



INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS/PRES Nº 28, DE 16 DE MAIO DE 2008

Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

Lei nº 8.212, de 24/7/1991;
Lei nº 8.213, de 24/7/1991;
Lei nº 8.078, de 11/9/1990;
Lei nº 10.820, de 17/12/2003;
Lei nº 10.953, de 27/9/2004;
Decreto nº 3.048, de 6/5/1999;
Decreto nº 4.688, de 7/5/2003;
Decreto nº 4.862, de 21/10/2003;
Decreto nº 4.840, de 17/9/2003;
Decreto nº 5.180 de 13/8/2004;
Decreto nº 5.257, de 27/10/2004;
Resolução nº 1.559, de 22/12/88, com redação dada pela Resolução nº 3.258, de 28/01/2005, do Conselho Monetário Nacional e Resoluções nº 3.517, de 6/12/2007.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL-INSS, no uso da competência que lhe confere o Decreto nº 5.870, de 8 de agosto de 2006, e com fundamento no § 1º do art. 6º da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003,

Considerando a necessidade de estabelecer critérios para as consignações nos benefícios previdenciários, disciplinar sua operacionalização entre o INSS, as instituições financeiras e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev, simplificar o procedimento de tomada de empréstimo pessoal e cartão de crédito e possibilitar a redução dos juros praticados por instituições financeiras conveniadas, resolve:

Art. 1º O desconto no valor da aposentadoria e pensão por morte pagas pela Previdência Social das parcelas referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, obedecerão ao disposto nesta Instrução Normativa.

§ 1º Os benefícios referidos no *caput*, uma vez concedidos, permanecerão bloqueados para a realização de operações relacionadas à consignação de valores relativos a empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil até que haja autorização expressa para desbloqueio por parte de seu titular ou representante legal. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 2º O desbloqueio referido no § 1º deste artigo somente poderá ser autorizado após noventa dias contados a partir da Data de Despacho do Benefício – DDB, por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado, para tratamento das autorizações emitidas em meio físico ou eletrônico. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 3º Fica expressamente vedado às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS, diretamente ou por meio de interpresa 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 DDB. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 4º As atividades referidas no § 3º deste artigo, se realizadas no prazo de vedação, serão consideradas assédio comercial, e serão punidas nos termos do Capítulo XII, sem prejuízo de assim também serem consideradas outras práticas qualificadas como abusivas pelos órgãos de defesa do consumidor. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 5º Quando houver transferência de benefício – TBM, por meio da Agência da Previdência Social – APS ou instituição financeira pagadora, o benefício também ficará bloqueado por sessenta dias a contar da data da transferência, mesmo decorridos os prazos acima definidos. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 6º Para as transferências de benefício em bloco – TBB ou TBM, realizadas pelas Agências da Previdência Social de Atendimento de Demandas Judiciais – APSADJ, o bloqueio mencionado no § 5º deste artigo não será efetuado. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

CAPÍTULO I DEFINIÇÕES BÁSICAS

Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - autorização por meio eletrônico: a autorização obtida a partir de comandos seguros, gerados pela aposição de senha ou assinatura digital do titular do benefício ou em sistemas eletrônicos reconhecidos e validados pelo Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

I - autorização por meio eletrônico: rotina que permite confirmar a operação realizada nas instituições financeiras, garantindo a integridade da informação, titularidade, não repúdio, a partir de ferramentas eletrônicas;

II - averbação: o aceite do contrato de crédito no sistema informatizado do INSS / Dataprev;

III - beneficiário: o titular de aposentadoria ou de pensão por morte;

IV - consignação: o desconto efetuado nos benefícios pagos pela Previdência Social, em razão de operação financeira de crédito;

V - consignações obrigatórias: os descontos obrigatórios a serem feitos na forma do inciso I do art. 12 desta Instrução Normativa; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

V - consignações obrigatórias: os descontos obrigatórios a serem feitos na forma do art. 12;

VI - consignações voluntárias: as consignações autorizadas pelos beneficiários, na forma do inciso II do art. 12 desta Instrução Normativa; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

VI - consignações voluntárias: as consignações autorizadas pelos beneficiários na forma do art. 522 da Instrução Normativa nº 77/PRES/INSS, de 21 de janeiro de 2015;

