



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, em 04/09/2025

Ref.: Processo nº 35000.001148/2018-83.
Int.: BANCO MÁXIMA/BANCO MASTER
Ass.: RENOVAÇÃO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

1. Trata-se de análise sobre a renovação do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) firmado entre o INSS e o Banco Master S.A (CNPJ 33.923.798/0001-00), cujo o ACT teve seu término em **18-09-2025**, mas que, por questões operacionais, foi encaminhado à Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão nesta data.
2. O Banco Master S.A. estava autorizado a operar empréstimos consignados junto ao INSS conforme o ACT publicado no Diário Oficial da União (DOU) nº 180, de 18 de setembro de 2020, seção 03, página 36, com vigência de cinco anos, registrado no SEI nº **1790437**. A celebração do ACT segue os requisitos legais previstos na **Lei nº 14.133/2021**, **Decreto nº 10.426/2020**, **IN PRES/INSS nº 138/2022** e na **Portaria nº 76/DIRBEN/INSS**, exigindo análise jurídica prévia, publicação oficial e observância dos padrões de transparência, segurança e proteção ao beneficiário.
3. A proposta do ACT entre o INSS e o BANCO MASTER S.A.. teve por base o contido no PARECER REFERENCIAL n. 00005/2025/ENC.PARCERIAS/PFE-INSS-SEDE/PGF/AGU (documento SEI id. 22225838), exarado originalmente no processo SEI nº 35000.001184/2019-28 (alteração de minuta de ACT de empréstimo consignado), sob a condição de Manifestação Jurídica Referencial-MJR.
- Nos termos do art. 27 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, cabe ao INSS credenciar as instituições financeiras, por intermédio da celebração de ACT, desde que atendidos os requisitos legais e técnicos exigidos, nos termos da Portaria nº 76/DIRBEN/INSS, de 03 de fevereiro de 2020. Do mesmo modo, nos termos de seu inciso V, que trata do acompanhamento periódico, para fins de renovação, leva-se em consideração, além das normas acima, as informações referentes ao período de manutenção do ACT.
4. Nas hipóteses de renovação, leva-se em consideração, além as normas acima referidas, as informações referente ao período de manutenção do ACT.
5. **No caso específico do Banco Master, o primeiro ponto de atenção** decorre das informações apresentadas pela área técnica (Despacho SEI nº 22248483, item 06), das quais se verifica que o referido Banco realizou, no exercício de **2023**, apenas **cinco operações de empréstimo pessoal**. Já em **2024**, **não há registro de novas operações dessa natureza**, observando-se que a instituição concentrou suas atividades **exclusivamente na modalidade de cartão de crédito consignado de benefício**, com destaque para o produto **Credcesta**, que contabilizou **2.755.455 contratos** no referido exercício, em 2023 1.978.228 e, em 2022, 104.876. Em dois anos houve acréscimo significativo em relação ao referido cartão.

"6. Conforme extração realizada pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev, sob número da demanda: DM.205457, os contratos de empréstimos administrados pela Requerente totalizaram:

TABELA 2

CONTRATOS DE EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS

2020			2021			2022			2023			2024		
EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC	EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC	EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC	EMPRÉSTIMOS	RMC	RCC	EMPR		
0	0	0	9	0	0	12	0	104.876	5	43.222	1.978.228	0		

6. Comparando-se as modalidades de empréstimo consignado, o cartão consignado de benefícios as taxas de juros aplicadas são superiores as taxas de juros aplicadas ao empréstimo pessoal. Ainda, em que pese a norma estabelecer parâmetro específicos, como **limite máximo de 1,6 vez o valor do benefício, taxa de juros de até 3,06% ao mês, amortização mensal constante e proibição de cobranças abusivas** (tais como **taxas, anuidades ou emissão de cartões adicionais**), não é possível aferir, com base nas informações apresentadas pela instituição financeira, se há efetiva observância a esses limites normativos.
7. Cumpre destacar, ainda, que a regulamentação **veda a cobrança de quaisquer custos adicionais ao beneficiário e determina a obrigatoriedade de disponibilização de seguro de vida e auxílio-funeral**, ambos no valor mínimo de **R\$ 2.000,00 (dois mil reais)**, corrigidos pelo INPC. Assim, **mostra-se necessário confirmar se tais exigências vem sendo devidamente cumpridas pela instituição financeira**, fato que também não é possível aferir com base nas informações apresentadas.
8. Em pesquisas ao site do Banco Master (<https://www.bancomaster.com.br/outras-informacoes/parceiros>), na seção de serviços para pessoa física "Para você", são oferecidas as seguintes opções: **conta corrente, investimento, crédito consignado, Credcesta, M Fácil Consignado, câmbio, Master Luz e Private**. Quanto ao **Credcesta**, trata-se do **cartão consignado de benefício**, que em 2024 totalizou **2.755.455 contratos**. Observa-se ainda que o Credcesta possui site próprio ("<https://www.credcesta.com.br/>") **desvinculado da página do Banco Master, possuindo bandeira própria**.
9. **Não há sequer como confirmar se a referida bandeira é exclusiva do Banco Master ou se há outras instituições bancárias utilizando a mesma bandeira.**
10. As extrações encaminhadas pela DATAPREV e pelas áreas técnicas apontam crescimento exponencial do número de operações de RCC e RMC nos últimos exercícios, alcançando, em 2024, mais de 2,7 milhões de contratos, o que acentua a necessidade de avaliação de conformidade operacional e regulatória.

