



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL  
Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão  
Coordenação-Geral de Pagamento de Benefícios  
Coordenação De Pagamentos e Gestão De Benefícios  
Divisão de Consignação em Benefícios

**DESPACHO**

**Divisão de Consignação em Benefícios, em 24/10/2023**

**Ref.:** Processo nº 35014.411487/2023-82.

**Int.:** TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO.

**Ass.:** Ofício nº 52087/2023-TCU/Seproc -  
Processo TC 032.069/2023-5.

1. Ciente do Despacho 13733161, em 24/10/2023.
2. Trata-se do Ofício nº 52087/2023-TCU/Seproc, de 17/10/2023 (13730006), recebido pelo INSS em 24/10/2023, referente ao Processo TC 032.069/2023-5, instaurado no âmbito do Tribunal de Contas da União - TCU, que versa sobre a oitiva dirigida ao Presidente do INSS relativa à apuração de irregularidade de entidades sindicais, associativas e instituições bancárias, com descontos indevidos nos proventos dos beneficiários.
3. O processo chegou a esta Divisão de Consignação de Benefícios contendo com os seguintes documentos disponíveis para acesso: Ofício 52087/2023 - TC 032.069/2023-5 - Oitiva - Solicitação do Congresso Nacional (13730006), Despacho 13730019 e Despacho 13733161.
4. Para não realizar transcrição repetitiva, faz-se menção às transcrições constantes nos Despachos n.ºs 13730019 e 13733161, os quais passaremos a ponderar a seguir conforme as competências regimentais desta Divisão de Consignação em Benefícios.

**I - "14.3. (...) quais as entidades associativas, sindicais e instituições financeiras são detentoras de repasses (...)":**

5. Em resposta a esse trecho específico, anexamos aos autos os documentos Lista Entidades de Classe - Mensalidade Associativa INSS (13737046) e Lista Instituições Financeiras Empréstimo Consignado INSS (13737047).

**II - "14.3. (...) quais os respectivos valores nos últimos 24 meses (...)":**

6. Para que seja informado os valores mensais repassados tanto para instituições financeiras como entidades de classe acordante, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, entende-se pertinente o encaminhamento dos autos para fornecimento dessas informações pela **Divisão de Controle Financeiro de Pagamento de Benefícios (DCFIB)**, com fulcro na alínea "b" do inciso I do Art. 96 do Regimento

**III - "14.3. (...) quais são os mecanismos de controle que garantem a idoneidade do consentimento dos aposentados aos repasses efetuados, ressaltando que embora apenas a medida cautelar tenha o condão de suspender os descontos, os gestores submetidos a esta auditoria serão responsáveis por quaisquer repasses efetuados (...)":**

7. O Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, criado em 27 de junho de 1990, por meio do [Decreto n.º 99.350, de 27 de junho de 1990](#), tem a competência de operacionalizar o reconhecimento dos direitos dos segurados do Regime Geral de Previdência Social - RGPS, não competindo ao INSS o fomento, a fiscalização, o controle, o monitoramento e a regulação quanto à oferta de crédito no sistema financeiro nacional, tampouco a autocomposição direta nas controvérsias em relações de consumo mediante contratos de fornecimento de produtos e serviços entre instituições financeiras e pessoas físicas, ainda que beneficiários do RGPS, à luz do que preceitua a legislação previdenciária, consumerista e normas correlatas.

8. Os Acordos de Cooperação Técnica - ACT - para operacionalização de desconto para pagamento de empréstimos consignados e desconto de mensalidade associativa em benefícios elegíveis pagos pelo INSS possuem previsão legal estampada no art. 6º da [Lei n.º 10.820, de 17 de dezembro de 2003](#); no art. 115 da [Lei n.º 8.213, de 24 de julho de 1991](#), e no art. 154 do Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo [Decreto n.º 3.048, de 6 de maio de 1999](#), e seguem as regras do regime jurídico de parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil, em regime de mútua cooperação, na modalidade de acordos de cooperação, estabelecido na [Lei n.º 13.019, de 31 de julho de 2014](#), e regulamentada pelo [Decreto n.º 8.726, de 27 de abril de 2016](#), e demais preceitos do Direito Público.

