contenha a informação da consignação.*

O *titular do benefício* tem direito a ser tratado com transparência, devendo ser informado sobre o dia e local em que será liberado o empréstimo contratado, principalmente quando se tratar de ordem de pagamento.

- A partir da confirmação da possibilidade do empréstimo, a instituição financeira conveniada Financeira deverá liberar o dinheiro solicitado e a sociedade de arrendamento mercantil concretizar a operação de *leasing*<sup>3</sup>.

As taxas de juros cobradas são estipuladas segundo critérios próprios de cada instituição financeira e/ou sociedade de arrendamento mercantil conveniadas, e têm variado de 1,5% a 3,90%, conforme seja menor ou maior o número de parcelas, sendo que a tabela com as taxas de juros praticadas encontra-se publicada na página da Previdência Social na *internet*.

**É vedada** a prática de encargos diferenciados para *titulares de benefícios* na mesma Unidade da Federação, admitindo-se, contudo, variação exclusivamente em função do prazo, que em todo o caso, deverá respeitar o limite máximo de 36 (trinta e seis) meses, nos termos do artigo 1º, § 4º, IN INSS/DC nº 110:

**Art. 1º** ...

*§ 4º As consignações/retenções de que trata este artigo não poderão exceder o quantitativo de 36 (trinta e seis) parcelas (Incluído pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 115 INSS/DC, DE 2 DE FEVEREIRO DE 2005 – DOU DE 5/2/2005)*

<sup>3</sup> *Leasing* – contrato de uso de coisa mediante pagamento mensal; ao final do prazo, a pessoa pode tornar-se proprietário do bem;

Nas hipóteses de uso de cartão de crédito, os encargos não poderão ser diferentes daqueles praticados nas demais modalidades de empréstimo consignado.

**ATENÇÃO:** há outros encargos que normalmente incidem sobre o empréstimo e que podem onerar o *titular do benefício*. Assim, acréscimos como taxa de abertura de crédito ou prêmios de seguros devem ser previamente informados pela instituição financeira e considerados pelo *titular do benefício* na escolha do empréstimo que mais lhe favoreça, ou seja, daquele cuja soma total a pagar seja efetivamente a menor.

O *titular do benefício* poderá autorizar mais de um desconto em favor da mesma instituição consignatária ou em outra de sua preferência, respeitados o limite consignável e a prevalência de desconto em favor dos contratos mais antigos.

- Benefícios que podem sofrer desconto.  
Aposentadorias (qualquer que seja sua espécie) e pensão por morte recebidas pelos seus respectivos titulares.
- Benefícios que não podem sofrer o desconto:
  - a) concedidos nas regras de acordos internacionais para segurados residentes no exterior;
  - b) pagos por intermédio da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT;
  - c) pagos a título de pensão alimentícia;
  - d) assistenciais, inclusive os decorrentes de leis especiais;
  - e) recebidos por meio de representante legal do segurado: dependente, tutelado ou curatelado;
  - f) pagos por intermédio da empresa conveniente;
  - g) pagos por intermédio de cooperativas de créditos que não possuam contratos para pagamento e arrecadação de benefícios.

### **3. Exigências do INSS para com as Instituições Financeiras**

- Para celebrar o convênio, as instituições financeiras e/ou sociedades de arrendamento mercantil **deverão**:  
I – Ter autorização do Banco Central do Brasil para funcionar como instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil e se enquadrar no conceito da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro 1964;  
II – não apresentar débitos junto à Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, Previdência Social, estar regulares com o FGTS, não estar inscritos na Dívida Ativa da União e não ser omissas no cumprimento de suas obrigações tributárias, estando regulares no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados- CADIN e no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal- SIAFI/SICAF;

III – estar aptas à troca de informações via arquivo magnético conforme especificações técnicas constantes do Protocolo de Relacionamento em meio magnético CNAB-FEBRABAN.

