



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão
Coordenação-Geral de Articulação e Gestão da DIRBEN
Coordenação de Acordos e Convênios de Benefícios

DESPACHO

Coordenação de Acordos e Convênios de Benefícios, em 10/09/2025

Ref.: Processo nº 35014.343932/2025-36.

Int.: SENADO FEDERAL Secretaria-Geral da Mesa Secretaria de Comissões Coordenação de Comissões Especiais, Temporárias e Parlamentares de Inquérito.

Ass.: Requerimento nº 1360/2025 - CPMI INSS.

1. Trata-se do Ofício nº 109/2025 - CPMI-INSS, por meio do qual a Comissão Parlamentar Mista de Inquérito encaminha o Requerimento nº 1360/2025 - CPMI-INSS, para atendimento no prazo de 5 (cinco) dias úteis, em consonância com o art. 218, §3º, do Código de Processo Civil, c/c art. 24 da Lei nº 9.784/1999 e art. 412, VI, do Regimento Interno do Senado Federal.
2. Nos termos do documento referido, requisita-se:
 1. Informações sobre os controles para regulamentar as instituições financeiras e outras entidades que celebram acordos com o INSS para conceder empréstimos consignados, detalhando os critérios de seleção, os requisitos para a celebração de convênios e os mecanismos de supervisão e fiscalização desses parceiros; SF/25079.45415-34 (LexEdit) Assinado eletronicamente, por Sen. Marcos Rogério Para verificar as assinaturas, acesse https://legis.senado.gov.br/autenticadoc-legis/2289114155_01360/2025_CPMI_-_INSS
 2. Esclarecimentos sobre se o INSS possuía alguma forma de supervisão ou análise dos contratos assinados entre as instituições concedentes de crédito e os aposentados, particularmente no que diz respeito a descontos para contribuições associativas incluídas nos contratos sem o consentimento dos aposentados, englobando quais medidas eram tomadas para garantir a proteção dos direitos dos beneficiários;
 3. Detalhes sobre as medidas adotadas para garantir a transparência para os aposentados em relação às taxas de juros aplicadas aos empréstimos, cronogramas de amortização e saldos devedores, informando como o INSS assegurava que os aposentados tivessem acesso fácil e compreensível a essas informações;
 4. Informações sobre os mecanismos para que os aposentados denunciassem e contestassem descontos não autorizados ou atividades fraudulentas relacionadas com empréstimos consignados, acrescentando se houve e como essas denúncias eram apuradas e quais medidas eram tomadas para responsabilizar os envolvidos; e
 5. Esclarecimentos sobre a existência de auditorias internas ou externas realizadas pelo INSS para verificar a regularidade dos descontos efetuados nos benefícios previdenciários e identificar possíveis irregularidades ou fraudes.
3. Assim, no que compete a esta Diretoria (itens 1 a 4), passa-se a informar o que segue.

1. Informações sobre os controles para regulamentar as instituições financeiras e outras entidades que celebram acordos com o INSS para conceder empréstimos consignados, detalhando os critérios de seleção, os requisitos para a celebração de convênios e os mecanismos de supervisão e fiscalização desses parceiros;

As funções de regulamentação, autorização de funcionamento, fiscalização, controle ou monitoramento da oferta de crédito no Sistema Financeiro Nacional, atribuições que, nos termos da Lei nº 4.595/1964, cabem ao Banco Central do Brasil. Da mesma forma, à Secretaria de Defesa do Consumidor a autocomposição direta de controvérsias oriundas de relações de consumo estabelecidas entre instituições financeiras e pessoas físicas, matéria disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e pelas normas correlatas, ainda que envolvam cidadãos detentores de benefícios pagos pelo INSS.