11. As manifestações de ouvidoria, dados da SENACON e registros em plataformas públicas de reclamações (como o Reclame Aqui) indicam padrão reiterado de dificuldades na quitação por parte dos aposentados e pensionistas, na solicitação de cancelamento de produtos contratados, cobranças indevidas e reclamações sobre empréstimos não reconhecidos, sugerindo falhas estruturais no cumprimento das normas aplicáveis.
12. Outros pontos de atenção, a título informativo, referem-se ao Inquérito Civil nº 1.16.000.001014/2021-68, instaurado pelo Ministério Público Federal (MPF), destinado a apurar possíveis irregularidades na concessão de créditos consignados e respectivos descontos em benefícios previdenciários sem autorização nos últimos anos. No referido inquérito, há informações de créditos obtidos de forma **fraudulenta pelo Banco Master S.A.**, que teria alcançado o recorde de **R\$ 300 milhões em empréstimos consignados**, com indícios de concessões não autorizadas e patamar de operação fora da curva normal de mercado.
13. Além disso, o MPF registrou que, recentemente, o Deputado Federal Capitão Alden, trouxe ao conhecimento público possíveis fraudes associadas ao Credcesta, operado pelo Banco Master S.A. De acordo com o parlamentar, o **Credcesta** é um **cartão de benefício consignado** exclusivo para atender servidores públicos, **aposentados e pensionistas**, por meio do qual estão sendo concedidos créditos não solicitados e descontados, sem autorização, dos contracheques dos servidores. Tratar-se-ia de mais uma fraude na concessão de crédito consignado, em prejuízo, desta vez, de servidores públicos. É o que consta do documento anexo.
14. O inquérito também relata que ex-gestores do Banco Master S.A. (antigo Banco Máxima) foram denunciados pelo MPF, em 2021, pela prática de **crimes financeiros**, gestão fraudulenta da instituição, prestação de informações falsas ao Banco Central e divulgação de dados inverídicos entre 2014 e 2016 (autos 5003557-34.2021.4.03.6181). Adicionalmente, o Banco Master foi acusado perante a **CVM** de manipulação de preços no mercado de capitais em 2020, tendo o colegiado rejeitado a proposta de Termo de Compromisso apresentada pela instituição (PA CVM 19957.007976/2020-94), e anteriormente assumido obrigação pecuniária em outro processo (PA CVM 19957.010180/2022-81).
15. Diante de tais fatos, estamos diante de circunstâncias que autorizam, na forma do art. 27, inciso V da IN PRES/INSS nº 138/2022 a busca de uma maior segurança na renovação do ACT com o Banco Master S.A., impondo cautela e ampla apuração acerca da concessão de créditos consignados, especialmente relativos ao **Credcesta**. A esse respeito, confira-se o que dispõe o texto normativo:

Art. 27. Cabe ao INSS:

(...)

V - acompanhar periodicamente:

a) a manutenção das condições de habilitação e qualificação das instituições financeiras acordantes, por consulta à situação de regularidade no Siafi/Sicaf, bem como se estão adimplentes no Cadin;

b) o cumprimento das normas e ACTs relativos à operação do crédito consignado disciplinado nesta Instrução Normativa; e

c) a qualidade dos serviços prestados pelas instituições consignatárias acordantes por meio:

1. dos indicadores que informam o índice de solução das demandas, o índice de reclamações respondidas e o prazo médio de resposta, relativos às reclamações cadastradas pelos beneficiários do INSS na plataforma consumidor.gov.br;

2. dos relatórios relativos às operações de crédito consignado em benefícios com registro nos órgãos de proteção e defesa do consumidor, encaminhados pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon;

3. da conclusão do relatório de avaliação por auditoria externa encaminhada ao INSS pelas instituições financeiras, conforme previsto no inciso XIII do art. 34; e

4. das reclamações recebidas de órgãos públicos, denunciando possíveis irregularidades por descumprimento desta Instrução Normativa.