- Quanto às obrigações convencionadas, as instituições financeiras e/ou sociedades de arrendamento mercantil **deverão**:
  - a) divulgar as regras acordadas neste Convênio aos titulares de benefício que autorizaram as consignações ou retenções diretamente em seus benefícios obedecendo, nos materiais publicitários que fizer veicular, as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em especial aquelas previstas nos artigos 37 e 52.
  - b) enviar até o segundo dia útil de cada mês para a DATAPREV, arquivo magnético contendo a relação dos *beneficiários* que contraíram empréstimos, financiamentos ou operações de arrendamento mercantil e **autorizaram** a consignação diretamente na renda mensal dos benefícios previdenciários, bem como a data do último vencimento das obrigações contraídas nos empréstimos e financiamentos cujas parcelas sofrerão retenção dos valores autorizados pelos *titulares de benefícios*, diretamente nos benefícios recebidos na INSTITUIÇÃO FINANCEIRA;
  - c) informar ao INSS, para exclusão da consignação, a rescisão do contrato de empréstimo ou financiamento, firmado entre o titular do benefício e a **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**, até o segundo dia útil do mês subsequente à ocorrência (rescisão do contrato), sob pena de serem efetuadas glosas retroativas à data do evento, corrigidas com base na variação da “Taxa Referencial de Títulos Federais–Remuneração” (SELIC), até o dia útil anterior a data do efetivo repasse;
  - d) encaminhar ao INSS, no prazo de até 10 (dez) dias úteis da data do recebimento da correspondência emitida pela APS, a comprovação da autorização da consignação, de acordo com a alínea “b”, inciso I, da Cláusula Terceira;
  - e) conservar, pelo prazo de cinco anos, a contar da data do término do empréstimo ou financiamento, a autorização firmada, por escrito pelo titular do benefício, seja utilizando o Anexo I, seja o contrato firmado e empréstimos, financiamento, ou operação de arrendamento mercantil, que contenha cláusula expressa de autorização permitindo o desconto direto na renda mensal do benefício previdenciário;
  - f) cumprir e fazer cumprir as normas expedidas pelo INSS e a legislação em vigor sobre a matéria, desde que assegurado o ato jurídico perfeito, a coisa julgada e o direito adquirido;
  - g) prestar todos os esclarecimentos atinentes ao objeto do Convênio quando solicitados pelo INSS;
  - h) manter, durante a execução do Convênio firmado com o INSS, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a sua celebração.
  - i) informar ao INSS, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, qualquer alteração contratual que venha a ocorrer na estrutura da **INSTITUIÇÃO FINANCEIRA** ou em suas agências, seja por força de incorporação, fusão ou encerramento de atividades, para que sejam adotados os procedimentos necessários quanto à transferência dos benefícios e os respectivos repasses dos valores;
  - j) providenciar toda a infra-estrutura necessária para atender a troca de arquivos via teleprocessamento, conforme padrão definido pela DATAPREV;

- I) se responsabilizar pelas informações encaminhadas dos segurados;
- m) receber a autorização dos *titulares de benefícios* para efetivação da consignação;
- n) conservar em seu poder, pelo prazo de cinco anos, a contar da data do término do empréstimo, a autorização firmada, por escrito ou por meio eletrônico, pelo titular do benefício, utilizando o Anexo I do convênio ou o contrato de empréstimos, financiamento ou operação de arrendamento mercantil, que contenha cláusula expressa de autorização da consignação/retenção nos benefícios previdenciários.

#### 4. Exigências para o beneficiário-consumidor<sup>4</sup> realizar empréstimo

- Ser aposentado ou pensionista do INSS;
- **Autorização prévia, expressa e por escrito** do próprio titular do benefício, **permitindo** que a consignação ou retenção seja feita no seu benefício previdenciário;
- Respeitar o limite consignável: desconto máximo é de 30% do valor do benefício.
- Fazer a contratação responsável do crédito, zelando pelo sigilo e integridade de dados e documentos pessoais.

Algumas instituições financeiras conveniadas consideram a autorização por meio eletrônico, sem o registro por escrito da anuência do *titular do benefício*. A instituição financeira é responsável pelo cumprimento das normas legais e conveniadas aplicáveis, inclusive das Resoluções 2.878/2001 e 3.258/2005 do Conselho Monetário Nacional e **deve garantir** que o meio eletrônico utilizado tenha aptidão para cumprir o determinado no artigo 8º da Instrução Normativa nº110, já que faz parte de suas obrigações conveniadas: “*cumprir e fazer cumprir as normas expedidas pelo INSS e a legislação em vigor sobre a matéria, desde que assegurado o ato jurídico perfeito, a coisa julgada e o direito adquirido*”.

Excepcionalmente, admite-se a autorização realizada mediante a digitação de senha pessoal do *titular do benefício* em terminais de atendimento bancário, desde que a possibilidade de concessão de crédito esteja expressamente prevista no contrato de abertura de conta corrente, e que a autorização possa ser comprovada por meio documental escrito.

