


**Doc.**

**2**

	<b>NORMA</b>	<b>INTERNA</b>
<b>TÍTULO</b> <b>Consignado - INSS Bradesco</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>
<b>GESTOR</b> <b>Empréstimos e Financiamentos</b>	<b>DATA DE PUBLICAÇÃO</b> <b>29/05/2019</b>	<b>DATA DE REVISÃO</b> <b>29/05/2019</b>
<b>ABRANGÊNCIA</b> <b>Organização Bradesco</b>		
<b>DESCRIÇÃO ABREVIADA</b> Empréstimo Consignado destinado aos Aposentados e Pensionistas do INSS.		

#### Últimas Alterações

[Alteração das condições de taxas e prazos, com validade para o período de 20/5/2019 a 31/7/2019, item 4.](#)

#### FAQ - Perguntas e Respostas - Suporte às Agências

##### a) Como proceder quando o Aposentado/Pensionista desistir da operação?

Ao concluir a operação, não é possível cancelá-la. A Agência deve acompanhar o retorno da averbação e, caso o contrato tenha sido averbado, o valor será creditado na conta-corrente do Cliente ou no Razão da Agência, em caso de não-correntista.

O cancelamento da operação pode ser feito pela Rotina EMPF, Opção 8 - Estorno de Contrato, preenchendo os seguintes campos:

**Opção:** 1 - Inclusão.

**Código do Produto:** 12.

**Número do Contrato:** digitar o número do contrato.

Teclar F6 para confirmar o estorno.

É possível efetuar o estorno das operações liberadas no dia anterior, desde que efetuado até as 15h (Horário de Brasília) do próximo dia útil.

##### b) Como obter informações de contratos que foram refinanciados?

Acessar a Rotina EMPF, Opção 21, Opção 2 - "Consulta Históricos do Contrato", Produto "12", Família "3", número do contrato de refinanciamento. Teclar "Enter", digitar "1" na Opção "Contratos Refinanciados" e teclar "Enter" novamente.

##### c) Como proceder se após a averbação do contrato de Consignado o valor não for creditado na conta do Cliente?

Caso a agência realize a verificação na conta-corrente/poupança, no razão da agência e não localize o crédito da operação, deverá encaminhar solicitação por meio do Portal DOC utilizando o Formulário 622 - Empréstimo Liberado não Creditado ao Cliente - INSS.

Antes de enviar a solicitação é necessário observar:

- Se o contrato foi averbado pelo INSS;

- **Correntistas:** o crédito é automático na conta-corrente na qual o Aposentado ou Pensionista recebe seu benefício;

- **Não correntistas:** liberação na conta transitória da agência razão 24-70 conta 1-9 ou 2-7;

- **Não beneficiários:** liberação pela opção DOC/TED será efetuado crédito na agência e conta informada pelo cliente, caso ocorra erro, o valor é direcionado para conta transitória da agência razão 08-13, conta 1-9.

O acompanhamento do envio da TED/DOC deve ser efetuado pela agência por meio da Rotina TEDB.

##### d) É possível realizar refinanciamento de contratos para clientes que não recebem benefício no Bradesco?

Sim, é possível efetuar refinanciamento de contratos para Clientes que recebem benefício em outros bancos, seguindo os procedimentos descritos nesta Norma.

##### e) O que fazer quando um contrato retorna do INSS com a informação de Contrato não Averbado - Margem Excedida?

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

O Sistema realiza uma segunda tentativa de averbação durante 30 dias úteis após a contratação. Nesse caso, o ideal é aguardar a segunda tentativa.

**f) O contrato retornou com o status "Não Averbado Conta-Corrente/DV do favorecido inválido". O que fazer?**

Esse *status* significa que a conta-corrente informada ou dígito de verificador da conta é inválido. Neste caso, agência deverá aguardar o prazo de 10 dias para segunda tentativa de averbação, caso a mensagem persista o Gerente Agência deverá verificar os cadastros do cliente (PBEN/CLIE/FOPI) e fazer uma nova proposta.

**g) Contratos de Consignado realizados na modalidade D+0, porém a operação não foi averbada. Como proceder?**

Quando a operação não é averbada pelo INSS, não há o que ser feito, uma vez que o valor já foi liberado pelo cliente. Devemos apenas nos atentar que o contrato passa a ser caracterizado como Crédito Pessoal Vinculado, tendo seus subprodutos migrados para 181- Correntista ou 182 - Não Correntista.

**h) As operações de Crédito Consignado INSS possuem Seguro de Vida?**

A partir de outubro/2017, as operações novas de INSS não possuem mais Seguro de Vida, mantendo-se as regras de cobertura apenas para operações contratadas até setembro/2017. Para operações contratadas até setembro de 2017 seguir os procedimentos descritos no item Seguro de Vida.

**i) É possível refinanciar contratos de Consignado INSS Bradesco contratados na modalidade D+0?**

Para refinanciamento do INSS, é necessário que os contratos tenham sido averbados. Caso contrário, não é possível refinanciar, pois, nesse caso, o contrato é caracterizado como Crédito Pessoal Vinculado.

**j) O cliente pode realizar a transferência de benefício para outro banco com contrato de INSS ativo?**

A Instrução Normativa do INSS nº 28 determina que o cliente poderá efetuar a transferência somente após o encerramento do contrato de retenção. Essa não é uma determinação do produto, mas sim do INSS.

Para que o cliente possa mudar o seu benefício, para o outro banco, deverá quitar o contrato e assim o INSS atenderá a solicitação do cliente.

Nota: durante a vigência do contrato, somente é permitido alterar o domicílio bancário para recebimento do benefício quando o aposentado/pensionista mudar para uma cidade onde não possua Agência do Bradesco. Nesse caso, os contratos na modalidade Retenção passam a ser descontados em folha de pagamento pelo INSS.

**k) A parcela do contrato foi paga e debitou na conta e na folha de pagamento do cliente. Como regularizar?**

Para casos de Consignado INSS em que o valor foi descontado em duplicidade (em folha de pagamento e conta-corrente/benefício) e o estorno não ocorreu do dia seguinte na conta do cliente ou na opção EMPF 09 para reversão por meio da agência, o Gerente Agência deverá encaminhar solicitação de análise de débito em duplicidade via Portal DOC.

**l) Cliente deseja realizar a liquidação de algumas parcelas do fim para o início da operação. Como realizar?**

Para os casos em que o cliente manifesta o interesse de realizar a liquidação de parcelas do fim para o início, a agência deverá creditar o valor no razão da agência e enviar TRIC WEB de Crédito (CRE-INSS) ao 4510/Departamento de Operações Centralizadas - DOC, visto que o EMPF, Opção 16, Subopção 2, não irá realizar a liquidação de todas as parcelas.

**m) É possível alterar as condições do contrato, como data de vencimento e plano de pagamento, após liberação?**

Não é possível realizar qualquer tipo de alteração das condições do contrato após a liberação da operação, dessa forma, se o contrato foi liberado com informações incorretas a agência deverá proceder com a liquidação antecipada da operação e realizar nova contratação.


## 1. Conceito

Conceder Empréstimo Consignado, na modalidade Retenção de Domicílio Bancário, aos Aposentados e Pensionistas do INSS, que recebem benefício pelo Bradesco, por meio de conta-corrente, conta-benefício ou conta-poupança e aos Aposentados e Pensionistas que recebem seu benefício em outro banco, na modalidade de Desconto em Folha.

## 2. Sistema FEMP

As operações devem ser realizadas no Terminal Financeiro por meio do Sistema FEMP, conforme a Norma 03.1105 - FEMP - Financiamentos e Empréstimos.

## 3. Benefícios do Produto

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

Propiciar aos Aposentados e Pensionistas a concessão de Crédito Consignado em condições especiais, tendo em vista que as parcelas serão descontadas por meio de conta-corrente, conta-benefício ou conta-poupança.

#### 4. Condições do Negócio

**Público-Alvo:** Aposentados e Pensionistas do INSS, correntistas ou por meio de conta-benefício.

**Carteira:** 700 - Empréstimo Pessoal Consignado Puro - Setor Público.

**Convênios:** ver tópico 9. Modalidades de Contratação.

#### Taxas e Prazos para os convênios Mãe (Beneficiários do Bradesco ou não)

01 a 06 meses	1,26% a.m. a 2,08% a.m.
07 a 36 meses	1,97% a.m. a 2,08% a.m.
37 a 48 meses	1,95% a.m. a 2,08% a.m.
49 a 72 meses	1,90% a.m. a 2,08% a.m.

#### Taxas e Prazos para o Convênio de Refinanciamento

01 a 06 meses	1,26% a.m. a 2,08% a.m.
07 a 24 meses	2,04% a.m. a 2,08% a.m.
25 a 48 meses	2,04% a.m. a 2,08% a.m.
49 a 72 meses	2,04% a.m. a 2,08% a.m.

#### Taxas e Prazos para o Convênio de Refinanciamento - Operações Portadas

01 a 06 meses	1,26% a.m. a 2,08% a.m.
07 a 24 meses	1,99% a.m. a 2,08% a.m.
25 a 48 meses	1,99% a.m. a 2,08% a.m.
49 a 72 meses	1,99% a.m. a 2,08% a.m.

#### Taxas e Prazos para o Convênio de Portabilidade

01 a 06 meses	1,26% a.m. a 2,08% a.m.
07 a 36 meses	1,97% a.m. a 2,08% a.m.
37 a 48 meses	1,95% a.m. a 2,08% a.m.
49 a 72 meses	1,90% a.m. a 2,08% a.m.

**Modalidade:** Retenção de Domicílio Bancário para Beneficiários do Bradesco e Desconto em Folha para os Não Beneficiários do Bradesco.

**Tarifa:** Isenta.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

**IOF:** Financiado.

**Idade Máxima Permitida:** até 80 anos.

**Quantidade de Operações:** até 9 (nove) operações por Aposentado ou Pensionista do INSS, observando o comprometimento da renda.

**Valor Mínimo da Parcela por Empréstimo:** R\$ 20,00.

**Comprometimento da Parcela:** o comprometimento das parcelas de empréstimo deve totalizar até 30% do valor do benefício do Aposentado, quando o recebimento for por meio de conta-corrente, conta-benefício ou conta-poupança.

**Nota:** caso o Aposentado tenha Cartão de Crédito INSS anterior a Instrução Normativa 681, o percentual do comprometimento da parcela será reduzido para 25% do valor do benefício.

## 5. Condições Operacionais

Para Clientes não alfabetizados, além de colher a digital na Cédula de Crédito Bancário, também se faz obrigatória a assinatura de 2 testemunhas, conforme escolha do Cliente, as quais tenham dado ciência do conteúdo da Cédula ao tomador.

O INSS pode, durante a vigência da operação ou até 5 anos após o encerramento da mesma, solicitar ao Banco cópia dos documentos que comprovam a solicitação do empréstimo Consignado INSS. Dessa forma, manter o dossiê da operação pelos prazos citados.

Observar que o valor da parcela não pode ultrapassar o limite de 30% fixado no item "Comprometimento de Parcela". Caso contrário, o INSS não fará a averbação/retenção.