9. Nos ACT's e respectivos Planos de Trabalho constam as obrigações de cada partícipe, sendo de inteira e exclusiva responsabilidade das instituições bancárias/financeiras e/ou entidades de classe Acordante a reparação dos eventuais danos causados a seus associados e/ou terceiros, independentemente ou não da observância dos termos do ACT, não cabendo ao INSS a responsabilidade solidária em tais resultados, conforme devidamente ajustado na Cláusula DA RESPONSABILIDADE.

10. Neste contexto, cabe destacar o que dispõe o § 2º do art. 6º da [Lei n.º 10.820, de 2003](#) e o art. 154 do [Decreto n.º 3.048, de 1999](#):

Lei n.º 10.820, de 2003:

Art. 6º.....

(...)

§ 2º Em qualquer circunstância, a responsabilidade do INSS em relação às operações referidas no caput deste artigo restringe-se à: (Redação dada pela Lei n.º 10.953, de 2004)

I - retenção dos valores autorizados pelo beneficiário e repasse à instituição consignatária nas operações de desconto, não cabendo à autarquia responsabilidade solidária pelos débitos contratados pelo segurado; e

II - manutenção dos pagamentos do titular do benefício na mesma instituição financeira enquanto houver saldo devedor nas operações em que for autorizada a retenção, não cabendo à autarquia responsabilidade solidária pelos débitos contratados pelo segurado. [grifo nosso]

Decreto n.º 3.048, de 1999:

Art. 154. O Instituto Nacional do Seguro Social pode descontar da renda mensal do benefício:

(...)

V - mensalidades de associações e de demais entidades de aposentados ou pensionistas legalmente reconhecidas, constituídas e em funcionamento, desde que autorizadas por seus filiados, observado o disposto nos § 1º ao § 1º-I; e (Redação dada pelo Decreto n.º 10.537, de 2020)

VI - pagamento de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil ou por entidades fechadas ou abertas de previdência complementar, públicas e privadas, quando expressamente autorizado pelo beneficiário, até o limite de trinta e cinco por cento do valor do

benefício, dos quais cinco por cento serão destinados exclusivamente para: (Redação dada pelo Decreto n.º 10.410, de 2020)

a) amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito; ou (Incluído pelo Decreto n.º 10.410, de 2020)

b) utilização com a finalidade de saque por meio do cartão de crédito. (Incluído pelo Decreto n.º 10.410, de 2020)

(...)

§ 10. O INSS não responde, em nenhuma hipótese, pelos débitos contratados pelos segurados, restringindo-se sua responsabilidade: (Incluído pelo Decreto n.º 5.699, de 2006)

I - à retenção dos valores autorizados pelo beneficiário e seu repasse à instituição consignatária, em relação às operações contratadas na forma do inciso VI do caput; e (Incluído pelo Decreto n.º 5.699, de 2006)

II - à manutenção dos pagamentos na mesma instituição financeira enquanto houver saldo devedor, desde que seja por ela comunicado, na forma estabelecida pelo INSS, e enquanto não houver retenção superior ao limite de trinta por cento do valor do benefício, em relação às operações contratadas na forma do § 9º. (Incluído pelo Decreto n.º 5.699, de 2006)

11. Nota-se que, tanto no processamento de empréstimos consignados como na averbação de mensalidade associativa, o INSS é responsável apenas pelo credenciamento das instituições interessadas, através da celebração de Acordo de Cooperação Técnica, desde que atendidos os requisitos legais e técnicos exigidos, pela retenção dos valores autorizados pelo beneficiário e pela transferência dos valores às instituições acordantes, subordinando-as 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. Frise-se que, ao representar de forma jurídica, administrativa e política seus associados, ainda que indiretamente, as entidades de classe acabam se enquadrando no conceito de fornecedores de serviços em relação aos seus associados.

12. Os contratos de créditos consignados, a filiação e as autorizações de desconto de mensalidade associativa são celebradas exclusivamente entre o beneficiário e as Acordantes, e essas é que detém toda a documentação pertinente à autorização dos beneficiários.