VII - cartão de crédito: modalidade de crédito em que a instituição financeira concede ao titular do benefício crédito para ser movimentado até o limite previamente estabelecido, por meio do respectivo cartão de crédito;

VIII - glosa: às exclusões de valores no repasse financeiro às instituições financeiras;

IX - instituição financeira mantenedora de benefícios: a instituição pagadora de benefícios da Previdência Social autorizada a conceder empréstimo pessoal e cartão de crédito, por meio de retenção no ato do pagamento do benefício;

X - instituição financeira pagadora de benefícios: a instituição pagadora de benefícios da Previdência Social autorizada a conceder empréstimo pessoal e cartão de crédito, por meio de troca de informações em meio magnético, com desconto no valor do benefício pelo INSS / Dataprev e repasse desse valor em data posterior;

XI - instituição financeira não pagadora de benefícios: a instituição que concede empréstimo pessoal e cartão de crédito por meio de troca de informações em meio magnético, com desconto no valor do benefício pelo INSS/Dataprev e repasse desse valor em data posterior;

XII - repactuação/refinanciamento: a renegociação pelo beneficiário do empréstimo pessoal em novos prazos, taxas e/ou novos valores;

XIII - Reserva de Margem Consignável - RMC: o limite reservado no valor da renda mensal do benefício para uso exclusivo do cartão de crédito; e

XIV - retenção: o desconto do valor da prestação no ato do pagamento do benefício.

XV - pré-autorização: autorização do beneficiário ou seu representante legal, para disponibilização dos dados necessários à formalização da operação perante a instituição financeira. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

CAPÍTULO II DA AUTORIZAÇÃO DO DESCONTO

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições

~~financeiras, desde que:~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

~~I - o empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado convênio com o INSS/Dataprev, para esse fim; (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)~~

~~I - o empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado convênio com o INSS/Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev, para esse fim; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)~~

I - o empréstimo seja realizado com instituição financeira que tenha celebrado Convênio e/ou Acordo com o INSS/Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência – Dataprev, para esse fim;

~~II - mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio; e (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)~~

II - mediante contrato firmado e assinado com apresentação do documento de identidade e/ou Carteira Nacional de Habilitação - CNH, e Cadastro de Pessoa Física - CPF, junto com a autorização de consignação assinada, prevista no convênio; e

~~III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência. (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)~~

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

IV - o representante legal (tutor ou curador) poderá autorizar o desconto no respectivo benefício elegível de seu tutelado ou curatelado, na forma do *caput*, mediante autorização judicial; (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

V - a revogação ou a destituição dos poderes ao representante legal não atingem os atos praticados durante sua vigência, salvo decisão judicial dispondo o contrário; (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

VI - no caso de operações realizadas pelo representante legal, caberá à instituição financeira verificar a possível restrição prevista no inciso IV do *caput*, sob pena de nulidade do contrato; e (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

VII - o representante convencional (procurador) não poderá autorizar os descontos previstos no *caput*. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

~~§ 1º Os descontos de que tratam o caput não poderão exceder o limite de 30% (trinta por cento) do valor da renda mensal do benefício, considerando que o somatório dos~~

~~descontos e/ou retenções não exceda, no momento da contratação, após a dedução das consignações obrigatórias e voluntárias:~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

~~a) até 20% (vinte por cento) para as operações de empréstimo pessoal; e~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

~~b) até 10% (dez por cento) para as operações de cartão de crédito.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

~~§ 1º Os descontos de que tratam o caput não poderão exceder o limite de 30% (trinta por cento) do valor da renda mensal do benefício, considerando que o somatório dos descontos e/ou retenções não exceda, no momento da contratação, após a dedução das consignações obrigatórias e voluntárias:~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

~~a) até 20% (vinte por cento) para as operações de empréstimo pessoal; e~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

~~b) até 10% (dez por cento) para as operações de cartão de crédito.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

~~§ 1º Os descontos de que tratam o caput não poderão exceder o limite de 35% (trinta e cinco por cento) do valor da renda mensal do benefício, considerando que o somatório dos descontos e/ou retenções não exceda, no momento da contratação, após a dedução das consignações obrigatórias e voluntárias:~~

I - até 30% (trinta por cento) para as operações de empréstimo pessoal; e

II - até 5% (cinco por cento) para as operações de cartão de crédito.