Para que ocorra a modalidade de retenção, caso a instituição financeira escolhida pelo segurado não seja a pagadora de seu benefício, faz-se necessário que o *titular do benefício* transfira seu benefício previdenciário para a instituição financeira que deseja tomar empréstimo, financiamento ou operação de arrendamento mercantil e esta seja também credenciada com o INSS para pagamentos de benefícios previdenciários.

<sup>4</sup> A partir deste item, o *titular do benefício* também passa a ser designado como *beneficiário-consumidor*.

Os convênios celebrados entre o INSS e as instituições financeiras e as sociedades de arrendamento mercantil não fazem nenhuma menção a exigências - que alguns bancos têm feito aos *titulares de benefícios* - tais como abertura de conta-corrente ou poupança, aquisição de título de capitalização, seguro, ou mesmo cobrança de taxa para conceder empréstimo.

Ressalta-se que a "venda casada" impõe obrigatoriamente pelo agente financeiro para conceder o empréstimo é proibida em qualquer situação.

Como os benefícios de aposentadoria e pensão por morte são, em geral, concedidos a pessoas com idade avançada, a instituição financeira conveniada **não pode** se recusar a realizar empréstimos aos titulares desses benefícios considerando o fator idade, pois a intenção da lei é atender a todos os *titulares de benefícios* sem distinção de idade.

Se a instituição financeira recusar a conceder o empréstimo em função da idade do titular do benefício, ou ainda, exigir outras garantias ou a compra de outros produtos (venda casada), a instituição deve ser denunciada ao INSS, à Ouvidoria da Previdência Social ou ao Procon de sua localidade, e, caso seja de seu interesse, o titular do benefício poderá procurar outra instituição financeira que atenda sua demanda para ser responsável pelo pagamento de seu benefício previdenciário, aproveitando-se, assim, dos benefícios da concorrência.

Todas as informações sobre o empréstimo consignado estão na página eletrônica do Ministério da Previdência ([www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)). Dúvidas, reclamações ou denúncias podem ser feitas diretamente à Ouvidoria-Geral da Previdência Social (os canais de acesso estão mencionados no item 11 abaixo).

A página principal do Ministério da Previdência Social contém um "link" (caminho) para acesso das principais informações sobre empréstimo, identificado como se segue:



## **5. Autorização de empréstimo por meio eletrônico**

Havendo a utilização por esse meio, é responsabilidade da instituição financeira observar o cumprimento da norma estabelecida pelo artigo 8º da Instrução Normativa nº110, ou seja, apresentar a autorização do segurado, já que faz parte de suas obrigações conveniadas: "*cumprir e fazer cumprir as normas expedidas pelo INSS e a legislação em vigor sobre a matéria, desde que assegurado o ato jurídico perfeito, a coisa julgada e o direito adquirido*".

Cumpre observar que a instituição financeira é responsável pelo cumprimento das normas legais e conveniadas aplicáveis, inclusive das Resoluções 2.878/2001 e 3.258/2005 do Conselho Monetário Nacional que requer a constituição de título adequado para que seja possível a concessão de crédito.

Consoante o entendimento manifestado por meio do **Ofício Denor-2005/00517**, expedido em 17 de maio de 2005 pelo Departamento de Normas do Sistema

Financeiro do Banco Central do Brasil (anexo II do presente roteiro), é **vedada** a contratação de empréstimos por telefone.

Logo, a instituição financeira deverá providenciar o registro hábil da autorização prévia, expressa firmada diretamente pelo *titular do benefício*.

Quanto à contratação do empréstimo, a Lei 10.820/2003, que alterou a redação do artigo 115 da Lei 8.213/91, dispôs sobre a necessidade de sua autorização expressa pelo titular do benefício (Inciso VI do artigo 115 da Lei 8.213/91), havendo norma específica do Conselho Monetário Nacional – Resoluções 2.878/2001 e 3.258/2005 – para regular a abertura de contrato de crédito:

*Art. 115. Podem ser descontados dos benefícios:*

...

*VI - pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, públicas e privadas, quando expressamente autorizado pelo beneficiário, até o limite de trinta por cento do valor do benefício. (Incluído pela Lei nº 10.820, de 17.12.2003)*

Assim, pela conjugação das normas acima citadas, não é admissível a contratação por telefone de empréstimos por consignação de que trata a Lei nº 10.820/2003, não sendo permitida a gravação de voz como meio de comprovação da autorização pelo *titular do benefício*.