13. Os dados para a averbação são transmitidos diretamente pelas Acordantes à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - DATAPREV, responsável por toda a operação sistêmica e processamento dos descontos, em obediência ao previsto nos dispositivos legais supramencionados, não cabendo a esta Autarquia Federal a responsabilidade solidária ou subsidiária pelos débitos contratados/autorizados pelos beneficiários, bem como por possíveis práticas delitivas ou abusivas que sejam cometidas pelas Acordantes. Caso o(a) titular do benefício não tenha autorizado o desconto, cabe exclusivamente à instituição envolvida a eventual responsabilização administrativa, cível e penal pelos órgãos de controle externo competentes ligados a defesa dos direitos do consumidor. Frise-se que nenhuma instituição que mantém Acordo de Cooperação Técnica (ACT) com o INSS para operacionalizar o crédito consignado está autorizada a realizar averbação de contratos através de ferramentas ou aplicações tecnológicas em desacordo com os requisitos técnicos definidos pela DATAPREV e que sejam incapazes de garantir a integridade e não repúdio das informações, a autenticidade, e a titularidade a partir da captura biométrica.

14. Após os ajustes sistêmicos entre a DATAPREV e as instituições Acordantes, a partir de 12/04/2023, todos os contratos de crédito consignado estão sendo averbados somente por meio da autenticação biométrica. A partir dessa data, estão também sendo disponibilizados aos beneficiários as cópias dos contratos de empréstimos consignados através do aplicativo Meu INSS. O INSS e a DATAPREV estão acompanhando a implementação da nova funcionalidade e esperam que tais inovações auxiliem os segurados no controle e defesa de seus direitos nas esferas competentes.

15. A Instrução Normativa PRES/INSS n° 138, de 10 de novembro de 2022, que estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de crédito consignado contraído nos benefícios pagos pelo INSS. Com base no art. 6º da [Lei n.º 10.820, de 2003](#), a referida IN assim disciplina:

Art. 2º Em qualquer circunstância, a responsabilidade do INSS em relação ao crédito consignado restringe-se à retenção dos valores autorizados pelo beneficiário e repasse à instituição consignatária acordante, não cabendo à Autarquia responsabilidade solidária pelos débitos contratados pelo titular do benefício, conforme o § 2º do art. 6º da Lei n.º 10.820, de 2003.

§ 1º O INSS não possui ingerência sobre eventuais contratações não amparadas por esta Instrução Normativa.

§ 2º A contratação de crédito consignado constitui uma operação entre o beneficiário e a instituição consignatária acordante, cabendo unicamente às partes zelar pelo seu cumprimento.

§ 3º Eventuais necessidades de acertos de valores sobre consignações pagas ou contratadas deverão ser objeto de ajuste ou acordo entre o beneficiário e a instituição consignatária acordante.

.....  
Art. 23. Os descontos, e respectivos repasses, são interrompidos por ocorrências relacionadas às alterações:

(...)

§ 3º O INSS não poderá efetuar alterações das informações originalmente contratadas e averbadas na forma do art. 18, cabendo somente a exclusão do contrato de crédito consignado e averbação de um novo contrato com as alterações pretendidas, por comando exclusivo da instituição consignatária acordante.

.....  
Art. 25. O beneficiário que, a qualquer momento, sentir-se prejudicado por operação ou contrato de crédito consignado considerados irregular ou inexistente, ou que identificar descumprimento de normas estabelecidas nesta Instrução Normativa e/ou do contrato por parte da instituição consignatária acordante, poderá registrar sua reclamação no sítio [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), com observância às condições indicadas na plataforma.

§ 1º O [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) é a plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo conforme disposto no Decreto n.º 10.197, de 2 de janeiro de 2020.

16. A [Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 \(Código de Defesa do Consumidor\)](#), em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços pelos danos causados aos consumidores. No caso das instituições financeiras, essa responsabilidade é ainda mais acentuada, uma vez que elas possuem conhecimento técnico e expertise para avaliar a capacidade de pagamento dos consumidores antes de concederem crédito. No inciso VIII do artigo 39, o CDC também proíbe práticas abusivas por parte dos fornecedores, incluindo a concessão de crédito de forma inadequada ou excessiva. Além disso, o artigo 42 do mesmo Código estabelece que o consumidor inadimplente não pode ser exposto a ridículo, ou submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

17. Considerando ainda o disposto nos incisos VI e IX do Art. 10 da [Lei n.º 4.595, de 31 de dezembro de 1964](#), a competência de normatizar, regulamentar, fiscalizar e monitorar o Sistema Financeiro Nacional e, conseqüentemente, as instituições financeiras por ela autorizadas a funcionar regularmente no Brasil é privativa do Banco Central do Brasil.