Durante a vigência do contrato, somente é permitido alterar o domicílio bancário para recebimento do benefício, quando o Aposentado/Pensionista mudar para uma cidade onde não possua Agência do Bradesco. Nesse caso os contratos na modalidade Retenção passam a ser descontados em folha de pagamento pelo INSS.

Para contratos descontados em Folha pelo INSS de clientes não correntistas a Agência detentora da conta-benefício, deve estar atenta aos procedimentos de Reversão de Parcelas, descritos no item 31 da Norma 03.444 - Consignado Público, para os contratos de clientes correntistas, onde o desconto da parcela é efetuado em Folha, o processo de baixa é feito automaticamente pelo DOC.

Na liberação do crédito, verificar se o aposentado possui conta corrente ou conta-benefício no Bradesco.

Se o aposentado possuir conta-benefício e desejar que o valor seja enviado, por DOC/TED, para outra instituição na qual possua conta (corrente/poupança), o valor deve obrigatoriamente ser creditado para o aposentado, não podendo utilizar contas de terceiros para o crédito.

## 6. Contratação da Operação

### 6.1. Contratação na Agência - FEMP

**Responsável:** Agência

#### a) Beneficiários Bradesco:

- Solicitar, ao Aposentado que deseja o Empréstimo Consignado, que compareça à Agência munido de cartão instantâneo (c/c ou Benefício) e documentos pessoais.

- Entrevistar o Cliente e verificar se possui Empréstimo Consignado, Retenção e/ou Vinculado no Bradesco ou em outra Instituição Financeira.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Caso o aposentado já possua empréstimo nessa modalidade, essa nova solicitação de empréstimo pode inviabilizar a realização da operação ou diminuir o valor a ser concedido.

- Verificar se o benefício, independentemente do Tipo/Espécie, é proveniente de Pensão Alimentícia (PA), pois o INSS não averba a operação quando se tratar de Pensão Alimentícia.

Para verificar se o Tipo/Espécie de benefício do Cliente permite a consignação da prestação, conforme relação de benefícios permitidos, constante na Tabela de Tipos - Espécies de Benefícios:

- Acessar a Rotina FOPI, opção 3 - "Demonstrativo Crédito Benefício", digitar o número de benefício do Cliente no campo "NB", e teclar enter.

- Teclar enter por mais duas vezes e, em seguida, teclar PF8.

**Nota:**

Caso o Cliente receba o seu pagamento em conta-benefício e queira transferi-lo para conta-corrente, colher a sua assinatura do Cliente no Termo de Adesão, no qual autoriza a transferência do benefício, e proceder com a abertura da conta. Somente após a averbação do contrato, efetuar a vinculação na rotina PBEN (Pagamento de Benefício), alterando o meio de recebimento.

**b) Não Beneficiários Bradesco**

- Solicitar, ao Aposentado que deseja o Empréstimo Consignado, que compareça à Agência munido de cartão instantâneo (c/c ou Benefício) e documentos pessoais.

- Consultar os documentos do cliente na ferramenta BRSafe, se estiver ok prosseguir com a inclusão da operação.

- Entrevistar o cliente e verificar se possui Empréstimo Consignado em outra Instituição Financeira.

- Caso o aposentado já possua empréstimo nessa modalidade, essa nova solicitação de empréstimo pode inviabilizar a realização da operação ou diminuir o valor a ser concedido.

- Verificar se o benefício, independentemente do Tipo/Espécie, é proveniente de Pensão Alimentícia (PA), pois o INSS não averba a operação quando se tratar de Pensão Alimentícia.

Para verificar se o Tipo/Espécie de benefício do cliente permite a consignação da prestação, conforme relação de benefícios permitidos, constante na Tabela de Tipos - Espécies de Benefícios:

- Acessar o *site* [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br), Opção "Extrato de Pagamento de Benefício" e clicar em "Emitir Extrato".

- Preencher os dados com o de número de Benefício, Data de Nascimento, Nome do Beneficiário e CPF.

- Digitar a sequência de caracteres exibida e clicar em "visualizar".

**6.1.1 Refinanciamento**

Vide item 6.4 (Refinanciamento das Operações).

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 5</b>
---	-----------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

## **6.2. Contratação por meio dos Canais Digitais**

### **6.2.1. Condições de Negócio**

- Beneficiário que recebe em conta-corrente ou conta-poupança no Bradesco.
- Esteja com benefício ativo na Rotina PBEN.
- Tenha recebido benefício nos últimos 30 dias.
- Não tenha representante legal ou procurador.
- A espécie de benefício seja passível de empréstimo.
- Somente é possível refinanciar contratos averbados e sem parcelas em atraso, considerando que oferta máxima baseia-se na parcela atualmente averbada e que considera todos os contratos que o cliente possuir ativos no prazo.

### **6.2.2. Contratação pelo Autoatendimento do Bradesco e Banco 24Horas**

**Responsável:** Cliente

Informar ao cliente elegível à contratação, que o serviço está disponível para simulação e contratação nas máquinas de Autoatendimento.

Acessar por meio do cartão magnético ou da Opção Serviço sem cartão com Biometria, em seguida:

Selecionar Empréstimos > Crédito Consignado > "Solicitar / Simular Crédito Consignado", em que é apresentado, automaticamente, o valor máximo para Empréstimo, a quantidade máxima de parcelas e o valor máximo da parcela.

Caso seja necessário, o cliente pode simular outro valor e prazos dentro da margem disponível.

Caso o cliente deseje ou necessite realizar outra operação de consignado no mesmo dia, é necessário dirigir-se à Agência do Bradesco para realização de outro empréstimo.

#### **6.2.2.1. Refinanciamento**


Vide item 6.4 (Refinanciamento das Operações).

#### **6.2.2.2. Liberação do Recurso**

Vide item 18 (Liberação do Valor do Contrato aos Clientes).

### **6.2.3. Contratação pelo Bradesco Celular**

**Responsável:** cliente

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

Orientar o cliente para baixar o aplicativo do Banco, então a acessar a conta por meio do celular.

- Acessar o menu Empréstimos/Crédito Consignado.
- Será demonstrada tela com sugestão de valor máximo de operação disponível para o cliente.
- O cliente também terá opção de alterar as condições propostas com uma nova simulação.

#### **6.2.3.1. Refinanciamento**

Vide item 6.4 (Refinanciamento das Operações).

#### **6.2.3.2. Liberação do Recurso**

Vide item 18 (Liberação do Valor do Contrato aos Clientes).

#### **6.2.4. Contratação pelo Internet Banking**

**Responsável:** cliente

Para simular e contratar operações de Crédito Consignado por meio do Internet Banking, seguir os procedimentos abaixo:

- Acessar o *site* banco.bradesco, informando o código da Agência e o número da conta. Em seguida, informar a senha de quatro dígitos e a Chave de Segurança Bradesco;
- Clicar no menu "Empréstimos > Crédito Consignado > Simular/Solicitar Crédito Consignado com Folha de Pagamento no Bradesco";
- Após simular a operação com as condições desejadas, confirmar a contratação digitando a Chave de Segurança Bradesco. A impressão do contrato pode ser feita no ato ou em outro momento que o cliente desejar (Opção "Empréstimos > Crédito Consignado > Consultar 2ª Via de Contrato").

#### **6.2.4.1. Refinanciamento**

Vide item 6.4 (Refinanciamento das Operações).

#### **6.2.4.2. Liberação do Recurso**

Vide item 18 (Liberação do Valor do Contrato aos Clientes).

#### **6.2.5. Consulta da Situação das Propostas Geradas**

**Responsável:** Agência

- Informar ao cliente que é possível consultar a situação das propostas geradas no Bradesco Celular e nas máquinas de autoatendimento do Banco24Horas somente na Agência, conforme a seguir:

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 7</b>
---	-----------------



	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Acessar a Rotina EMPF, "Opção 5 - Cadastro de Contratos".
  - Preencher com "Opção 4 - Consulta".
  - "Código de Produto 12" e Agência e Conta do cliente.
  - Após o preenchimento dos dados acima, teclar "Enter".
- Informar ao cliente que os contratos gerados pelo Internet Banking podem ser consultados por este canal:
- O cliente deve acessar a sua conta no Internet Banking.
  - Acessar a sessão de Empréstimos / Crédito Consignado / Resultado da Proposta.

#### 6.2.6. Cancelamento de Contrato

Se o pedido de cancelamento ocorrer após as 15h do dia seguinte da contratação, deve ser utilizado o procedimento 7.3, abaixo:

##### 6.2.6.1. Contratos Novos

Para contratos formalizados.

Acessar o Terminal Financeiro (FEMP), no menu Empréstimos/Operações de Crédito, opção Complementar/Excluir Propostas Formalizadas, então, consultar o contrato desejado.

Após a consulta, selecione o contrato e clique no botão "Excluir Proposta/Contrato".

Para contratos liberados no mesmo dia:

Acesse o Terminal Financeiro (FEMP), menu Empréstimos/Operações de Crédito, selecionar a opção Liberar Operação. No campo Tipo de consulta, selecione a opção Cancelar Liberações do Dia. Selecione o contrato que deseja cancelar e clique no botão Cancelar Liberação. O sistema apresentará a mensagem Cancelamento efetuado com sucesso - Situação do Contrato Pendente de Liberação.


**Nota:** o funcionário que tem permissão para liberar a operação pode, também, cancelar a liberação.

Para contratos liberados no dia útil anterior (contratados pelo cliente em canal digital ou Agência):

É possível efetuar o estorno das operações liberadas no dia anterior, desde que efetuado até as 15h (horário de Brasília) do próximo dia útil. Após este período, deve ser realizada a liquidação antecipada.

Acesse o IMS12, na rotina EMPF, selecione a opção 08 - Estorno de Contratos e preencha os campos:

- Opção 1 - Inclusão.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Código do Produto: 12.

- Número do Contrato: digite o número do contrato.

Serão apresentados os dados do contrato e, para confirmar o estorno, tecle F6.

Em operações de Crédito Consignado Público ou Privado com averbação de margem via site específico, efetue a liberação da margem de crédito consignado no site de averbação do Órgão correspondente.

#### 6.2.6.2. Refinanciamento

Somente para contratos feitos no mesmo dia até as 18h (contratação realizada via Agência):

Acesse o Terminal Financeiro (FEMP) no menu Empréstimos/Operações de Crédito, opção Liberar Operação. Então, no campo Tipo de consulta, selecione a opção Cancelar Liberações do Dia. Selecione o contrato que deseja cancelar e clique o botão "Cancelar Liberação". O sistema apresentará a mensagem Cancelamento efetuado com sucesso - Situação do Contrato Pendente de Liberação.

O funcionário que tem permissão para liberar a operação pode também cancelar a liberação. Este procedimento poderá ser realizado somente até as 18h.

Não será possível o estorno de operação de Refinanciamento INSS, pois as operações refinanciadas em D+1 da data de contratação em diante foram desaverbadas na data da liberação.

#### 6.2.6.3. Liquidação Antecipada

Essa opção não estornará o valor pago de IOF.

Para cancelamento de liquidação antecipada no mesmo dia:

Acessar a Rotina EMPF, opção 16 - Manutenção Especial Via Agência, selecionar a subopção 1 - Liquidação Antecipada de Contrato ou subopção 2 - Liquidação Antecipada de Parcelas a Vencer, em seguida, selecionar a subopção 3 - Exclusão e preencher os campos solicitados.