A atuação da INSS no âmbito do crédito consignado restringe-se às atribuições definidas pela legislação específica, em especial o § 2º do art. 6º da Lei nº 10.820/2003, c/c o § 10 do art. 154 do Decreto nº 3.048, de 1999, que delimitam sua responsabilidade:

- ao credenciamento das instituições consignatárias por meio da celebração de Acordos de Cooperação Técnica (ACTs), observados os requisitos legais e técnicos exigidos;
- à retenção dos valores autorizados pelos beneficiários; e
- ao repasse desses valores às instituições acordantes.

Nesse sentido, as instituições consignatárias subordinam-se à fiscalização e controle dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, bem como aos demais órgãos públicos competentes em matérias cíveis e penais.

No âmbito do INSS, a Instrução Normativa nº 138, de 10 de novembro de 2022 (IN 138/2022), estabelece os critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de crédito consignado contraído nos benefícios pagos pelo INSS.

Nos termos do artigo 1º, § 1º, da IN 138/2022, para que uma instituição possa operacionalizar o crédito consignado junto ao INSS é necessário:

- celebrar Acordo de Cooperação Técnica com o INSS;
- e firmar contrato específico com a Dataprev S.A., responsável pelos serviços tecnológicos necessários.

Os critérios e documentos exigidos para a formalização do Acordo de Cooperação Técnica estão previstos na Portaria nº 76/DIRBEN/INSS/2020, especialmente em seu artigo 2º, que estabelece a necessidade de instrução processual com documentação comprobatória da regularidade da instituição. Entre os documentos exigidos, destacam-se o estatuto ou contrato social, o CNPJ, as certidões de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, além de comprovação de autorização de funcionamento emitida pelo Banco Central do Brasil, pela Superintendência de Seguros Privados ou pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar, conforme a natureza da entidade e o compromisso de cumprir condições regulamentares quanto à oferta, informação, transparência e garantias ao beneficiário.

Ainda segundo o artigo 2º, § 3º, da Portaria nº 76/2020, nos casos de celebração ou renovação do Acordo de Cooperação Técnica, a área técnica do INSS deve instruir o processo com Nota Técnica, contendo análise da regularidade das operações da instituição interessada e avaliação das estatísticas de reclamações registradas junto à Secretaria Nacional do Consumidor.

Após a formalização, a Instrução Normativa nº 138/2022 atribui ao INSS competências de supervisão e fiscalização acerca do cumprimento do ACT firmado, entre as quais se destacam: acompanhar a manutenção das condições de habilitação e qualificação das instituições financeiras (artigo 27, inciso V, alínea “a”); verificar o cumprimento das normas e das cláusulas previstas nos Acordos de Cooperação Técnica (artigo 27, inciso V, alínea “b”); e monitorar a qualidade dos serviços prestados com base em indicadores de solução de reclamações na plataforma consumidor.gov.br, relatórios encaminhados

pela Secretaria Nacional do Consumidor, auditorias externas exigidas das instituições e reclamações recebidas de órgãos públicos (artigo 27, inciso V, alínea “c”).

No caso de descumprimento das obrigações, a Instrução Normativa nº 138/2022, em seus artigos 36 e 37, prevê penalidades graduadas, que vão desde advertência até a rescisão do Acordo de Cooperação Técnica, incluindo suspensão temporária de novas operações, sempre observados o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa.

2. Esclarecimentos sobre se o INSS possuía alguma forma de supervisão ou análise dos contratos assinados entre as instituições concedentes de crédito e os aposentados, particularmente no que diz respeito a descontos para contribuições associativas incluídas nos contratos sem o consentimento dos aposentados, englobando quais medidas eram tomadas para garantir a proteção dos direitos dos beneficiários;

Preliminarmente, cumpre esclarecer que crédito consignado e desconto associativo são modalidades diferentes, cada uma com natureza e procedimentos próprios.

Por se tratar de relação de consumo e, como já demonstrado no item 1, não ser de competência do INSS o controle e a fiscalização das operações e atividades tanto de instituições financeiras como das entidades representativas de aposentados ou pensionistas, os comandos de averbações são celebrados exclusivamente entre os beneficiários e as Acordantes, de forma que os dados para efetivar a contratação são transmitidos diretamente por essas à Dataprev. Atendidos os requisitos da legislação vigente, possuindo margem consignável disponível ou não havendo desconto de mensalidade ativo no benefício, a efetivação da averbação ocorre de forma automática mediante os parâmetros tecnológicos definidos pela Dataprev, sem qualquer participação do INSS.