18. Consoante os incisos IV e VII do Art. 1º do Anexo I do [Decreto n.º 9.662, de 1º de janeiro de 2019](#), a defesa da ordem econômica nacional e dos direitos do consumidor bem como a ouvidoria-geral do consumidor compete ao Ministério da Justiça e Segurança Pública através da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, criada pelo [Decreto n.º 7.738, de 28 de maio de 2012](#), órgão que compõe a estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública, com suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do [Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997](#). A atuação da SENACON concentra-se no planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo. Destaca-se o que dispõe o art. 9º do [Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997](#), alterado pelo [Decreto n.º 7.738, de 28 de maio de 2012](#):

Art. 9º A fiscalização das relações de consumo de que tratam a Lei n.º 8.078, de 1990, este Decreto e as demais normas de defesa do consumidor será exercida em todo o território nacional pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência. (Redação dada pelo Decreto n.º 7.738, de 2012).

19. Como a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo compete à SENACON, em 29/07/2019, o INSS firmou Acordo de Cooperação Técnica com a SENACON, para atuar de forma preventiva para coibir eventuais práticas abusivas. Desde então as reclamações passaram a ser tratadas por meio do sítio [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) para fins de tratamento e exclusão dos descontos.

20. Ressalte-se que o sítio [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) é a plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo, conforme disposto no [Decreto n.º 10.197, de 2 de janeiro de 2020](#). As reclamações da plataforma Consumidor.Gov estão sob gestão, coordenação, acompanhamento e tratamento pela SENACON. O que tem permitido estudos técnicos elaborados pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, da SENACON, a respeito de empréstimos consignados e de cartão de crédito e das questões envolvendo sua oferta e comercialização. No caso de desconto de mensalidade associativa, muito embora todos os pontos abordados, o INSS disponibiliza aos beneficiários diretamente ao lado a rubrica de desconto da mensalidade, o contato do SAC da entidade para ser tratado diretamente como a Entidade Acordante qualquer assunto de interesse do beneficiário e, ainda, disponibiliza o serviço “Excluir mensalidade de associação ou sindicato no benefício”, através do link "<https://www.gov.br/pt-br/servicos/excluir-mensalidade-de-associacao-ou-sindicato-no-beneficio>", do Meu INSS ou da Central 135.

21. Os beneficiários do INSS podem também solicitar o serviço de bloqueio ou desbloqueio tanto para fins de empréstimos como para o desconto de mensalidade associativa. Serviço esse que pode ser requerido pelos canais remotos (aplicativo do Meu INSS e Central Telefônica 135). Quando bloqueados, os benefícios ficam inacessíveis para averbações de descontos. Como são serviços distintos, o benefício pode ser bloqueado ou desbloqueado para um ou outro desconto, podendo ficar bloqueado ou desbloqueado para as duas modalidades simultaneamente. O INSS tem recomendado aos usuários que mantenham seus benefícios bloqueados, caso não possuam necessidade de contratar empréstimos ou interesse em autorizar desconto de mensalidade associativa.

22. Por se tratar de relação de consumo e, como já devidamente demonstrado, 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. Inclusive, à luz dos diversos dispositivos do ordenamento jurídico brasileiro, é vedado ao Poder Público a interferência e intervenção na organização de associações, sindicatos e entidades congêneres, cabendo ao Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

23. Quanto às questões envolvendo o mérito do atendimento e dos serviços prestados aos beneficiários pelas Entidades de classes, Instituições financeiras (IF's) e seus respectivos correspondentes bancários, entende-se que a matéria transcende as competências legais desta Autarquia Federal, cabendo aos órgãos de controle externos competentes o controle e fiscalização o acompanhamento do atendimento, bem como a aplicação de penalidades administrativas, cíveis e/ou criminais, caso cabíveis.

24. Quanto ao aplicativo/site Meu INSS, vale mencionar que, por força da Estratégia de Governo Digital ([Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020](#)), adota o login único de acesso da Rede Gov.BR sob coordenação da Secretaria de Governo Digital (SGD), vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

25. A conta gov.br tem três níveis de segurança e acesso, conforme pode ser constatado através de consulta ao link "<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br>".