Para cancelamentos dia seguinte:


Acessar a rotina EMPF, opção 20 - Consulta Pagamentos Efetuados, subopção 3 - Consulta Pagamentos por Contrato, digitar 12 no campo Produto e o número do contrato.

Localizar o número de pagamento: acessar opção 18 - Estorno de pagamento, subopção 1 - estorno de pagamento, subopção 1 - inclusão, informar o número do pagamento e teclar "Enter".

Serão apresentados os dados do contrato e, para confirmar o estorno, tecle F6. Este cancelamento poderá ser realizado até as 15h.

Os procedimentos acima poderão ser realizados em qualquer Agência.

#### 6.3. Contratação na Agência no Terminal Gerencial e Caixa

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

Por meio da contratação digital simplificada, é possível realizar contratação de nova operação e refinanciamento para Clientes que recebem o benefício no Bradesco, via conta-corrente, conta-poupança ou conta-benefício. Após a inserção do cartão do Cliente, os seus dados e do convênio são identificados automaticamente.

A contratação poderá ser realizada no Terminal de Caixa ou Terminal Gerencial, com o Caixa Aberto ou Fechado.

#### **6.3.1. Contratação de Nova Operação**

Após inserção do cartão do Cliente, os dados do Cliente e do convênio são identificados automaticamente, com isso será apresentada a melhor proposta ao Cliente.

O empréstimo poderá ser simulado pelo valor total, quantidade e/ou valor da parcela.

#### **6.3.2. Refinanciamento**

Vide item 6.4.

#### **6.3.3. Liberação do Recurso**

Vide item 18.

#### **6.3.4. Recibo Comprovante do Cliente**

O tipo de recibo comprovante impresso será de acordo com o tipo de terminal utilizado:

- **Caixa aberto (Terminal de Caixa ou Gerencial):** demonstrativo.

- **Caixa fechado (Terminal Gerencial):** será impresso em folha A4.

#### **6.4. Refinanciamento das Operações**

Possibilitar o refinanciamento de contratos de Crédito Consignado para clientes pensionistas/beneficiários do INSS, beneficiários ou não do Bradesco, com a possibilidade de liberação de um valor adicional "Troco" para o cliente.

##### **6.4.1. Benefícios do refinanciamento**


- Liberar valor adicional "Troco", no momento do Refinanciamento.
- Possibilidade de alteração de prazo e taxa na nova operação.

##### **6.4.2. Pré-requisito para o refinanciamento**

- Somente é possível refinarciar contratos averbados e sem parcelas em atraso.
- Cliente deve possuir contratos de Consignado em uma das modalidades atendidas pelo Banco (INSS).

##### **6.4.3 Características**

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 10</b>
---	------------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Todas as operações de Refinanciamento INSS serão realizadas em D+0, ou seja, a liberação da operação será efetuada no mesmo dia da contratação.

- Os contratos serão encaminhados para averbação em D+1.

- A liquidação dos contratos refinanciados ocorre em D+1.

- O valor das parcelas do refinanciamento deve ser no máximo o valor da parcela do contrato atual que está sendo refinanciado. Caso haja mais de um contrato sendo refinanciado, o valor da parcela deve ser no máximo a soma das parcelas dos contratos refinanciados.

#### 6.4.4. Procedimentos para Contratação na Agência - FEMP

Todas as operações de Refinanciamento INSS serão realizadas na modalidade D+0.

##### 6.4.4.1. Produtos Operacionais, Subprodutos e Convênios de Refinanciamento

###### a) Clientes que recebem em Conta-Corrente

Produto Operacional (campo código)	4514
Subproduto	238
Nº Contrato-Limite/Convênio	55585

###### b) Clientes que recebem em Conta-Benefício

Produto Operacional (campo código)	4513
Subproduto	237
Nº Contrato-Limite/Convênio	55584

##### 6.4.4.2. Cadastramento no Terminal Financeiro

Acessar o terminal Financeiro, clicar em Gestão, na opção Força de Vendas e dentro desta clicar em selecionar cliente.

- Se o cliente for correntista ou beneficiário do INSS, informar Agência e Conta. Para habilitar esses campos clicar na caixa "Não Possui CPF/CNPJ".

- Se o cliente for não-correntista, informar o CPF.

- Após selecionar o cliente clicar em Contratação de Produto ou Serviço.

- Inserir o número de convênio de Refinanciamento de INSS e informar se o cliente é ou não correntista.

Após inserir as informações acima serão apresentados os contratos que podem ser refinanciados, para seleção.

- Ao selecionar os contratos à serem refinanciados, clicar em confirmar.

O valor solicitado e o valor sugerido correspondem ao valor do saldo devedor somado ao valor adicional que o cliente pode contratar.

O campo de valor adicional, pode ser alterado para menor, pois a informação apresentada será sempre o valor máximo que o Aposentado/Pensionista poderá contratar.

O valor solicitado é alterado automaticamente de acordo com o valor adicional.

- Para seguir com a contratação informar os campos abaixo:

Modalidade	1 Pré-Fixada
Tipo de Juros	Especial Definida
Quantidade de Parcelas	Conforme acordado com o cliente

Caso seja necessária a inclusão de garantia adicional, clicar em incluir e avançar.

- Descrever a Finalidade da Proposta, clicar em Salvar e em seguida em avançar.

- Ao selecionar enviar para Análise de Crédito e clicar em Avançar, será exibida uma janela com a informação "Proposta Enviada para Análise de Crédito", então clicar em "OK".

- Após a análise de crédito, acessar no Terminal Financeiro em Gestão, opção Negociação e clicar em Minhas Atividades Pendentes.

Será apresentada a lista com todas as atividades pendentes do funcionário responsável pela operação.

- Selecionar a proposta desejada e clicar em Trabalhar na Atividade.


Conforme o resultado da análise de Crédito, selecionar a opção Aceitar Condições e clicar em confirmar.

Caso o retorno da análise de crédito não seja aceita, o funcionário responsável pela operação pode alterar a proposta ou enviar a proposta para reestudo.

- Selecionar a opção Formalizar e clicar em Confirmar para finalizar a operação.

#### 6.4.4.3. Planos de Pagamento

Para os beneficiários que recebem o pagamento do seu benefício nos primeiros 5 dias úteis de cada mês, utilizar:

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

088	1º dia útil
089	2º dia útil
090	3º dia útil
091	4º dia útil
092	5º dia útil

Para os beneficiários que recebem o pagamento do seu benefício nos últimos 5 dias úteis de cada mês, utilizar:

204	5º dia útil que antecede o final do mês
203	4º dia útil que antecede o final do mês
202	3º dia útil que antecede o final do mês
201	2º dia útil que antecede o final do mês
200	1º dia útil que antecede o final do mês

Os demais itens serão preenchidos automaticamente pelo sistema.

#### 6.4.4.4. Formalização da Operação

- Colher assinatura no Modelo 4840-905E Cédula de Crédito Bancário - Empréstimo Pessoal Consignação e/ou Retenção - INSS - Refinanciamento, impressa pelo Terminal Financeiro no ato da inclusão da operação.

- A impressão automática do contrato de Refinanciamento deverá ser feita somente pelo Terminal Financeiro, Opção Empréstimos, Operações de Crédito, Impressão de Contratos. Não é possível solicitar a impressão pelo Aplicativo SEAG pois ele não possui o produto de refinanciamento.

- A Cédula de Crédito Bancário é composta de 2 vias, sendo 1ª via - Via Negociável fica em posse da Agência e 2ª via - Via Não Negociável, deve ser entregue ao cliente.

#### 6.4.4.5. Liberação da Operação

- No Terminal Financeiro, na opção Empréstimos, selecionar a opção Contratos Pendentes de Liberação e clicar em pesquisar.


- Selecionar o contrato a ser liberado e clicar em liberar.

A liberação da Operação de Refinanciamento deve ser efetuada até às 18h da data da contratação, caso não seja possível a liberação deve ser efetuada, impreterivelmente, até às 12h do dia seguinte da data de contratação, se o contrato não for liberado, a Agência deverá incluir uma nova operação.

Ao liberar a operação, o valor do contrato ficará disponível na conta-corrente do cliente, em caso de correntista.

E no caso de não correntista ou que recebem por meio de conta-benefício a liberação do valor do contrato é feita automaticamente pelo EMPF na conta transitória da agência Razão 24-70, Conta 2-7 e Conta 1-9, para saque ou transferência.

Importante! A forma de liberação dos recursos deve ser feita exclusivamente para o cliente tomador do empréstimo.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

#### 6.4.5. Procedimentos para contratação no Terminal de Caixa/ Gerencial e Contratação nos Canais Digitais: Internet Banking, Bradesco Celular, Bradesco Expresso, Máquinas de Autoatendimento Bradesco e do Banco24Horas.

Possibilita o refinanciamento de contratos de Crédito Consignado com a possibilidade de liberação de um valor adicional (troco) para o cliente.

Nestes canais serão apresentados somente os contratos que podem ser refinanciados (não podem estar em período de conciliação e nem presos à alguma proposta no FEMP), sendo que a quantidade de parcelas do refinanciamento será a máxima permitida pelo convênio.

Somente é possível refinar contratos averbados e sem parcelas em atraso, considerando que oferta máxima baseia-se na parcela atualmente averbada.

É considerada a parcela atual averbada, caso o Cliente possua mais de um contrato, todos eles serão unificados para compor o novo valor de parcela.

##### 6.4.5.1. Clientes Elegíveis

Canal de Contratação	Elegíveis
Internet Banking, Bradesco Celular, Bradesco Expresso, Máquinas de Autoatendimento e Banco 24Horas	Clientes que recebem o benefício em conta-corrente ou conta-poupança
Contratação Digital Simplificada no Terminal de Caixa e Gerencial	Clientes que recebem o benefício em conta-corrente, conta-poupança ou conta-benefício

Refinanciamento Não Beneficiários		
Convênio	Subproduto	Produto Operacional
76139 - conta-corrente/poupança	256	5715
76140 - conta-benefício	256	5715

##### 6.4.5.2. Liberação do Recurso

- Para aposentados e pensionistas que recebem pelo Banco, a liberação ocorrerá on-line e automaticamente, independente se o cliente for INSS D+N ou INSS D+0.
- Para aposentados e pensionistas que recebem por outras Instituições Financeiras, a liberação ocorrerá somente após a averbação da operação.

Nota:

Somente haverá ação da Agência, para liberação do contrato, quando a contratação da operação ocorrer pelo fluxo completo do FEMP.


##### 6.4.6. Consistências Realizadas

Com o intuito de reduzir o número de operações não averbadas pelo INSS, o sistema passou a realizar algumas consistências quando da inclusão da operação.

Abaixo as mensagens específicas de cada caso e os respectivos procedimentos:

##### a) Primeiro Nome Diferente do Existente no cadastro de Benefício.

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 14</b>
---	------------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

Nessa situação, o primeiro nome do cliente na Rotina PBEN não confere com o existente nas Rotinas CLIE/CADU.