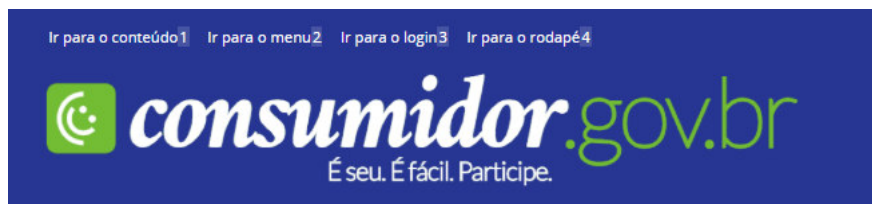
16. A formalização de Acordo de Cooperação Técnica (ACT) deve observar os princípios da legalidade, publicidade e eficiência, conforme a **Lei nº 14.133/2021**, o **Decreto nº 10.426/2020** e, no âmbito do INSS, a **Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022**. O ACT é um instrumento administrativo celebrado para execução de objetivos de interesse público comum, devendo conter os requisitos que garantam a segurança, transparência e proteção ao beneficiário.

17. O ACT não confere à instituição financeira liberdade irrestrita para atuar conforme seus interesses comerciais; trata-se de um instrumento de cooperação administrativa, regido por normas específicas e sob supervisão e controle do INSS. Ressalta-se que os beneficiários do INSS, em sua maioria, não possuem amplo conhecimento técnico do mercado financeiro, razão pela qual a atuação das instituições conveniadas deve observar **padrões rigorosos de transparência, responsabilidade e proteção ao consumidor**, evitando práticas que comprometam a renda e a dignidade do beneficiário.

18. No histórico de reclamações na plataforma **Consumidor.gov.br** (SEI ID 22248942), o Banco Master registrou 1.553 reclamações em 2023 e 1.130 em 2024. Em 2025, embora o índice de solução tenha atingido **80,6%**, a satisfação com o atendimento foi de **1,9**, evidenciando dúvidas quanto à **qualidade do serviço prestado**.

19. O referido acordo não se apresenta como uma “carta branca”, mas sim um instrumento de cooperação administrativa, regido por normas específicas e destinado à execução de políticas públicas sob a **supervisão e controle do INSS**. Ressalte-se que os beneficiários da Previdência Social, em sua maioria, **não possuem amplo conhecimento técnico do mercado financeiro**, razão pela qual a atuação das instituições conveniadas deve observar **padrões rigorosos de transparência, responsabilidade e proteção ao consumidor**, evitando práticas que possam comprometer a renda e a dignidade do beneficiário.

20. No histórico de reclamações registrado na plataforma **Consumidor.gov.br** (SEI ID 22248942), o **Banco Master** contabilizou **1.553 reclamações em 2023 e 1.310 em 2024**. Em 2025, embora o índice de solução tenha atingido **80,6%**, a satisfação dos usuários com o atendimento foi de **1,9**, o que levanta dúvidas quanto à **qualidade e efetividade do serviço prestado**.



Banco Master (antigo Banco Máxima)

[Nova Consulta](#)[Registrar Reclamação](#)

Perfil do Fornecedor

30 Dias

6 Meses

2025

Todas

Banco Master (antigo Banco Máxima)

Total de Reclamações Finalizadas

6594

Índice de Solução

80,6%

0%

100%

Satisfação com o Atendimento

1,9

1

5

Reclamações Respondidas

99,8%

0%

100%

Prazo Médio de Respostas

8 dias

10 dias

0 dia

21. Em relação às pesquisas no site **Reclame Aqui**, endereço eletrônico <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/credcesta/>, constata-se que o produto Credcesta (Cartão Consignado de Benefícios), recebeu reputação regular, com total em seis meses de 11.168 reclamações. Nos 12 últimos meses, o total de 18.049 reclamações, evidenciando a necessidade de **avaliação criteriosa dos procedimentos e práticas adotados pela instituição bancária**.

ReclameAQUI 25 ANOS

Qual a reputação de Credcesta?

**Reputação
REGULAR**

O consumidor avaliou o atendimento
dessa empresa como REGULAR. A nota
média nos últimos 12 meses é **6,9/10**.