A autorização do *titular do benefício* poderá ocorrer por meio eletrônico, desde que seja possível a sua posterior comprovação por parte da Instituição Financeira, nos termos da IN 110 do INSS.

Admite-se, excepcionalmente, a autorização realizada mediante a digitação de senha pessoal do *titular do benefício* em terminais de atendimento bancário, desde que a possibilidade de concessão de crédito esteja expressamente prevista no contrato de abertura de conta corrente, e que a autorização possa ser comprovada por meio documental escrito.

Nesta hipótese de autorização, é obrigatório informar ao titular do benefício as taxas efetivas mensal e anual equivalentes e todos os demais encargos e despesas.

## **6. Informações para o beneficiário-consumidor**

Os direitos do beneficiário-consumidor no tocante ao empréstimo consignado são os seguintes:

- I. Segurança em relação ao sigilo e a integridade dos seus dados, bem como no tocante à correção dos descontos efetivados em seu benefício;
- II. Informações corretas, claras, precisas e ostensivas no contrato, na publicidade e nos materiais promocionais em geral;
- III. Conhecimento prévio do conteúdo dos contratos de empréstimo, que não obrigarão os consumidores aos quais não tenha sido assegurada efetivamente

- tal oportunidade, o que também ocorrerá se o contrato for redigido de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance;
- IV. Interpretação mais favorável das cláusulas contratuais, de forma que, havendo duas interpretações possíveis, prevaleça aquela mais favorável ao consumidor, ainda que não haja dubiedade ou confusão na redação da cláusula;
  - V. A imediata e fácil compreensão das cláusulas que impliquem limitação de direito do beneficiário-consumidor, o que lhe será assegurado, dentre outras providências, com a redação em destaque dessas cláusulas;
  - VI. A informação prévia e adequada, pelo concedente do empréstimo, do valor e a periodicidade das prestações; da soma total a pagar; da taxa de juros contratada, dos eventuais acréscimos que incidam sobre as parcelas e que o desconto é realizado na folha de pagamento pelo número de meses contratados.
  - VII. Exigir o cumprimento de toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, que se refira especialmente ao objeto da contratação e às condições do preço do empréstimo. Para o exercício desse direito, recomenda-se ao consumidor guardar consigo todo e qualquer material publicitário ou promocional a que tiver acesso, bem como solicitar que seja transcrita e assinada no contrato qualquer informação verbal que lhe tenha sido transmitida por preposto do agente financeiro.
  - VIII. Efetuar a contratação apenas na medida de suas necessidades, sendo vedado ao agente financeiro impingir produtos ou serviços mediante o aproveitamento de eventual fraqueza, inexperiência ou falta de estudo ou cultura do consumidor, tendo em vista sua saúde, idade, conhecimento ou condição social.
  - IX. Solicitar o cancelamento da consignação de seu benefício caso não tenha solicitado previa e expressamente o empréstimo;
  - X. Solicitar em juízo a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, especialmente quando foram diversas do estabelecido na lei ou no convênio firmado entre o INSS e a instituição financeira.
  - XI. Apresentar reclamação ao próprio agente financeiro, ao INSS, à Ouvidoria do Ministério da Previdência ou ao Procon situado na localidade de seu domicílio.

## **7. Cautelas para se tomar empréstimo**

O interessado deve sempre procurar as instituições financeiras ou sociedade de arrendamento mercantil que mantêm convênio com o INSS e autorizar expressamente a consignação ou retenção no seu benefício previdenciário.

O conjunto de instituições financeiras e/ou sociedades de arrendamento mercantil conveniadas com o INSS, as respectivas taxas de juros praticadas bem como outras taxas cobradas podem ser encontradas na página da Previdência Social na internet, <http://www.previdencia.gov.br>. A relação completa, obtida mediante consulta em 25/05/2005 consta no anexo I do presente roteiro.

A publicação na página da Previdência Social deve-se à dinamicidade da lista de instituições financeiras e/ou sociedades de arrendamento mercantil conveniadas, bem como dos patamares das taxas de juros praticadas pelas mesmas.