26. Para além de todos esses pontos, o INSS vem adotando medidas internas (tanto normativas quanto sistêmicas) para mitigar consignações fraudulentas e assédio por partes das Instituições Financeiras. Dentre as várias ações em andamento existem acordos com órgão de defesa do consumidor e revisões constantes das normas relativas à concessão de empréstimo consignado.

27. Apesar de possuírem como foco o caráter operacional, as evoluções trazidas pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022, possuem claro foco na garantia da integridade das operações e buscam mitigar a ocorrência de situações indesejadas tanto para o poder público quanto para o beneficiário, assim podemos citar como itens principais do regulamento operacional:

a) Bloqueio automático dos benefícios para que só ocorra realização de consignação



mediante autorização do beneficiário, tal qual ocorre para servidores públicos e beneficiários de regime próprio vinculados ao poder executivo;

b) Procedimento de bloqueio/desbloqueio através dos níveis de segurança dos selos de autenticação GOV.BR, biometria facial e outras medidas de segurança tecnológica em desenvolvimento para verificação da autenticidade da autorização dos beneficiários;

c) A vedação a instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interposta pessoa, física ou jurídica, qualquer atividade de marketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade direcionada a beneficiário específico ou qualquer tipo de atividade tendente a convencer o beneficiário do INSS a celebrar contratos de empréstimo pessoal e cartão de crédito, com pagamento mediante consignação em benefício, antes do decurso de 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da respectiva Data de Despacho de Benefício - DDB.

28. A partir de 1º de abril de 2019, todo benefício previdenciário é concedido inicialmente já bloqueado tanto para averbação de desconto associativo com para fins de empréstimos, de forma preventiva. Esse bloqueio permanece até que haja autorização expressa pelo titular ou representante, sendo que o benefício fica bloqueado por 90 (noventa) dias, contados a partir da Data de Despacho do Benefício - DDB, ou seja, mesmo que o beneficiário tenha interesse em autorizar o desconto associativo ou de empréstimo, ele não consegue desbloquear seu benefício antes desse prazo.

29. O bloqueio dos benefícios elegíveis para averbação do crédito consignado também ocorre automaticamente nas seguintes hipóteses, nos termos do art. 8º da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022: a) pela alteração do local de pagamento que implique Transferência do Benefício em Manutenção – TBM para outra agência da Previdência Social – APS, por comando do INSS ou da rede bancária, com possibilidade de desbloqueio após 60 (sessenta) dias; b) por solicitação do titular, representante legal ou procurador; c) quando alterado dados sensíveis via meu INSS como: meio de pagamento, dados bancários e exclusão de representante legal; ou d) quando comandada reativação do benefício.

30. O INSS tem também publicado informes alertando a sociedade como um todo sobre as normas, medidas de segurança e orientações sobre como evitar infortúnios ou golpes relativas ao crédito consignado. Vejamos:

30.1. Podcast - MOMENTO INSS | Episódio 3 | Selo de segurança/ Serviços digitais do governo federal: Saiba como usar o aplicativo Meu INSS com segurança (Acesso: [https://www.instagram.com/reel/CwgC3syAUSx/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/reel/CwgC3syAUSx/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==));

30.2. Meu INSS: nova etapa com reconhecimento facial traz mais segurança para acessar serviços (Publicado em 01/08/2023 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/meu-inss-nova-etapa-com-reconhecimento-facial-traz-mais-seguranca-para-acessar-servicos>);

30.3. Fique ligado para não cair em armadilha de pessoas mal-intencionadas: Não compartilhe dados, senhas, documentos e endereço com terceiros. Sempre desconfie de facilidades (Publicado em 10/08/2023 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/fique-ligado-para-nao-cair-em-armadilha-de-golpistas>);

30.4. Crédito consignado: cuidado para não cair em golpe: Confira o passo a passo para saber se foi vítima de fraudadores e como agir (Publicado em 14/06/2023 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/credito-consignado-como-verificar-se-foi-vitima-de-golpistas>);

30.5. Aposentados e pensionistas que precisarem pedir empréstimo consignado precisam ficar atentos a essas informações (Acesso pelo link: [https://www.instagram.com/reel/CnW7HJmgw0v/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/reel/CnW7HJmgw0v/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==));