[Saiba mais](#)

Desempenho de Credcesta

6 meses12 meses20242023Geral

Esta empresa recebeu **11168 reclamações**.

Respondeu **96.5% das reclamações** recebidas.

Há **389 reclamações** aguardando resposta.

Há **2646 reclamações** avaliadas, e a nota média dos consumidores é **5.49**.

Desempenho de Credcesta

6 meses12 meses20242023Geral

Esta empresa recebeu **18049 reclamações**.

Respondeu **97.8% das reclamações** recebidas.

Há **389 reclamações** aguardando resposta.

Há **5281 reclamações** avaliadas, e a nota média dos consumidores é **5.43**.

Dos que avaliaram, **49.5% voltariam a fazer negócio**.

A empresa resolveu **77.7% das reclamações** recebidas.

22. Promoveu-se, inclusive, pesquisar junto ao site JusBrasil, onde se apurou a existência de mais de 10.000 resultados envolvendo ações judiciais com objeto Cartão de Crédito Consignado em relação ao Banco Master. Vejamos:

Jurisprudência ▾ banco master s a cartão de crédito consignado

Jurisprudência ▾

Tipo de julgado ▾

Tribunal ▾

Em qualquer data ▾

Mais de 10.000 resultados

↑↓ Reordenar ▾

23. Entre tais ações transcrevo o seguinte julgado:

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS. AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO. CONSTATADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ÔNUS DA PROVA. INVERSÃO OPE LEGIS. EXCLUDENTES DE REPSONSABILIDADE CIVIL. REGULARIDADE NA CONTRATAÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS. NÃO DEMONSTRADA. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. OFENSA À INTEGRIDADE PSÍQUICA. RECURSOS CONHECIDOS E NÃO PROVIDOS. SENTENÇA MANTIDA. HONORÁRIOS MAJORADOS.

1. A relação jurídica entre as partes é de consumo (art. 2º caput, arts. 3º e 17, da Lei 8.078/90): deve ser analisada sob a perspectiva normativa do Código de Defesa do Consumidor – CDC. Nesse sentido, é a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”

2. Para o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o produto ou serviço possui qualidade quando funciona adequadamente – atende à finalidade que lhe é inerente – e, ao mesmo tempo, não oferece risco à saúde e segurança do consumidor.

3. As questões relacionadas a falha na prestação de serviços bancários envolvem análise à luz da responsabilidade pelo fato do serviço, disciplinado no art. 14, caput, do CDC. Em síntese: "Trata-se de regime indenizatório em relação aos danos oriundos de defeitos (vícios de qualidade por insegurança) dos produtos e serviços, os quais abrangem a ofensa tanto à saúde e segurança como ao patrimônio material do consumidor. Nessa espécie de responsabilidade, também denominada responsabilidade por acidente de consumo, a preocupação básica é no sentido de que os produtos e serviços lançados no mercado de consumo sejam seguros: não ofendam a saúde, a segurança, os direitos da personalidade e o patrimônio do consumidor" (BESSA, Leonardo Roscoe. Código de Defesa do Consumidor Comentado. Rio de Janeiro: Forense, p 125).
4. Na disciplina do CDC concernente a fato do serviço, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, salvo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros ou a inexistência de defeito.
5. No fato do serviço, o parágrafo 3º do art. 14 do CDC, além de indicar hipóteses de exclusão de responsabilidade, estabelece inversão ope legis do ônus da prova. A redação do dispositivo, ao utilizar a expressão "quando provar", deixa claro que se trata de ônus do fornecedor a prova relativa à inexistência de defeito e das outras excludentes. Tanto a doutrina quanto o Superior Tribunal de Justiça entendem que é hipótese de inversão ope legis do ônus da prova.
6. Os bancos não se desincumbiram do ônus de comprovar a regularidade dos empréstimos contestados. O Banco Santander sequer apresentou contrato pactuado; se limitou a alegar genericamente a validade dos contratos digitais e que a autora foi beneficiada pelo depósito do valor contratado. O Banco Master apresentou os seguintes documentos: 1) termo de adesão ao cartão consignado de benefício Credcesta; 2) termo de consentimento esclarecido do referido cartão; 3) cédula de crédito bancário. Todavia, referidos documentos não são suficientes para comprovar a validade do empréstimo contraído: não é possível averiguar a autenticidade da assinatura.
7. Acrescente-se que, nos três documentos anexados pelo Banco Master, as fotos selfies são idênticas, bem como o horário de assinatura. Tal fato indica que não houve a assinatura individualizada de cada documento, o que pressupõe a ausência de consentimento da autora com os termos contratuais. Além disso, o fato de a autora ter recebido a ligação no dia 01/02/2023, ter ingressado com a ação no dia 16/02/2023 e ter efetuado o depósito judicial dos valores indevidamente recebidos no dia 17/02/2023, corrobora com a tese de que não anuiu com as contratações. Não é razoável supor que uma pessoa que queira contratar empréstimo, ao ter o valor depositado em sua conta, não o utilize e busque imediatamente efetuar seu estorno (art. 375, do Código de Processo Civil-CPC).
8. Dano moral decorre de ofensa a direitos da personalidade. Entre as espécies já reconhecidas dos direitos da personalidade, está o direito à integridade psíquica (dor) cuja violação pode ocorrer de modo isolado ou cumulado com outros direitos existenciais e/ou materiais. É importante perceber a autonomia do direito à integridade psíquica (dor). A compensação por dano moral pode ser dar unicamente por ofensa ao referido direito sem que isso signifique, necessariamente, adoção da corrente doutrinária que apenas reconhece o dano moral quando há afetação negativa do estado anímico de alguém (dor). Determinada conduta pode ofender, a um só tempo, mais de um direito da personalidade, com reflexos no valor indenizatório (compensatório).
9. O quadro fático indica que houve ofensa ao direito à integridade psíquica. A quantificação da verba compensatória deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, com a compensação do mal injusto experimentado pela vítima. Ponderam-se o direito violado, a gravidade da lesão (extensão do dano), as circunstâncias e consequências do fato.
10. Recursos conhecidos e não providos. Honorários majorados.