Nos convênios celebrados entre o INSS e as instituições não há menção acerca do patamar da taxa de juros. O *titular do benefício* que deseja obter o empréstimo é quem tem que pesquisar qual a instituição financeira que pratica as taxas mais adequadas segundo a conveniência dele, segurado. Portanto, aconselha-se que o *titular do benefício* compare as taxas de juros praticadas e, considerando o número de meses do empréstimo, selecione a instituição financeira e/ou sociedade de arrendamento mercantil que está oferecendo as melhores taxas de juros para o número de parcelas desejadas para o empréstimo.

Antes de celebrar o contrato de empréstimo, recomenda-se ao *titular do benefício* pesquisar na página da Previdência Social na *internet* se a instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil com que deseja contratar firmou convênio com o INSS e já foi iniciada a operação pela Dataprev.

Não há necessidade de intermediários para se contratar empréstimo! Em caso de dúvida, o segurado deve sempre preservar em sigilo as informações e dados pessoais. Recomenda-se ainda, que os *titulares de benefícios* sempre exijam a identificação das pessoas que fazem esse serviço.

O *titular do benefício* deve evitar realizar empréstimo sem necessidade, pois haverá desconto no valor do benefício nos meses subseqüentes ao da contratação. A contratação do empréstimo requer cautela e uso comedido por parte do *titular do benefício* para não comprometer a renda mensal futura do benefício.

## **8. Possibilidade de cancelamento do empréstimo**

Na ocorrência de casos em que o segurado alegar a não autorização da consignação efetuada, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

**1º** Comparecer à APS para que esta possa oficiar à instituição financeira ou a sociedade de arrendamento mercantil e requerer a autorização de desconto no benefício previdenciário dada pelo segurado. Caso inexista, a APS providenciará o cancelamento da consignação;

**2º** A responsabilidade pela devolução do valor consignado indevidamente caberá exclusivamente à instituição concessora do empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil ao segurado, conforme cláusula prevista no convênio firmado.

**Não é possível** o cancelamento do empréstimo de forma unilateral pelo segurado. É necessária repactuação ou renegociação direta com a instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil, principalmente, se o valor do empréstimo foi por ele recebido.

## 9. Procedimentos em caso de reclamação

Os *titulares de benefícios* que tiverem problemas no empréstimo ou na operação de arrendamento mercantil, como desconto no benefício sem a sua autorização ou atraso na liberação do dinheiro, deverão procurar a instituição financeira concessora do crédito ou a que está recebendo o valor descontado do benefício, formular a reclamação, sendo obrigação da mesma registrar todas as reclamações e enviando-as para ciência do INSS.

Se o problema persistir, o *titular do benefício* do INSS deverá ir à Agência da Previdência Social responsável por sua aposentadoria ou pensão. Essa unidade da Previdência enviará correspondência para a instituição bancária, pedindo a comprovação da autorização da consignação e outras informações que se fizerem necessárias.

Caso a instituição não atenda essa solicitação **em até 10 dias úteis**, contados da data de recebimento do pedido, a agência da Previdência cancelará os descontos no benefício. A responsabilidade pela devolução dos valores descontados indevidamente é da instituição financeira, conforme prevê a Instrução Normativa 110, do INSS, de 14 de outubro de 2004, e o acordo firmado entre o INSS e as instituições financeiras/sociedade de arrendamento mercantil, senão vejamos:

**Art. 8º** *Na ocorrência de casos em que o segurado alegar a não autorização da consignação/retenção efetuada, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:*

*I - a Agência da Previdência Social-APS, recebedora da reclamação, deverá emitir correspondência oficial para a instituição concessora do empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil, solicitando o envio da comprovação da autorização da consignação, que poderá ser por escrito ou eletrônica;*

*II - caso inexista a autorização ou a instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil não atenda à solicitação no prazo de até dez dias úteis da data do recebimento da correspondência, a APS deverá cancelar a consignação no sistema de benefícios;*

*III - a reativação da consignação cancelada deverá ser comandada no Sistema de Benefícios pela APS, quando da apresentação de documentos que comprovem a existência efetiva do empréstimo;*

*IV - a responsabilidade da devolução do valor consignado indevidamente caberá exclusivamente à instituição concessora do empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil ao segurado, conforme cláusula prevista no convênio firmado.*

Além da hipótese de inexistência de autorização prévia e expressa, o cancelamento previsto no inciso II do artigo 8º também se aplica no caso da comprovação ser considerada **insuficiente**, inapta a comprovar a autorização

expressa na forma estatuída pelo artigo 115, inciso VI da Lei nº 8.213/91 (item 5 supra). A obrigação de comprovação é do Banco.