A atuação do INSS limita-se à fiscalização do cumprimento do ACT firmado com as instituições, nos termos do que preceitua a Instrução Normativa nº 138/2022 (Anexo IV), e na aplicação das penalidades ali previstas, quando constatadas irregularidades nas operações de crédito consignado ou descumprimento das obrigações, pelas instituições consignatárias acordantes ou por correspondentes bancários a seu serviço.

3. Detalhes sobre as medidas adotadas para garantir a transparência para os aposentados em relação às taxas de juros aplicadas aos empréstimos, cronogramas de amortização e saldos devedores, informando como o INSS assegurava que os aposentados tivessem acesso fácil e compreensível a essas informações;

A Instrução Normativa nº 138/2022 (anexa) estabelece medidas para assegurar o acesso às informações e a transparência nas operações de crédito consignado contratadas com instituições financeiras no que se refere às taxas de juros, cronogramas de amortização e saldos devedores.

Conforme o artigo 34, inciso VI, alínea “e”, cabe às instituições consignatárias encaminhar diariamente ao INSS as taxas de juros praticadas para novas operações de crédito consignado, incluindo empréstimo pessoal, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício. Essas informações são disponibilizadas aos beneficiários no aplicativo Meu INSS, garantindo acompanhamento contínuo e transparente.

Complementarmente, o art. 5º, §9º, da IN nº 138/2022, determina que, antes da contratação, a instituição deve fornecer ao segurado demonstrativo contendo o valor líquido do benefício após o desconto da prestação, o custo efetivo total (CET) da operação e o prazo para quitação integral. Essa exigência garante que o beneficiário conheça, de forma prévia e clara, o impacto do contrato em sua renda.

Já o art. 10 da mesma instrução normativa assegura que, nos casos de quitação antecipada, a instituição consignatária acordante deverá entregar ao solicitante o demonstrativo que especifique o valor remanescente dos seus rendimentos líquidos mensais, após a dedução da prestação mensal, o custo efetivo total do empréstimo e o prazo para sua quitação integral. Além disso, conforme o art. 19 da IN nº

138/2022, as operações de crédito consignado são identificadas e discriminadas no extrato de pagamento mensal do benefício, permitindo ao aposentado acompanhar os descontos realizados.

Para facilitar ainda mais o acesso, o aplicativo Meu INSS disponibiliza o serviço "Extrato de Empréstimo Consignado", que reúne informações sobre:

- contratos ativos;
- valores de parcelas;
- prazos de amortização;
- saldo devedor atualizado; e
- margem consignável disponível para novas operações.

Essas disposições visam assegurar que os beneficiários tenham acesso a informações claras e atualizadas sobre seus contratos de crédito consignado.

4. Informações sobre os mecanismos para que os aposentados denunciasses e contestasses descontos não autorizados ou atividades fraudulentas relacionadas com empréstimos consignados, acrescentando se houve e como essas denúncias eram apuradas e quais medidas eram tomadas para responsabilizar os envolvidos;

O beneficiário que, a qualquer momento, identificar irregularidade em operação ou contrato de crédito consignado, ou descumprimento de normas pela instituição consignatária, pode registrar sua reclamação na plataforma consumidor.gov.br, nos termos do art. 25 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, observadas as condições indicadas na própria ferramenta. As demandas não abrangidas por essa plataforma poderão ser registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, conforme dispõe o art. 26 da mesma norma.