(Acórdão 1889651, 0700754-02.2023.8.07.0008, Relator(a): LEONARDO ROSCOE BESSA, 6ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 10/07/2024, publicado no DJe: 24/07/2024.)

24. Esses dados, somados às manifestações registradas junto à SENACON e à Ouvidoria do INSS, apontam para um padrão reiterado de desconformidades nas operações de crédito consignado associadas ao produto Credcesta, o que eleva o risco de dano a beneficiários previdenciários e sugere a necessidade de intervenção preventiva até a completa apuração das condições de conformidade e segurança contratual do serviço.
25. Observa-se, ainda, descompasso entre as práticas adotadas e os parâmetros previstos nas normas de regência — a exemplo da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, alterada pela IN nº 143/2023, da Portaria PRES/INSS nº 76/2023 e da Resolução BACEN nº 3.954/2011 — que impõem exigências quanto à autorização expressa, à autenticação biométrica, à guarda de documentos e à responsabilidade da instituição pela atuação de seus correspondentes bancários.
26. Diante do atual cenário institucional, marcado pelos fatos que impactam a imagem do INSS e, especialmente, pelas operações recentemente deflagradas pela Polícia Federal, envolvendo Acordos de Cooperação Técnica com instituições financeiras para desconto em benefícios, torna-se imprescindível assegurar a regularidade das operações de empréstimo consignado em todas as suas modalidades.
27. Assim, concluo, as informações ora carreadas levam, neste momento, no sentido da conclusão pela **NÃO RENOVAÇÃO do Acordo de Cooperação Técnica com o Banco Master** até a conclusão do **Inquérito Civil nº 1.16.000.001014/2021-68**, em tramitação no MPF, ou até que se comprove que a instituição bancária **cumpr integralmente todas as normas aplicáveis ao empréstimo consignado**, conforme legislação e regulamentos vigentes.
28. Em suma, a presente medida visa formalizar a descontinuidade do Acordo de Cooperação Técnica, equivalente à rescisão, na hipótese em que o ACT tenha sido eventualmente mantido vigente pela DATAPREV, até que sobrevenham conclusões técnicas e jurídicas seguras acerca da conformidade do modelo operacional adotado.
29. Nesses termos, encaminhe-se os autos à CGPAG, para ciência, com solicitação de que informe a demanda à DATAPREV sobre a presente não renovação do ACT, com a consequente exclusão de acessos do referido Banco aos sistemas operacionais do empréstimo consignado do INSS.
30. Oficie-se ao Banco Master S.A., para ciência.

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

DIRBEN - Diretoria de Benefícios e de Relacionamento com o Cidadão
Setor de Autarquias Sul Qd 2 Bloco O
Asa Sul
Brasília - DF, 70070-946
dirben@inss.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MÁRCIA ELIZA DE SOUZA, Diretor(a)**, em 08/10/2025, às 18:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **22258974** e o código CRC **6DDE58AD**.