30.6. Não caia no golpe! INSS não pede documentos por mensagem de texto (Publicado em 27/07/2022 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/nao-caia-no-golpe-inss-nao-pede-documentos-por-mensagem-de-texto>);

30.7. Cidadãos já podem consultar contratos de empréstimo, emitir certificado da pessoa com deficiência e acessar cursos virtuais pelo Meu INSS: Novidades estão disponíveis no aplicativo para celular e em [meu.inss.gov.br](https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/cidadaos-ja-podem-consultar-contratos-de-emprestimo-emitir-certificado-da-pessoa-com-deficiencia-e-acessar-cursos-virtuais-pelo-meu-inss) (Publicado em 25/03/2022 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/cidadaos-ja-podem-consultar-contratos-de-emprestimo-emitir-certificado-da-pessoa-com-deficiencia-e-acessar-cursos-virtuais-pelo-meu-inss>);

30.8. INSS alerta para golpes com consignado - Contrato de empréstimo consignado e cartão de crédito é realizado exclusivamente entre o beneficiário e a instituição financeira contratada (Publicado em 04/01/2022 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/inss-alerta-para-golpes-com-consignado>);

30.9. Atenção! Reclamações sobre empréstimo consignado é no Portal do Consumidor (Publicado em 28/08/2020 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/atencao-reclamacoes-sobre-emprestimo-consignado-e-no-portal-do-consumidor>);

30.10. INSS, Ministério da Justiça e Febraban lançam ‘Não Perturbe’ para aposentados e pensionistas (Publicado em 24/09/2019 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/inss-ministerio-da-justica-e-febraban-lancam-nao-perturbe-para-aposentados-e-pensionistas>);

30.11. Cidadão que tiver queixa sobre empréstimo consignado deve procurar o Portal do Consumidor (Publicado em 20/08/2019 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/cidadao-que-tiver-queixa-sobre-emprestimo-consignado-deve-procurar-o-portal-do-consumidor>);

30.12. Já está no ar o “Não me Perturbe” das instituições financeiras (Publicado em 02/01/2020 - Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/noticias/ja-esta-no-ar-o-nao-me-perturbe-das-instituicoes-financeiras>);

30.13. Política de Privacidade do Meu INSS (Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/outras/MinutapoliticadeprivacidadeMeuinss.pdf>);

30.14. Pensa em fazer um empréstimo consignado? Veja antes as dicas do INSS - Aposentados e pensionistas podem pedir bloqueio ou desbloqueio desse tipo de crédito para evitar surpresas quando receber o pagamento (Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/pensa-em-fazer-um-emprestimo-consignado-veja-antes-as-dicas-do-inss>); e,

30.15. Desconto não autorizado pode ser cancelado pelo segurado - Pedido de exclusão pode ser feito pelo Meu INSS ou pela Central 135. No extrato de pagamento do beneficiário tem o contato das entidades (Acesso pelo link: <https://www.gov.br/inss/pt-br/assuntos/consignado-nao-autorizado-pode-ser-cancelado-pelo-segurado>).

31. Por fim, conforme se percebe no documento Apresentação Reclamações Empréstimos Consumidor.gov.br - 2021-2023 (13737363), todas essas medidas empreendidas pelo INSS, inegavelmente, têm colaborado para a drástica redução de registro de reclamações no Portal do Consumidor, que, em 2021, ultrapassou a marca de 110 mil, e, neste ano, conforme projeção baseada na proporção mensal, não deve ultrapassar 38 mil reclamações (redução de 66%).

32. Sem mais diligências a cargo desta Divisão de Consignação em Benefícios, **observada a sugestão contida no item 6**, encaminhem-se os autos à **Coordenação Geral de Pagamento em Benefícios (CGPAG)** para apreciação e providências que se julguem cabíveis, convenientes e oportunas.

**MÁRCIO LEVY BARBOSA DOS SANTOS**  
Chefe da Divisão de Consignação em Benefícios  
DCBEN/CPGB/CGPAG/DIRBEN/INSS



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO LEVY BARBOSA DOS SANTOS**, **Chefe de Divisão de Consignação em Benefícios**, em 24/10/2023, às 20:02, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Nº de Série do Certificado: 57379968849950941421542363416



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **13737063** e o código CRC **B8CF01F9**.

**Referência:** Caso responda este Despacho, indicar expressamente o Processo nº 35014.411487/2023-82

SEI nº 13737063