Para regularização, verificar o nome do cliente nas Rotinas CLIE/CADU e documentos do cliente (RG e CPF).

Caso o nome cadastrado esteja diferente do que consta no PBEN ou na documentação do cliente, realizar a alteração nas Rotinas CLIE/CADU.

Se a divergência constar somente na Rotina PBEN, solicitar ao cliente que atualize seus dados junto ao INSS.

#### **b) UF Diferente do Existente no Cadastro de Beneficiário.**

Verificar, na Rotina PBEN - Opção 1 / Menu de Consultas / Dados Cadastrais/ Campo CEP, se o CEP cadastrado nas Rotinas CLIE /CADU está diferente da Rotina PBEN.

Caso esteja, efetuar alteração nas Rotinas CLIE/CADU.

Se a divergência constar somente na Rotina PBEN, solicitar ao cliente que atualize seus dados junto ao INSS.

### **6.5. Contratação no Fone Fácil**

**Responsável:** Fone Fácil

Possibilita a contratação/simulação de Empréstimo Consignado por meio do Fone Fácil Bradesco aos Aposentados e Pensionistas do INSS.

#### **6.5.1. Clientes Elegíveis**

INSS Retenção de Domicílio Bancário D+N.


#### **6.5.2. Procedimentos para contratação da operação**

Quando o Cliente contatar o Fone Fácil e solicitar a opção de empréstimo consignado, o Operador Atendimento deve:

Verificar no sistema (GEO) se o cliente tem potencial para contratar o empréstimo. A(s) matrícula(s) passível(is) de empréstimo(s) e sua modalidade (INSS) será demonstrada pelo sistema GEO.

- Oferecer ao cliente a(s) modalidade(s) de empréstimo(s) consignado disponível(is) a ele.
- Selecionar a matrícula escolhida pelo cliente. O sistema iniciará a simulação pelo valor e quantidade máxima de empréstimo e parcelas.
- Informar ao cliente o valor de empréstimo sugerido pelo sistema, o valor e a quantidade máxima de parcelas, inclusive, o vencimento da 1ª parcela.
- O cliente escolhe a melhor opção de empréstimo de acordo com a simulação.
- Havendo concordância com as condições do negócio, solicitar a análise de crédito da proposta.



	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Caso o cliente não concorde com as alternativas do fluxo apresentado, uma nova simulação pode ser solicitada, desde que não exceda o valor máximo calculado com base na margem disponível e a quantidade de parcelas não pode ser maior que a quantidade máxima permitida no convênio. Nesse momento, o sistema informará a taxa de juros.

Após a aprovação da análise de crédito, informar ao cliente que retornará sua ligação à URA, que utilizará a seguinte fraseologia: "Para confirmar o crédito consignado Bradesco de: - Valor Total - (reais) em: - Quantidade de Parcelas -, parcelas de: -Valor das Parcelas - (reais), digite agora a sua senha de quatro dígitos."

### 6.5.3. Formalização da Operação

Para essa mídia não é emitido o contrato e nem é necessário a assinatura do cliente, pois ele utiliza sua senha e dispositivos de segurança para a validação da transação.

### 6.5.4. Liberação do Valor do Empréstimo

O Crédito do Valor da Operação em conta-corrente está condicionado à averbação do INSS, que tem até 6 dias úteis para averbar.

## 6.6. Principais Motivos de Não Elegibilidade

### 6.6.1. Situações com atuação do Gerente Agência

#### 6.6.1.1. Problemas no cadastro

Gerente Agência deve verificar se o cadastro do cliente está atualizado, caso não esteja, o mesmo deve ser realizado.

Atenção! No Terminal de Caixa serão realizadas ofertas de Crédito Consignado somente se o cadastro estiver atualizado.

#### 6.6.1.2. Parcela vencendo no dia ou dia útil posterior ao dia da contratação de refinanciamento

As propostas de refinanciamento não estarão habilitadas para contratação se o contrato a ser refinanciado estiver com parcela vencendo no dia ou dia útil posterior ao dia da realização do refinanciamento. Portanto, deve-se realizar o refinanciamento após esta data.

#### 6.6.1.3. Proposta de refinanciamento iniciada (agência) e não finalizada

Toda proposta de refinanciamento iniciada pela Agência precisa ser finalizada a contratação ou realizado o cancelamento da mesma, caso contrário o contrato origem não estará elegível ao refinanciamento na Agência ou canais digitais.


Os motivos podem ser:

#### Proposta Finalizada

Nos casos onde a proposta está na situação de "Finalizada", a própria agência pode cancelar a proposta em:

FEMP > Empréstimos> Operações de Crédito> Complementar/Excluir Proposta Formalizada.

Selecionar Proposta "Finalizada" e clicar em Excluir Proposta/Contrato.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

## Proposta em Andamento

Nos casos onde a proposta está na situação de "Em Andamento", a própria agência pode cancelar a proposta em:

FEMP > Gestão > Negociação > 2. Minhas Atividades Pendentes.

Selecionar a proposta a ser cancelada e clicar em **Cancelar Proposta**.

### 6.6.2. Situações sem atuação do Gerente Agência

#### 6.6.2.1. Contratação em D+0 não averbado

Clientes que contrataram em D+0 e não tiveram seus contratos averbados, estes serão automaticamente bloqueados para refinanciamento, pois tornam-se Crédito Vinculado. As futuras contratações em canais digitais desses clientes serão categorizadas automaticamente como D+N.

#### 6.6.2.2. Parcela em atraso

O cliente com parcelas em atraso deve providenciar a regularização do pagamento das mesmas, para que após a regularização o contrato seja habilitado ao refinanciamento.

#### 6.6.2.3. Recusado após análise de crédito

Algumas situações pré-definidas pela análise de crédito tornam a operação não elegível à oferta e consequentemente à contratação.

Para as propostas realizadas nas Agências o motivo da recusa de crédito está descrito na REST.


**Atenção!** O motivo da recusa não pode ser declarado ao cliente.

### 6.7. Regras de Elegibilidade - Instrução Normativa (IN) nº 100

Em 01/04/2019, entrou em vigor a IN100 que altera e complementa a IN28 que é a principal regulação de consignação de INSS. A partir dessa data, as regras são válidas para os novos beneficiários.

Atenção: O pagamento do benefício ocorrerá normalmente, a IN100 prevê apenas o bloqueio para a concessão de Crédito Consignado ou Cartão de Crédito Consignado, conforme abaixo.

Veja o que muda:

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

Bloqueio	Os novos beneficiários "nascem" bloqueados para contratação de Crédito Consignado ou Cartão de Crédito Consignado por 90 dias.
Período de Blindagem	A partir de 90 dias da data de vigência do benefício, o beneficiário poderá solicitar o desbloqueio e liberar a contratação de Crédito Consignado ou Cartão de Crédito Consignado.
Desbloqueio (após 90 dias)	O desbloqueio poderá ser realizado por meio dos canais de INSS (MEU INSS ou APS - Agências da Previdência Social), pelo beneficiário.
Oferta	As Instituições Financeiras não poderão realizar ofertas por meio das Agências ou canais digitais aos novos beneficiários que pretendem contratar Crédito Consignado ou Cartão de Crédito Consignado por 180 dias.
Contratação por Demanda do Cliente (fora do período de blindagem)	Se o cliente demonstrar interesse por Crédito Consignado ou Cartão de Crédito Consignado antes do período, avalie o tempo de aposentadoria:  - Se posterior a 90 dias, oriente-o sobre o desbloqueio;  - Se anterior a 90 dias, e se correntista, avalie outra linha de crédito que atenda às necessidades do cliente.
Cartões (para todos os beneficiários)	A impressão do formulário 4025-294 - Termo de Consentimento Esclarecido do Cartão de Crédito Consignado que está no Portal Corporativo é obrigatória e deve fazer parte do dossiê de formalização.

Obs.: se o beneficiário for de outros bancos, o processo de contratação permanece como o habitual.

## 7. Consulta Demonstrativo de Pagamento

### 7.1. Beneficiários Bradesco

**Responsável:** Agência

#### Consulta de Margem Beneficiários do Bradesco

Na Rede Bradesco, digitar IMS12, teclar <Enter> e seguir os procedimentos normais de acesso às Rotinas do sistema. Selecionar a Rotina FOPI - Folha de Pagamento INSS, Opção 3 - Demonstrativo Crédito Benefício. Serão apresentados os demonstrativos de pagamento do Benefício dos Aposentados que recebem pelo Banco.


No demonstrativo está disponível o valor total da renda e dos descontos. Verificar se o Aposentado possui ou não empréstimo em outra instituição. Para avaliar se o Cliente está apto a contratar novas operações, efetuar o cálculo do valor da margem consignável do Aposentado.

#### Cálculo da Margem Consignável - Beneficiários Bradesco

- Serão apresentados, na tela principal do FOPI após a informação do número do benefício, as rubricas de crédito e de débito que são considerados para cálculo da margem.

- Efetuar a soma dos valores das rubricas de crédito, antes do cálculo dos 30% (considerando margem total de Empréstimo).

Rubricas de **crédito** que são consideradas para cálculo da margem:

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

- Compl. da M. R.
- Salário Família
- Grat. Ex-comb.
- RFFSA não trib.
- Compl. Acompanhante
- Outras Vantagens
- Plansfer RFFSA
- Dupla Atividade
- Grat. Produt. ECT
- Adic. Talidomida

Rubricas de **débito** que devem ser descontadas antes do cálculo da margem consignável do empréstimo e cartão de crédito (30% totais) são:

- I.R. ret. Fonte
- Déb. Pens. Alim
- I.R. no exterior
- Débito dif. I.R.
- Desconto INSS

- Efetuar a soma dos valores das rubricas de débito antes dos 30% (considerando a margem total). As demais rubricas de crédito e débito **NÃO** são consideradas no cálculo da margem, ou seja, devem ser ignoradas. Como contingência, acessar o extrato do benefício no *site* [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br), conforme as orientações a seguir:

• Clicar no item "Agência Eletrônica: Segurado", após, no item "Extrato de Pagamentos de Benefício", e digitar os seguintes dados do Aposentado/Pensionista: Número do benefício com o dígito (total de 10 posições), data de nascimento, nome, CPF e os caracteres exibidos na imagem no final da página. Em seguida, clicar em "Consulta".

• Será exibido o extrato de pagamentos, e havendo empréstimo Consignado, aparecerá a rubrica "CONSIG.EMPREST." e, na sequência, o valor de parcela que está sendo consignado.

• Verificar por meio da entrevista, além da consulta do extrato, se o Aposentado/Pensionista efetuou empréstimo consignado recentemente em outra Instituição, pois o valor descontado somente constará do extrato após o processamento da primeira parcela que em algumas situações ocorre até 59 dias.

- O procedimento de consulta somente é valido para as operações de Empréstimo Consignado.


- Se o Cliente realizou empréstimo na modalidade Retenção, com o Bradesco, não será possível visualizá-lo no Extrato de Benefício e nesse caso, orientar a Agência a consultar também a Rotina RESG, Opção 16.

- Responsabilidade Bradesco - Subopção 1 - Responsabilidade Individual/Grupo, e verificar se o Cliente possui alguma operação de Retenção (Carteira 700), que deve ser deduzida do valor do cálculo da margem.