Ademais, a norma do inciso VI do §6º do artigo 154 do Regulamento da Previdência Social (Redação determinada pelo [Decreto nº 4.862 de 21/10/2003](#)) é clara ao estatuir que "o próprio titular do benefício deverá firmar autorização expressa para o desconto".

Na página da Previdência Social na *internet* - <http://www.previdencia.gov.br> – bem como nas Agências da Previdência Social – APS, serão disponibilizados modelos de formulário para reclamações. A partir da página da Previdência, o *titular do benefício* poderá imprimir o formulário, preenchê-lo, assiná-lo e encaminhá-lo a uma das APS. Ou então, o *titular do benefício* deve dirigir-se diretamente a uma das APS para obter o formulário e tendo-o preenchido e assinado, entregá-lo na própria APS que iniciará a apuração da reclamação.

Estará disponível também na *internet/intranet* modelo de correspondência que a Agência da Previdência Social deve encaminhar à instituição financeira juntamente com a reclamação formulada pelo *titular do benefício*.

Dúvidas, reclamações ou denúncias devem ser feitas diretamente à Ouvidoria-Geral da Previdência Social (os canais de acesso estão mencionados no item 11 abaixo).

## **10. Como reclamar: Ouvidoria, APS, PROCON**

O cidadão pode apresentar postulações mediante contato pelas Centrais de Atendimento: 0800-780191 (Prevfone), Centrais de Cartas, Fax e Internet: [www.previdenciasocial.gov.br](http://www.previdenciasocial.gov.br) , para apresentar suas reclamações críticas, sugestões e elogios, relativos à prestação dos serviços no âmbito previdenciário, abrangendo inclusive o empréstimo por consignação.

Também pode formular reclamações comparecendo diretamente às Agências da Previdência Social.

Caso deseje reclamar da instituição financeira, o cidadão poderá procurar o Procon situado na localidade de seu domicílio, municiado de todos os documentos que dispuser sobre a questão a ser apresentada.

## **11. Como entrar em contato com a Ouvidoria**

Para facilitar o atendimento, o Ministério da Previdência Social criou vários canais de acesso: internet, telefone, correios ou agências da Previdência Social, onde existem urnas coletoras. Nas instalações reformadas, há o "telefone vermelho", para contato direto com a Ouvidoria.

- Página eletrônica: [www.previdenciasocial.gov.br](http://www.previdenciasocial.gov.br): [Formulário eletrônico do Fale Conosco](#)
- Correio eletrônico: [ouvidoria@previdencia.gov.br](mailto:ouvidoria@previdencia.gov.br)
- PREVFone: 0800-780191 - Disque Denúncia - 0800 7070477
- Central de cartas: Caixa Postal 09714 - CEP 70001-970 - Brasília-DF

**12. Como obter informações sobre bancos conveniados com o INSS**

Todas as informações sobre o empréstimo consignado estão na página eletrônica do Ministério da Previdência ([www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)).

A página principal do Ministério da Previdência Social contém um “link” (caminho) para acesso das principais informações sobre empréstimo, identificado como se segue:



**Encerramento**

Não obstante requerer aperfeiçoamentos, em especial, no desenvolvimento sustentável de procedimentos para a solução de conflitos, o presente roteiro técnico constitui a base de futuros estudos sobre o tema dos empréstimos consignados e segue assinado pelos representantes dos diversos Órgãos do Governo Federal que mobilizaram as respectivas áreas técnicas na elaboração conjunta deste roteiro.

**NEIVA RENCK MACIEL**  
Ovidora-Geral da Previdência Social

**GILSON ALCEU BITTENCOURT**  
Assessor Especial do Ministro da Fazenda

**RICARDO MORISHITA WADA**  
Diretor do Departamento de Proteção e  
Defesa do Consumidor (DPDC) da  
Secretaria de Direito Econômico do  
Ministério da Justiça