No tocante à apuração e responsabilização, o art. 36 da IN nº 138/2022 prevê sanções às instituições consignatárias que descumprirem obrigações ou cometerem irregularidades, variando desde advertência até a rescisão do Acordo de Cooperação Técnica (ACT), a saber:

Art. 36. Constatadas irregularidades nas operações de crédito consignado ou descumprimento das obrigações, pelas instituições consignatárias acordantes ou por correspondentes bancários a seu serviço, aplicar-se-ão as seguintes penalidades:

I - advertência, por inobservância aos:

- a) incisos I, II e alíneas "a" e "b" do inciso III do art. 34; e
- b) incisos I a IV do art. 35;

II - suspensão de novas averbações para consignações de empréstimo e/ou RMC/RCC, pelos seguintes prazos:

a) 5 (cinco) dias, por inobservância:

- 1. à alínea "c" do inciso III, aos incisos IV e V, às alíneas "a" e "b" do inciso VI, e ao inciso VII, todos do art. 34;
- 2. ao inciso V do art. 35; e
- 3. reincidência das infrações punidas com a penalidade prevista no inciso I;

b) 10 (dez) dias, por inobservância:

- 1. ao art. 33; e
- 2. à alínea "d" do inciso III e incisos VIII a XIII, todos do art. 34;

c) 15 (quinze) dias, por inobservância:

- 1. à alínea "c" do inciso VI do art. 34;
- 2. aos incisos VI a VIII do art. 35; e
- 3. reincidência das infrações punidas com as penalidades tratadas nas

alíneas “a” e “b”;

d) 30 (trinta) dias, em caso de reincidência das infrações punidas com a penalidade prevista na alínea “c”; e

III - rescisão do ACT:

a) havendo reincidência das infrações punidas com a penalidade prevista na alínea “d” do inciso II;

b) caso a pendência ensejadora da penalidade prevista na alínea “b” do inciso II não seja regularizada no prazo de 30 (trinta) dias úteis;

c) em caso de desativação definitiva da instituição financeira da plataforma consumidor.gov.br;

d) na hipótese do § 2º do art. 32; e

e) constatada como falsa a declaração exigida no inciso XIV do art. 34.

Ainda, o art. 37 estabelece que tais penalidades serão aplicadas com observância ao devido processo legal, contraditório e ampla defesa.

A título de exemplo, o INSS realizou em maio de 2021 fiscalização junto ao Banco C6 Consignado S.A., resultando na aplicação da penalidade de suspensão por cinco dias úteis, impossibilitando a instituição de receber novas consignações, nos termos do art. 36, II, “a” da IN nº 138/2022.

No período de 2023 a 2025, foram rescindidos treze ACTs com instituições financeiras que operavam empréstimos consignados, sendo onze especificamente em razão do descumprimento da obrigação de “manter à disposição dos beneficiários serviço centralizado de bloqueio de chamadas e mensagens de oferta de operações de crédito consignado, denominado “Não me Perturbe”, exigência prevista no art. 34, III, “a” da IN nº 138/2022.

Assim, ao tomar conhecimento das denúncias, o INSS adota os procedimentos previstos no normativo, podendo aplicar sanções que vão da advertência à rescisão do ACT.

4. Feitas as considerações, encaminhe-se ao Gabinete em prosseguimento

MÁRCIA ELIZA DE SOUZA

Diretora de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

Anexos:

I - Portaria nº 76/DIRBEN/INSS, de 3 de fevereiro de 2020 - (SEI 22322666)

II - Portaria nº 76/DIRBEN/INSS, de 3 de fevereiro de 2020 (Anexo I da Portaria - Minuta ACT) - (SEI 22322918)

III - Portaria nº 76/DIRBEN/INSS, de 3 de fevereiro de 2020 (Anexo II da Portaria - Minuta Plano de Trabalho) - (SEI 22322982)

IV - INSTRUÇÃO NORMATIVA PRES/INSS Nº 138, DE 10 DE NOVEMBRO DE 2022 - (SEI 22323013)



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA ELIZA DE SOUZA, Diretor(a)**, em 11/09/2025, às 15:02, 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 **22322133** e o código CRC **369B241F**.

Referência: Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.343932/2025-36

SEI nº 22322133