- Caso haja necessidade de Consultar o Extrato de Benefício acessar o site do INSS, caso seja necessária a senha para visualização do Extrato de Pagamentos, solicitar ao beneficiário a digitação da senha no campo indicado e, em seguida, teclar "OK" para o fornecimento do Extrato.

- Se o beneficiário não souber ou não lembrar a senha, orientá-lo a agendar o atendimento para o serviço CADSENHA, pelo *site* [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br), item "Agência Eletrônica: Segurado", em seguida, clicar em "Agendamento Eletrônico de Atendimento", e seguir com os procedimentos solicitados.

- Atentar que esse agendamento também pode ser feito por intermédio da Central do INSS, no telefone 135, que funciona de segunda a sábado, das 7h às 22h.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

**Nota:** em nenhum momento o beneficiário pode ser orientado a solicitar, na Agência da Previdência Social, o Extrato de Pagamentos ou Histórico de Crédito Consignado.

## 7.2. Não Beneficiários Bradesco

**Responsável:** Agência

### Consulta de Margem não Beneficiários do Bradesco

- Acessar o *site* [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br), Opção "Extrato de Pagamento de Benefício" e clicar em "Emitir Extrato".

- Preencher os dados com o de número de Benefício, Data de Nascimento, Nome do Beneficiário e CPF.

- Digitar a sequência de caracteres exibida e clicar em "visualizar".

### Cálculo da Margem Consignável - Não Beneficiários do Bradesco

- Serão apresentados, na tela principal após o acesso ao Extrato, as rubricas de crédito e de débito que são considerados para cálculo da margem.

- Efetuar a soma dos valores das rubricas de crédito, antes do cálculo dos 30% (considerando margem total de Empréstimo).

Rubricas de **crédito** que são consideradas para cálculo da margem:

- Compl. da M. R.
- Salário Família
- Grat. Ex-comb.
- RFFSA não trib.
- Compl. Acompanhante
- Outras Vantagens
- Plansfer RFFSA
- Dupla Atividade
- Grat. Produt. ECT
- Adic. Talidomida

Rubricas de **débito** que devem ser descontadas antes do cálculo da margem consignável do empréstimo e cartão de crédito (30% totais) são:

- I.R. ret. Fonte
- Déb. Pens. Alim
- I.R. no exterior
- Débito dif. I.R.
- Desconto INSS

- Efetuar a soma dos valores das rubricas de débito antes dos 30% (considerando a margem total). As demais rubricas de crédito e débito **NÃO** são consideradas no cálculo da margem, ou seja, devem ser ignoradas. Como contingência, acessar o extrato do benefício no *site* [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br), conforme as orientações a seguir:

- Clicar no item "Agência Eletrônica: Segurado", após, no item "Extrato de Pagamentos de Benefício", e digitar os seguintes dados do Aposentado/Pensionista: Número do benefício com o dígito (total de 10 posições), data de nascimento, nome, CPF e os caracteres exibidos na imagem no final da página. Em seguida, clicar em "Consulta".

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Será exibido o extrato de pagamentos, e havendo empréstimo Consignado, aparecerá a rubrica "CONSIG.EMPREST." e, na sequência, o valor de parcela que está sendo consignado.
- Verificar por meio da entrevista, além da consulta do extrato, se o Aposentado/Pensionista efetuou empréstimo consignado recentemente em outra Instituição, pois o valor descontado somente constará do extrato após o processamento da primeira parcela que em algumas situações ocorre até 59 dias.

- O procedimento de consulta somente é válido para as operações de Empréstimo Consignado.

- Ao acessar o site do INSS, caso seja necessária a senha para visualização do Extrato de Pagamentos, solicitar ao beneficiário a digitação da senha no campo indicado e, em seguida, teclar "OK" para o fornecimento do Extrato.

- Se o beneficiário não souber ou não lembrar a senha, orientá-lo a agendar o atendimento para o serviço CADSENHA, pelo *site* [www.inss.gov.br](http://www.inss.gov.br), item "Agência Eletrônica: Segurado", em seguida, clicar em "Agendamento Eletrônico de Atendimento", e seguir com os procedimentos solicitados.

- Atentar que esse agendamento também pode ser feito por intermédio da Central do INSS, no telefone 135, que funciona de segunda a sábado, das 7h às 22h.

**Nota:** em nenhum momento o beneficiário pode ser orientado a solicitar, na Agência da Previdência Social, o Extrato de Pagamentos ou Histórico de Crédito Consignado.

## 8. Cálculo do Valor da Parcela

**Responsável:** Agência

- Utilizar somente o valor referente à rubrica "MENS. REAJUSTADA" para calcular o valor máximo da parcela, que consta no extrato de pagamentos do Aposentado, deduzido de Imposto de Renda ou outro desconto obrigatório, quando houver.

- Consultar a Rotina RESG, Opção 16, Carteira CPT- LIMCREDMAIS, para verificar se o Cliente possui cartão de crédito INSS com o Bradesco.

- Se o Aposentado possuir cartões de crédito de outros bancos, confirmar "sempre" com o Aposentado/Pensionista se possui ou não Cartão de Crédito INSS, pois no sistema do Bradesco não consta essa informação e o Extrato de Pagamento de Benefícios (disponível no *site* [www.previdencia.gov.br](http://www.previdencia.gov.br)), neste caso, não é fonte segura de consulta.

- Foi definido pelo INSS que a margem para Aposentados e Pensionistas será de 35% e poderá ser utilizado 30% para Empréstimo Consignado e 5% para Cartão de Crédito.


Novas Regras:

- Os beneficiários passam a contar com uma margem de consignação de até 35%, mas, agora, 30% destinados ao crédito pessoal e 5% para o cartão. A diferença é que esses 5%, independentemente de o usuário utilizá-los ou não com despesas no cartão, não poderão ser adicionados à margem do empréstimo pessoal, cujo teto continua em 30% do valor da renda mensal.

- Quem possui cartão na regra antiga (10% para Cartões e 20% para empréstimos) poderão utilizar o restante dos 35% para empréstimo consignado, ou seja, se o Cliente tinha 20% comprometido para empréstimo e 10% com cartões poderá utilizar mais 5% para empréstimos.

- Observar o exemplo de cálculo abaixo (30%) para os Clientes que recebem por meio de conta-benefício e que já possuem Empréstimo Consignado INSS:

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 21</b>
---	------------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

Valor "Mens. Reajustada": R\$ 1.000,00

Valor Máximo de parcela consignável: R\$ 1.000,00 X 30% = 300,00

Valor de parcela já existente (Consignado)\*\*: R\$ 70,00

Valor de parcela já existente (Retenção)\*\*\*: R\$ 30,00

Parcela máxima a ser concedida: R\$ 300,00 - R\$ 70,00 – R\$ 30,00 = R\$ 200,00.

\* Mens.Reajustada = Renda Mensal do Aposentado no período.

\*\* Dar atenção especial às parcelas consignadas, já assumidas em outra Instituição Financeira.

\*\*\* Valor de operação feita com o Bradesco na Modalidade de Retenção (confirmado na Rotina RESG).

## 9. Modalidades de Contratação

### 9.1. Contratação D+N (Beneficiários Bradesco)

**Responsável:** Agência

**Crédito Pessoal Consignado com Retenção de Domicílio Bancário e Liberação após Averbação da Margem (D+N):** Modalidade direcionada aos Clientes que recebem benefício pelo Bradesco, porém, a Agência não tem certeza da disponibilidade de margem para desconto.

- Atentar para a liberação do recurso que será realizada de 3 até 10 dias úteis.

- Essa modalidade é a mais segura, pois a operação só será efetivada após a confirmação da averbação (margem disponível) pelo INSS.

**Característica:** essa linha de crédito permite a liberação da operação somente APÓS a confirmação da averbação da margem e retenção do domicílio bancário pelo INSS.

Produto Operacional Beneficiários Bradesco	0964 (Conta-Benefício/poupança). 3704 (Conta-Corrente).
Nº Contrato-Limite Beneficiários Bradesco	38004 (para Clientes conta-benefício/poupança) - Subproduto 142. 32007 (para Clientes correntistas) - Subproduto 145.

- O Cliente em que o crédito do benefício é feito em conta-poupança se enquadra nas regras descritas acima para o Subproduto 142, Convênio 38004. Porém, para inclusão da operação no FEMP, é necessário que a conta-benefício esteja cadastrada no CLIE.

- A Cédula de Crédito Bancário Modelo 4840-423E - Cédula de Crédito Bancário - Empréstimo Pessoal com Taxa Prefixada (Consignação e/ou Retenção - INSS) por Averbar, contém cláusulas específicas que tratam da espera da averbação antes da liberação do crédito, além de tornar nulo a CCB, caso a operação não seja averbada pelo INSS.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

- Anotar o nº do contrato para, diariamente, consultar na Rotina EMPF a resposta do INSS quanto à consulta de margem.

- Caso a situação esteja com a mensagem “Pré-Contrato - Averbação Confirmada”, seguir as orientações do item “Situações dos Contratos”, juntamente com as demais mensagens de retorno.

Para contratos em D+N, caso haja a averbação, o valor será recalculado e liberado automaticamente, conforme procedimentos descritos no Tópico **17. Liberação do Valor Contratado aos Clientes** desta Norma.

## 9.2. Contratação D+N (Beneficiários que Recebem em Outros Bancos)

**Responsável:** Agência

**Crédito Pessoal Consignado com parcela descontada do Benefício e Liberação após Averbação da Margem (D+N):** Modalidade direcionada aos Clientes que não recebem o benefício pelo Bradesco.

Atentar para a liberação do recurso que será realizada de 3 até 10 dias úteis.

Para mais detalhes, acessar o Passo a Passo de Contratação Beneficiários de Outros Bancos.

A operação somente será efetivada após a confirmação da averbação (margem disponível) pelo INSS.

**Nota:** a contratação para não Beneficiários do Bradesco somente está disponível na modalidade D+N, na qual a efetivação e a liberação do contrato ocorrem após a averbação do INSS.

<b>Produto Operacional Beneficiários de Outros Bancos</b>	3721
<b>Nº Contrato-Limite Beneficiários de Outros Bancos</b>	36609 (Conta-Benefício) 34352 (Conta-Corrente/Poupança)
<b>Subproduto</b>	161

- A Cédula de Crédito Bancário Modelo 4840-423E - Cédula de Crédito Bancário - Empréstimo Pessoal com Taxa Prefixada (Consignação e/ou Retenção - INSS) por Averbar, contém cláusulas específicas que tratam da espera da averbação antes da liberação do crédito, além de tornar nulo a CCB, caso a operação não seja averbada pelo INSS.

- Anotar o nº do contrato para, diariamente, consultar no FEMP a resposta do INSS quanto à averbação ou não do contrato.

- Caso a situação esteja com a mensagem “Pré-Contrato - Averbação Confirmada”, seguir as orientações do item “Situações dos Contratos”, junto às demais mensagens de retorno.


## 9.3. Contratação D+0

### 9.3.1. Contratação na Agência

**Crédito Pessoal Consignado com Retenção de Domicílio Bancário e Liberação na mesma Data da Contratação (D+0):** modalidade direcionada aos Clientes que recebem benefício pelo Bradesco e a Agência tem certeza da disponibilidade de margem para desconto.