**JOÃO LAÉRCIO GAGLIARDI FERNANDES**  
Diretor de Benefícios do Instituto Nacional  
do Seguro Social - INSS

**Anexo I - Lista de Bancos Conveniados**

<b>Instituição Financeira</b>	<b>Taxas de Juros</b>	<b>Outras taxas</b>
1 - Banco do Brasil	1,50% (2 a 6 meses) 1,90% (7 a 12 meses) 2,20% (13 a 24 meses) 2,40% (25 a 36 meses)	Tarifa de 3,5% sobre o valor do empréstimo para abertura do crédito, com limite mínimo de R\$ 10,00 e máximo de R\$ 80,00
2 - Banco BMG S/A	1,50% (6 meses) 2,35% (9, 12, 15 e 18 meses) 2,80% (24, 30 e 36 meses)	Ainda não mandou informação
3 - Banco BMC S/A	1,65% (até 6 meses) 3,5% (12 a 18 meses) 3,3% (19 a 36 meses)	Tarifa de 3,5% sobre o valor do empréstimo para abertura do crédito, com limite mínimo de R\$ 30,00 e máximo de R\$ 200,00
4 - Banco Pine	1,70% (até 6 meses) 3,30% (entre 7 e 36 meses)	Ainda não mandou informação
5 - Banco Paulista S/A	1,75% (até 6 meses) 2,886% (7 a 12 meses) 3,586% (de 13 a 18 meses) 3,583% (19 a 24 meses) 3,584% (25 a 36 meses)	Ainda não mandou informação
6 - Paraná Banco S/A	1,75% (até 6 meses) 2,80% (de 7 a 12 meses) 3,40% (de 13 a 36 meses)	- Não mandou informação sobre taxas - Informou que juros podem variar, mas sempre a menos que a tabela padrão
7 - Banco Cruzeiro do Sul S/A	1,75% (de 4 a 6 meses) 2,70% (de 7 a 12 meses) 3,20% (13 a 36 meses)	Ainda não mandou informação
8 - Banco Cacique S/A	1,75% (6 meses) 2,50% (12 meses) 2,90% (18 meses) 3,30% (24 meses) 3,40% (30 meses) 3,50% (36 meses)	Ainda não mandou informação
9 - Banco Votorantim S/A	1,75% (até 6 meses) 3,36% (até 36 meses)	Ainda não mandou informação
10 - Banco Bonsucesso S/A	1,75% (de 4 a 6 meses) 2,90% (de 7 a 12 meses) 3,30% (de 13 a 36 meses)	Ainda não mandou informação
11 - Banco Panamericano S/A	1,75% (até 5 meses) 2,90% (de 6 a 11 meses) 3,55% (de 12 a 36 meses)	Ainda não mandou informação
12 - União de Bancos Brasileiros S/A - UNIBANCO	1,75% (até 6 meses) 3,9% (a partir de 7 meses)	Ainda não mandou informação
13 - Caixa Econômica Federal	1,75% (até 6 meses) 2% (de 7 a 12 meses) 2,50% (de 13 a 24 meses) 2,80% (de 25 a 36 meses)	Tarifa de 3,5% sobre o valor do empréstimo para abertura do crédito, com limite mínimo de R\$ 10,00 e máximo de R\$ 80,00
14 - Banco Mercantil do Brasil	1,75% (até 6 meses) 2,80% (de 7 a 36 meses)	Tarifa de 3,5% sobre o valor do empréstimo, com limite mínimo R\$ 30,00 e máximo de R\$ 150
15 - Banco Santander / Banespa	1,75% (entre 3 e 6 meses) 3,05% (entre 7 e 36 meses)	Ainda não mandou informação
16 - Banco BGN *	1,94% (até 6 meses) 2,40% (de 7 a 12 meses) 2,90% (de 13 em diante)	Ainda não mandou informação

## Roteiro Técnico sobre Empréstimo Consignado para Aposentados e Pensionistas do INSS

17 - Banco Schahin S/A	2,5% (até 6 meses) 2,7% (12 e 15 meses) 3,0% (18 e 24 meses) 3,10% (30 e 36 meses)	Ainda não mandou informação
18 - Banco BVA S/A	3,50% para todos os prazos até 36 meses	Taxa de 3,5% sobre o valor do empréstimo, que pode variar conforme a data de liberação dos recursos
19 - Sul Financeira S/A *	3,70% (de 1 a 36 meses)	Ainda não mandou informação

(Lista atualizada até 13/05/2005, obtida mediante consulta à página da Previdência Social na *internet* em 25/05/2005)

**Anexo II – Cópia do Ofício Denor-2005/00517, de 17 de maio de 2005.**