- Efetuar a liberação do recurso no mesmo dia da contratação (D+0).



	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

- Essa modalidade deve ser utilizada em casos esporádicos, pois sempre há o risco do INSS não averbar a operação por algum motivo não detectado na Agência. Ocorrendo essa situação, o Banco não terá o domicílio bancário do benefício e o Cliente poderá trocar de banco a qualquer momento (mudar de Instituição Financeira para recebimento de seu benefício).

**Característica:** essa linha de crédito permite a liberação do empréstimo Consignado INSS **antes** da confirmação da averbação da margem e retenção do domicílio bancário pelo INSS.

Produto Operacional	3703 (Conta-Benefício/Poupança). 3705 (Conta-Corrente).
Nº Contrato-Limite	38005 (para Clientes conta-benefício/poupança) - Subproduto 144. 32008 (para Clientes correntistas) - Subproduto 146.

- O Cliente em que o crédito do benefício é feito em conta-poupança se enquadra nas regras descritas acima para o Subproduto 144, Convênio 38005. Porém, para inclusão da operação no FEMP, é necessário que a conta-benefício esteja cadastrada no CLIE.

Os contratos de retenção (em D+N e em D+0) são encaminhados para averbação na data da contratação, e quando não averbados, são enviados ao INSS pela 2ª vez, para reavaliação.

Para contratos em D+N, caso haja a averbação, o valor será recalculado e liberado automaticamente, conforme procedimentos descritos no tópico **17. Liberação do Valor Contratado aos Clientes** desta Norma.

As operações realizadas em D+0 que, eventualmente, não forem averbadas pelo INSS, em até 30 dias a contar da data de inclusão do contrato, passarão a ser caracterizadas como Crédito Pessoal Vinculado, tendo seus subprodutos migrados para 181 Correntista ou 182 Não - Correntista.

### 9.3.2. Contratação nos Canais Digitais

Considera-se elegível automaticamente à contratação D+0 o cliente com conta-corrente e limite de crédito pessoal pré-aprovado (LIME PF).

Não há necessidade de ação da Agência.

### 10. Situação dos Contratos (Operações D+N)

Para consultar a situação do contrato efetuado na modalidade D+N, de beneficiários do Bradesco ou não, acessar a aba "Empréstimos", Opção "1 Consultar/Excluir Proposta", digitar o número do contrato, o número de Proposta, CPF ou Agência e conta em caso de Cliente Correntista.

Para mais detalhes, acessar o Passo a Passo de Consulta do Retorno do INSS.

Seguem abaixo os tipos de retorno:

#### Pré-Contrato, Aguardando Averbação:

Indica que o contrato foi incluído, mas não pode ser liberado, pois não houve retorno do INSS quanto à averbação. Após a averbação, o recálculo das parcelas e a liberação do valor serão automáticos.

Essa situação permite que o contrato seja:

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 24</b>
---	------------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

#### **Alterado:**

Somente no mesmo dia da inclusão, até que seja enviado ao INSS. Após o envio para averbação não será mais possível alterá-lo.

#### **Cancelado:**

Somente no mesmo dia da inclusão, até que seja enviado ao INSS. Após o envio para averbação não será mais possível cancelá-lo.

**Nota:** caso ocorra o desconto de parcela após o cancelamento efetuado no FEMP, deve ser enviada solicitação de envio da desaverbação ao INSS e o estorno do valor da parcela ao Cliente, por meio do Portal DOC, Opção Crédito Consignado.

#### **Averbação Confirmada**

Indica que o Cliente possui margem consignável e que o contrato foi averbado pelo INSS.

Essa situação permite que o contrato seja:

#### **Consultado:**

O crédito da operação é feito automaticamente.

**Nota:** caso o Cliente desista da operação após a averbação do INSS ou não retorne à Agência dentro do prazo estimado (D+N), a Agência deve cancelar a operação na Rotina EMPF, senão a margem consignável ficará retida e haverá descontos indevidos no benefício do aposentado.

#### **Não Averbado:**

Esse *status* significa que o INSS não averbou o contrato.

#### **Agência Inválida:**

Esse *status* significa que a Agência informada está incoerente com a Agência do Cliente no INSS. É possível alterar o contrato nessa situação e reenviar para aprovação.

#### **Conta-Corrente/DV do Favorecido Inválido:**


Esse *status* significa que a conta-corrente informada ou Dígito de Verificador da conta é inválido. É possível alterar o contrato nessa situação e reenviar para aprovação.

#### **Margem Consignável Excedida:**

Esse *status* significa que o valor enviado ao INSS excede o valor de margem disponível do Cliente. É possível alterar o contrato nessa situação e reenviar para aprovação.

#### **Sigla do Estado do Favorecido Inválido (UF Mantenedora):**

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 25</b>
---	------------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

Esse *status* significa que a Sigla do Estado (UF) cadastrada no INSS diverge da UF informada no contrato. É possível alterar o contrato nessa situação e reenviar para aprovação.

#### IR Prazo Operacional Maior que Cessação do Benefício:

Esse *status* significa que o Beneficiário recebe Pensão por Morte, ao qual o benefício possui data limite de recebimento. Caso a operação enviada ao INSS retorne com esse status, significa que a operação enviada tem prazo superior ao vencimento do recebimento do Benefício.

Para esse *status*, não é possível alterar o contrato e reenviar ao INSS, é necessário efetuar uma nova proposta com o vencimento da última parcela, até a data-limite de recebimento do benefício.

**Nota:** a verificação da data de vencimento do benefício somente pode ser efetuada pelo beneficiário, no INSS.

#### Não Retornado:

Indica que não houve retorno do INSS. Quando não houver retorno em até 10 dias úteis, o sistema cancelará o contrato, apresentando o status de "Averbação não Retornada até a Data Indicada".

Essa situação permite que o contrato seja:

#### Consultado:

O contrato pode ser visualizado por 15 dias, após esse período, será excluído do sistema FEMP.

**Nota:** atentar para os contratos **não averbados** e aqueles cujo **retorno excedeu o prazo** (mais de 6 dias) estarão disponíveis no FEMP, para que as Agências possam saber o motivo da não averbação, por até 15 dias corridos após a marcação do motivo da não averbação, ou se exceder o prazo de retorno, após este período serão excluídos do sistema. Nessas situações, entrar em contato com o Cliente para informá-lo de que a operação não foi concretizada, mencionando o motivo da não aceitação.

#### 11. Operações de Portabilidade

As operações de Portabilidade devem ser efetuadas por meio do Terminal Financeiro, conforme a Norma 03.311 - Portabilidade de Crédito.

Para efetuar operações de Portabilidade para os Aposentados/Pensionistas do INSS, utilizar os códigos abaixo:

Portabilidade Beneficiários		
Convênio	Subproduto	Produto Operacional
153 - conta-corrente	244	5128
154 - conta-benefício/poupança	243	5127

Refinanciamento de Contratos Portados		
Convênio	Subproduto	Produto Operacional
76154 - Conta-corrente	238	4514
76155 - Conta-benefício/poupança	237	4513

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

Após a conquista da portabilidade, se o cliente desejar refinanciar o seu contrato, a Agência deve seguir a regra em que a taxa da operação portada deve ser mantida. Essa regra deve ser aplicada independentemente da data em que a conquista foi realizada.

**Exemplo:** Portabilidade Conquista com taxa de 2% a.m. O refinanciamento dessa operação deve ter taxa máxima de 2% a.m..

### 11.1. Identificação da Operação de Refinanciamento

Para a identificação de um refinanciamento de portabilidade, a Agência precisa analisar, no EMPF, o subproduto de cada operação que será realizada no refinanciamento, por meio da Opção 21, Subopção 02, Produto 12, Família 3 e digitação do número do contrato.

### 11.2. Taxa da Operação

Quando for necessário negociar, utilize o benefício da cotação especial das taxas.

A justificativa do solicitante no Terminal Financeiro deve seguir o exemplo abaixo:

<b>Refinanciamento de Portabilidade Conquista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nome do Convênio: Prefeitura de Osasco;</li> <li>- Proposta Bradesco: Valor do Contrato - R\$21.000,00; Taxa - 2,02% a.m.; Prazo - 72 meses; <i>Spread</i> - 13,18% a.a.</li> <li>- Proposta Concorrência: Banco 104 - Caixa Econômica Federal; Valor da Operação - R\$21.000,00; Taxa - 2,03% a.m.; Prazo - 72 meses; Valor da Parcela - R\$599,05.</li> <li>- Parecer da Agência para redução do <i>spread</i>: Operação de refinanciamento da Portabilidade número 2017XXXXXXX (Intergrall), contrato número XXXXXXXX, com taxa de X,XX% a.m.</li> </ul>
---	--

Caso tenha sido realizada cotação de taxa especial para a operação de portabilidade, deverá ser realizada nova cotação de taxa para o refinanciamento da operação portada. Desta forma deve ser garantido que a taxa de refinanciamento não ultrapasse a taxa da operação portada.

## 12. Seguro de Vida

A partir de outubro/2017, não há seguro de vida para as operações de Crédito Consignado INSS.

Para as operações contratadas até setembro/2017, seguir os procedimentos abaixo, exceto refinanciamento:

- Atentar para o Convênio firmado com a Bradesco Vida e Previdência - BVP, no qual todas as operações de Consignado INSS Bradesco, concedidas a Aposentados e Pensionistas do INSS, e averbadas pelo INSS, têm a cobertura de Seguro de Vida, conforme informações a seguir:

**Cobertura:** Garantia básica (morte do segurado), ou seja, o seguro consiste na garantia de pagamento de indenização correspondente ao SALDO DEVEDOR de até R\$ 20.000,00, no caso de morte do segurado, qualquer que seja a causa, Natural ou Acidental.

**Limite de idade:** Aposentados com idade até 80 anos, na data de efetivação do contrato.

**Nota:** as operações registradas no produto Consignado INSS Bradesco (Retenção de domicílio D+0) que, eventualmente, não forem averbadas pelo INSS, não terão a cobertura do seguro, uma vez que passarão a ser caracterizadas como **Crédito Pessoal Vinculado**.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Liquidação do contrato em caso de sinistro: Para que o saldo do empréstimo seja quitado/indenizado pela BVP (Bradesco Vida e Previdência), em caso de morte do Aposentado/Pensionista é necessário contatar a Central de Atendimento de Sinistros nos telefones 4004-2794 ou 0800-701-2794, e verificar quanto ao envio dos documentos em casos de Morte Natural ou Morte Acidental.

- Caso seja necessário mais informações sobre o processo operacional, obter com o representante da BVP na Agência.

**Nota:** o Seguro de Vida Bradesco é válido tanto para beneficiários do Bradesco quanto para Beneficiários de outros Bancos, desde que sejam atendidas as condições acima.

### 13. Cadastramento no Sistema FEMP

**Responsável:** Agência

#### 13.1. Fluxo Completo

- Acessar o Terminal Financeiro informando a Agência e a senha do usuário (atualmente é o código funcional e a senha, substituindo o primeiro número por letra).

- Clicar em Gestão / Força de Vendas / Selecionar Cliente.

- Será apresentada tela de Identificação da Pessoa a qual pode ser identificada por CPF, Agência e Conta ou Nome do beneficiário.

- Escolher o Cliente e clicar em selecionar.

- Na tela Ficha do Cliente, confirmar os dados e clicar em Contratação de Produto/Serviço.


- No quadro Produtos/Serviços, preencher no "campo código", os códigos de Produto Operacional abaixo:

Código de Produto Operacional - Conta-Corrente	Código de Produto Operacional - Conta-Benefício/Poupança
Operações em D+6 (Beneficiários) Código - 3704 (referente ao Subproduto 145)	Operações em D+6 Código - 0964 (referente ao Subproduto 142)
Operações em D+6 (Não Beneficiários) Código - 3721 (referente ao Subproduto 161)	
Operações em D+0 Código - 3705 (referente ao Subproduto 146)	Operações em D+0 Código - 3703 (referente ao Subproduto 144)

**Nota:** o código de Produto Operacional pode ser pesquisado pelo nome do convênio, digitando o nome no campo Descrição Completa e clicar em buscar, selecionar o código de Produto Operacional desejado e clicar em concluir.

- Informar o número do convênio conforme item 2.4 - Modalidades de Contratação e clicar em avançar.

- Na tela Condições de Negócio, preencher conforme abaixo:

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

Valor solicitado	digitar o valor solicitado pelo Cliente
Modalidade	selecionar 1 - Pré
Plano de Pagamento	conforme item Planos de pagamento
Quantidade de Parcelas	digitar a quantidade de parcelas solicitado pelo Cliente
Tipo de Juros	selecionar 2 - Especial Definida
Taxa de Juros/Spread	digitar a taxa de juros do convênio

**Nota:** os demais campos serão preenchidos automaticamente.

- Clicar em avançar para seguir com a contratação da operação.

- Digitar a agência e a conta do Cliente.

- Digitar no campo Objeto Financiado o código 10 - Crédito Pessoal.

- No quadro Complemento convênio, digitar no campo matrícula o número do benefício do Cliente e clicar em avançar.

#### Planos de Pagamento:

- Para os beneficiários que recebem nos primeiros 5 dias úteis de cada mês, independentemente do final do número do benefício, utilizar:

088	1º dia útil
089	2º dia útil
090	3º dia útil
091	4º dia útil
092	5º dia útil

- Para os beneficiários que recebem seu benefício nos últimos 5 dias úteis de cada mês, independentemente do final do número do benefício, utilizar:

204	5º dia útil que antecede o final do mês
203	4º dia útil que antecede o final do mês
202	3º dia útil que antecede o final do mês
201	2º dia útil que antecede o final do mês
200	1º dia útil que antecede o final do mês

- Para não beneficiários do Bradesco não é necessário incluir plano de pagamento, porém é necessário utilizar os Lotes abaixo:

25	Conta-Benefício
15	Conta-Corrente/Poupança

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

### 13.2. Contratação Digital Simplificada (Caixa e Retaguarda)

A contratação por este canal é válida para clientes correntistas ou beneficiários Bradesco, pois após a inserção do cartão do cliente, os seus dados e do convênio são identificados automaticamente. Veja o passo a passo no Material da Contratação Digital Simplificada.

### 14. Consistências Realizadas

**Responsável:** Agência

#### Beneficiários Bradesco

Com o intuito de reduzir o número de operações não averbadas pelo INSS, o sistema passou a realizar algumas consistências quando da inclusão da operação. Apresentamos abaixo as mensagens específicas de cada caso e os respectivos procedimentos:

#### • Primeiro Nome Diferente do Existente no cadastro de Benefício

- Nessa situação, o primeiro nome do Cliente na Rotina PBEN não confere com o existente na Atualização Cadastral do Terminal Financeiro.
- Para regularização, verificar o nome do Cliente no Terminal Financeiro - Atualização Cadastral e documentos do Cliente (RG e CPF). - Caso o nome cadastrado esteja diferente do que consta no PBEN ou na documentação do Cliente, realizar a alteração na Atualização Cadastral do Terminal Financeiro.
- Se a divergência constar somente na Rotina PBEN, solicitar ao Cliente que atualize seus dados junto ao INSS.

#### • UF Diferente do Existente no Cadastro de Beneficiário

- Verificar, na Rotina PBEN - Opção 1 / Menu de Consultas / Dados Cadastrais/ Campo CEP, se o CEP cadastrado na Atualização Cadastral do Terminal Financeiro está diferente da Rotina PBEN.
- Caso esteja, efetuar alteração na Atualização Cadastral do Terminal Financeiro.
  - Se a divergência constar somente na Rotina PBEN, solicitar ao Cliente que atualize seus dados junto ao INSS.

#### • CPF Diferente do Existente no Cadastro do Beneficiário

- Verificar se o CPF cadastrado na Rotina PBEN - Opção 1 / Menu de Consultas / Dados Cadastrais / Campo CPF é o mesmo cadastrado na Atualização Cadastral do Terminal Financeiro e constantes no cartão de CPF ou Cédula de identidade.
- Caso haja divergência de CPF cadastrado da Rotina PBEN ou da documentação do Cliente, realizar a alteração na Atualização Cadastral do Terminal Financeiro.
- Se a divergência constar somente na Rotina PBEN, solicitar ao Cliente que atualize seus dados junto ao INSS.

**Nota:** quando houver transferência de Benefício, a margem do Aposentado/Pensionista fica bloqueada por 60 dias, conforme Resolução do INSS Nº 321 DE 11/07/2013 - Art. 4º.

#### Não Beneficiários do Bradesco

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 30</b>
---	------------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

As consistências devem ser efetuadas por meio da documentação do Cliente e entrevista.

## 15. Formalização da Operação

**Responsável:** Agência

### 1. Modalidade Crédito Pessoal Consignado para Beneficiários do Bradesco com Retenção de Domicílio Bancário e Liberação após Averbação da Margem (D+N):

Colher assinatura no Modelo 4840-423E - Cédula de Crédito Bancário - Empréstimo Pessoal com Taxa Prefixada (Consignação e/ou Retenção - INSS) por Averbar, contendo a Autorização de Consignação/Retenção, impresso pelo Terminal Financeiro no ato da inclusão da operação.

### 1. Modalidade Crédito Pessoal Consignado para não Beneficiários do Bradesco com desconto das parcelas no Benefício e Liberação após Averbação da Margem (D+N):

Colher assinatura no Modelo 4840-423E - Cédula de Crédito Bancário - Empréstimo Pessoal com Taxa Prefixada (Consignação e/ou Retenção - INSS) por Averbar, contendo a Autorização de Consignação/Retenção, impresso pelo Terminal Financeiro no ato da inclusão da operação.

**Nota:** é obrigatória a digitalização dos documentos pessoais, comprovante de endereço e extrato INSS, além da CCB (Cédula de Crédito Bancária) assinada pelo cliente.

### 2. Modalidade Crédito Pessoal Consignado para Beneficiários do Bradesco com Retenção De Domicílio Bancário e Liberação na mesma Data da Contratação (D+0):

Colher assinatura no Modelo 4840-386E - Cédula de Crédito Bancário - Empréstimo Pessoal com Taxa Prefixada (Consignação e/ou Retenção - INSS), contendo a Autorização de Consignação/Retenção, impresso pelo Terminal Financeiro no ato da inclusão da operação.

A Cédula de Crédito Bancário é composta de 2 vias, sendo:

- 1ª via - Via Negociável (não dever ser entregue em hipótese alguma ao Cliente).
- 2ª via - Via Não Negociável.

#### 15.1. Formalização Eletrônica - Paperless

A Formalização Eletrônica - Paperless substitui a impressão da CCB (Cédula de Crédito Bancário), e ao final da operação é impresso apenas um recibo com o Demonstrativo da Operação - CET (Custo Efetivo Total).

Para escolher "Formalização Eletrônica - Paperless", selecione "Não" para a liberação na mídia. Caso o produto esteja elegível, e o cliente possua aceite para formalização eletrônica GACB, o sistema seguirá para a efetivação da operação e solicitará um dos dispositivos de segurança: - Cartão de débito + senha; ou - Cartão de Débito + biometria.

Consulte aqui os Produtos Elegíveis à Formalização Eletrônica.

Para mais informações, acesse o Manual de Formalização Eletrônica - Paperless.

## 16. Liberação do Contrato no Sistema FEMP

### 16.1. Liberação do Contrato em D+N - Beneficiários

**Responsável:** Agência

- Para as operações averbadas pelo INSS, a liberação do recurso, assim como o recalcule do valor das parcelas, serão feitos automaticamente pelo FEMP.

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 31</b>
---	------------------



	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Para operações não averbadas pelo INSS, acessar a aba "Empréstimos", Opção "1 Consultar/Excluir Proposta", digitar o número do contrato, o número de Proposta, CPF ou Agência e conta, em caso de Cliente Correntista.

**- Verificar as formas liberação do valor do empréstimo aos correntistas e não correntistas no Tópico 17. Liberação do Valor do Contrato para os Clientes desta Norma.**

#### **16.2. Liberação do Contrato em D+N - Não Beneficiários**

**Responsável:** Agência

- Para as operações averbadas pelo INSS, a liberação do recurso, assim como o recálculo do valor das parcelas, serão feitos automaticamente pelo FEMP, independentemente da conta em que o Cliente quer receber o crédito.

- Para operações não averbadas pelo INSS, acessar a aba "Empréstimos", Opção "1 Consultar/Excluir Proposta", digitar o número do contrato, o número de Proposta, CPF ou Agência e conta, em caso de Cliente Correntista.

**Nota:** se o Aposentado ou Pensionista receber seu benefício em conta-corrente ou conta-poupança, o valor do empréstimo somente poderá ser liberado em conta, independente do Banco no qual recebe o Benefício.

#### **16.3. Liberação do Contrato D+0**

**Responsável:** Agência

- Efetuar a liberação por meio do Sistema FEMP, no Terminal Financeiro.

- Acessar a aba Empréstimos, Operações de Crédito, 3 - Liberar Contrato, Selecionar a data de liberação, Selecionar no campo Tipo de Consulta a opção Contratos Pendentes de Liberação e clicar em pesquisar.

- Selecionar o contrato a ser liberado e clicar em liberar.

#### **17. Recálculo Automático de Parcelas**

**Responsável:** Agência

O recálculo das operações contratadas tanto nas Agências como nos equipamentos de Autoatendimento, desde que averbado pelo INSS, será feito automaticamente pelo Sistema FEMP, não sendo mais necessário que a Agência efetue o recálculo manualmente. O mesmo procedimento é válido para operações averbadas no 2º envio ao INSS, conforme orientação de Nota constante no Tópico 9. Modalidades de Contratação desta Norma.

#### **18. Liberação do Valor do Contrato aos Clientes**

**Responsável:** Agência

##### **18.1. Correntistas:**

A liberação das operações de Consignado INSS Bradesco realizadas para Aposentado ou Pensionista que recebem por meio de conta-corrente ocorre automaticamente na conta-corrente na qual o Aposentado ou Pensionista recebe seu benefício.

**- Liberação do Recurso**

**Novas Operações**

**Clientes INSS D+N:** ocorrerá automaticamente assim que averbado pela Dataprev.

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

**Clientes INSS D+0:** ocorrerá *on-line* e automaticamente.

#### **Refinanciamento de Operação**

Ocorrerá liberação *on-line* e automaticamente, independente se o cliente for INSS D+N ou INSS D+0.

Não há ação da Agência para liberação em nenhuma situação.

#### **18.2. Não correntistas:**

A liberação das operações de Consignado INSS Bradesco realizadas para Aposentado ou Pensionista que recebem por meio de conta-benefício, é feita automaticamente pelo EMPF na conta transitória da agência Razão 24-70, Conta 1-9.

Caso o Aposentado ou Pensionista receba em conta-poupança, o crédito é automaticamente efetuado na Conta-poupança em que o Aposentado ou Pensionista recebe seu benefício.

#### **18.3. Não Beneficiários:**

A liberação das operações de Consignado INSS Bradesco realizadas para Aposentado ou Pensionista que não recebe o benefício no Bradesco, pode ser feita por meio de DOC/TED na conta informada pelo Cliente, via Cheque ADM ou Espécie.

Se na liberação por meio de DOC/TED ocorrer erro na informação da Agência e Conta, o valor é direcionado para conta transitória da agência Razão 08-13, Conta 1-9.

- O acompanhamento do envio de DOC/TED deve ser efetuado por meio da Rotina TEDB (Transferência Eletrônica de Disponível Bradesco), para mais esclarecimentos, acessar a Norma 05.127 - Compensação, Sustação e Devolução de Cheques, DOC, TEC e TED.

- A forma de liberação dos recursos deve ser feita **exclusivamente** para o Cliente tomador do empréstimo.

**Nota:** se o Aposentado ou Pensionista receber seu benefício em conta-corrente ou conta-poupança, o valor do empréstimo somente poderá ser liberado em conta, independente do Banco em que recebe o Benefício.

#### **18.4. Formas de liberação dos recursos e os códigos de lançamentos específicos a serem utilizados:**

##### **Cheque Administrativo**

- Confeccionar o valor do Cheque Administrativo, obrigatoriamente, nominal ao Cliente que solicitou o empréstimo, cruzado e intransferível.

- Utilizar o código de lançamento: 776 - Rec. Retir. mesma Titul.

##### **Espécie**

Para disponibilizar em dinheiro o valor da operação ao Cliente tomador do empréstimo:

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO 03.137</b>	<b>VERSÃO 39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------	----------------------	----------------

- Utilizar o código de lançamento: 092 - Lib. Empréstim/Financiam.

- Imprimir por meio do Terminal Financeiro a ficha contábil, Modelo 1.162-2 e colher assinatura do Cliente.

## 19. Liquidação Antecipada

**Responsável:** Agência

- Creditar valor total da liquidação (saldo devedor - Rotina EMPF) na conta-corrente do cliente, para clientes correntistas e efetuar a liquidação da operação na Rotina EMPF, Opção 16.

- Creditar valor do saldo devedor atual (Rotina EMPF), no Razão 08-45, Conta 4-3 da Agência, para clientes não correntistas (conta-benefício) e efetuar a liquidação da operação através da Rotina EMPF, Opção 16.

## 20. Cancelamento de Liquidação Antecipada

O cancelamento de uma Liquidação Antecipada de um contrato ou de parcela, pode ser efetuado na mesma data da liquidação por meio da Rotina EMPF, Opção 16 - Manutenção Especial via Agência. Selecionar a Opção 1 - Liquidação Antecipada de Contrato e digitar a Opção 3 - Exclusão.

Quando o cancelamento da Liquidação for solicitado no dia seguinte, o Gerente Agência deve enviar Formulário de Serviço Carteira PF, solicitação de Estorno via Portal DOC, até as 11h30 do dia seguinte da liquidação. Mais detalhes, consultar a Norma 05.151 - Portal de Solicitação de Serviços.

## 21. Cancelamento da Operação

- Após a solicitação da operação para aprovação do INSS não é possível fazer o seu cancelamento, caso o aposentado desista do empréstimo.

- O cancelamento da operação somente poderá ser realizado após a averbação e o crédito do valor na conta do Cliente.

- Após esse período somente será possível realizar liquidação antecipada.

- Observar que durante o período de averbação no INSS (até 6 dias úteis), a Agência não pode alterar o contrato, somente será possível consultá-lo na Rotina EMPF, por meio da Opção 05 - Cadastramento de Contrato Financeiro, Subopções 4 - Consulta ou 6 - Seleção por Tomador. Enquanto não houver o retorno da averbação, o contrato terá o status de "Pré-Contrato-Aguardando Averbação".

- Para facilitar o acompanhamento dos contratos de Crédito Consignado INSS Bradesco (modalidades Retenção e Consignado) com parcela em atraso, todo 1º dia útil de cada mês, estará disponível no EVT das agências o relatório "Cont INSS Atraso" por 30 dias, até a disposição do novo relatório.

- Caso o Cliente desista da operação após a averbação do INSS ou não retorne à Agência dentro do prazo estimado (D+6), a Agência deve cancelar a operação no Sistema FEMP, senão a margem consignável ficará retida e haverá descontos indevidos no benefício do aposentado.

- A partir do Menu Empréstimos/Operações de Crédito opção Liberar Operação é possível executar outras funcionalidades, dentre elas, o cancelamento das liberações do dia.

- Esta funcionalidade depende de perfil de acesso, o funcionário que tem permissão para liberar operação pode também cancelar a liberação.

- Para tipo de operação Refinanciamento, a liberação só pode ser cancelada, exclusivamente, no mesmo dia da liberação do contrato.

**Nota:** o INSS não permite operações de Consignado INSS Bradesco a Aposentados e Pensionistas que possuem representante legal. Neste caso, o sistema não permite a contratação da operação.

## 22. Baixa de Parcela de Contrato Vencido

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 34</b>
---	------------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

## Correntista

Creditar o valor em atraso na conta-corrente do cliente e realizar a baixa pelo Sistema RECR, "Módulo Pagamento de Parcelas Vencidas". Mais informações, consultar a Norma 03.762 - RECR - Recuperação de Crédito.

## Não Correntista

- Creditar o valor em atraso no Razão 08-45, Conta 1-9, da Agência.

- Realizar a baixa pelo Sistema RECR, "Módulo Pagamento de Parcelas Vencidas", mais informações, consultar a Norma 03.762 - RECR - Recuperação de Crédito.

- Automaticamente o sistema efetuará o débito no Razão/Conta citada.

- Essas baixas podem ser realizadas em qualquer Agência Bradesco, independente da Agência onde o convênio foi firmado ou o cliente seja correntista.

## 23. Liberação da Margem INSS

Ao efetuar uma liquidação Antecipada de Contrato a margem é baixada automaticamente, considerando a data de corte de fechamento da folha do INSS.

Para os casos em que a baixa não ocorrer em até 6 dias úteis ou casos de exceção, enviar solicitação de baixa de margem por meio do Formulário de 406 – Consignado Liberação de Margem INSS, via Portal DOC. Mais detalhes, consultar a Norma 05.151 - Portal de Solicitação de Serviços.

Nos casos descontados em folha mais de uma vez após o encerramento/liquidação dos contratos, enviar solicitação por meio do Portal DOC, na opção Crédito Consignado, formulário 406 - Liberação de Margem INSS.

**Nota:** formulário destina-se exclusivamente a solicitação de liberação de margem de operações de Crédito Consignado de INSS, para os casos de Retenção (desconto em conta-corrente ou benefício), utilizar a opção de Crédito.

Caso a liquidação do contrato tenha ocorrido após o fechamento da folha, ocorrerá apenas um desconto após a liquidação, não devendo ocorrer nos próximos meses.

## 24. Alteração de Pagamento para Boleto Bancário

Caso o benefício do Aposentado/Pensionista seja suspenso e o Cliente queira efetuar o pagamento por meio de Boleto Bancário, enviar o Formulário de Serviço Carteira PF, Solicitação de Acerto, via Portal DOC. Mais detalhes, consultar a Norma 05.151 - Portal de Solicitação de Serviços.

## 25. Parcelas Pendentes de Regularização

**Responsável:** DOC / Agência

## Situação

Recebimento em atraso de arquivo retorno da Empresa/Órgão, em que o DOC identifica a não consignação de parcela(s) e Agência ainda não conseguiu efetivar a cobrança.

## Motivos

Cliente Não Encontrado, Cliente Sem Saldo, Contrato Liquidado e Cliente Não Correntista.

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 35</b>
---	------------------

	<b>NORMA</b>	<b>NÚMERO</b> <b>03.137</b>	<b>VERSÃO</b> <b>39</b>	<b>INTERNA</b>
---	--------------	--------------------------------	----------------------------	----------------

## Regularização

O DOC encaminhará o respectivo valor à Agência via Tric Web que ficará contabilizado em uma conta transitória (Razão 44.82 - conta 001/9) para sua regularização/recuperação junto ao Cliente.

Quando ocorrer o débito na conta de despesa da Agência constará na segunda linha do extrato o contrato, a parcela e o convênio, conforme formato abaixo:

- Os 9 primeiros dígitos correspondem a contrato.
- Os 10º e 11º dígitos correspondem à parcela.
- O 12º ao 16º dígito correspondem ao convênio.

Do primeiro ao oitavo dia útil, o lançamento deverá ser correspondido e não poderá ser estornado ao DOC.

Caso a Agência não obtenha sucesso na recuperação, o valor deverá ser contabilizado com a aprovação do Gerente Agência, no Razão 55-28, conta: 3-5 da Agência Operadora, contrapondo o valor já recebido por ela, decorrente da Receita daquele Convênio.

A partir do nono dia útil, o lançamento será, automaticamente, contabilizado pela Contadoria Geral no grupo de pendência.

Fica vedado o reenvio da Tric, ao DOC, de valores de parcelas não recuperados, esse procedimento contraria as Instruções do Bacen. Caso haja devolução pela Agência, o DOC fará a contabilização conforme descrito acima.

Para mais informações, consultar a Norma 05.1117 - TRIC WEB - Trilha Contábil.

## 26. Digitalização e Guarda de Documentos

**Responsável:** Agências

Digitalizar os documentos pessoais do cliente e da operação de crédito, conforme Norma 05.583 - Digitalização, Organização, Remessa e Pesquisa de Documentos.

## 27. Crédito Responsável

Como nos esportes olímpicos, onde cada modalidade possui características distintas. Na concessão de crédito, cada necessidade possui uma linha de crédito que melhor se adequa. Isso é Crédito Responsável.

## 28. Suporte

Central de Atendimento às Agências	(11) 3357-1799, das 8h às 18h suporteagencias@bradesco.com.br
Bradesco Inteligência Artificial (acesso via Intranet Corporativa, Portal DOC e Tela Inicial do Terminal Financeiro)	Bradesco Inteligência Artificial

4840 / Empréstimos e Financiamentos  
Leandro José Diniz

4160

"Este documento foi classificado pela Organização Bradesco, e o acesso está autorizado, exclusivamente, aos Funcionários da Organização."	<b>PÁGINA 36</b>
---	------------------