~~§ 2º Observado o disposto no § 1º, quando o beneficiário não contratar cartão de crédito, isto implicará em ampliação do percentual da margem consignável para empréstimo pessoal até o limite de 30% (trinta por cento).~~ (alterado pela INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS/PRES Nº 37, DE 1º DE ABRIL DE 2009 - DOU DE 02/04/2009)

~~§ 2º Observado o disposto no § 1º, a não utilização do limite de uma modalidade de crédito não implica ampliação do percentual da outra.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

~~§ 2º Caso o beneficiário opte por contratar a modalidade de cartão de crédito, ficará reservada sua margem consignável no montante fixo de 10% (dez por cento), observado o disposto no parágrafo anterior.~~ (revogado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

~~§ 3º A autorização, por escrito ou por meio eletrônico, para a efetivação da consignação, retenção ou constituição de RMC valerá enquanto subscrita pelo titular do benefício, não persistindo, por sucessão, em relação aos respectivos pensionistas e dependentes.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

~~§ 3º Observado o disposto no § 1º, quando o beneficiário não contratar cartão de crédito, isto implicará em ampliação do percentual da margem consignável para empréstimo pessoal até o limite de 30% (trinta por cento).~~ (revogado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

~~§ 4º No caso de redução da renda do titular do benefício durante a vigência do contrato, aplica-se o limite previsto no § 1º, para as novas averbações.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

§ 4º A autorização, por escrito ou por meio eletrônico, para a efetivação da consignação, retenção ou constituição de Reserva de Margem Consignável - RMC, valerá

enquanto subscrita pelo titular do benefício, não persistindo, por sucessão, em relação aos respectivos pensionistas e dependentes.

~~§ 5º É proibida a consignação das modalidades de crédito financiamento e arrendamento mercantil.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

§ 5º No caso de redução da renda do titular do benefício durante a vigência do contrato, aplica-se o limite previsto no § 1º para as novas averbações.

~~§ 6º O beneficiário poderá, a qualquer tempo, independente de seu adimplemento contratual, solicitar o cancelamento do cartão de crédito junto à instituição financeira. Incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 37, de 1º de abril de 2009 - DOU de 02/04/2009~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

§ 6º É proibida a consignação das modalidades de crédito financiamento e arrendamento mercantil.

~~§ 7º A instituição financeira que receber uma solicitação do beneficiário para cancelamento do cartão de crédito, deverá enviar o comando de exclusão da Reserva de Margem Consignável - RMC, à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev, via arquivo magnético, no prazo máximo de cinco dias úteis da data da solicitação.~~ (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 37, de 1º de abril de 2009)

§ 7º A instituição financeira que receber uma solicitação do beneficiário para cancelamento do cartão de crédito, deverá procedê-lo imediatamente, devendo enviar o comando de exclusão da Reserva de Margem Consignável - RMC, à Dataprev, no prazo máximo de cinco dias úteis da data da liquidação do saldo devedor. (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

~~§ 8º Caso o beneficiário opte por contratar a modalidade cartão de crédito, ficará reservada sua margem consignável no montante fixo de 10% (dez por cento), observado o disposto no parágrafo 1º.~~ (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 37, de 1º de abril de 2009) (revogado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

§ 9º A pré-autorização de que trata o inciso XV do art. 2º é pré-requisito para disponibilização das informações do beneficiário, necessárias à elaboração do contrato, cujo instrumento deverá ser disponibilizado em canal eletrônico, contendo documento de identificação do beneficiário e termo de autorização digitalizados. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 10. Será dispensada a apresentação do termo de autorização digitalizado de que trata o § 9º deste artigo quando produzido de forma eletrônica, caso em que deverá ser enviado arquivo contendo os requisitos de segurança que garantam sua integridade e não repúdio." (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 4º A contratação de operações de crédito consignado só poderá ocorrer, desde que:

I - a operação financeira tenha sido realizada na própria instituição financeira ou por meio do correspondente bancário a ela vinculada, na forma da Resolução Conselho Monetário Nacional nº 3.110, de 31 de julho de 2003, sendo a primeira responsável pelos atos praticados em seu nome; e

~~H - respeitada a quantidade máxima de seis contratos ativos para pagamento de empréstimo pessoal e um para o cartão de crédito do mesmo benefício, independentemente de eventuais saldos da margem consignável, sendo somente permitida a averbação de um novo contrato, condicionada à exclusão de um já existente.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 89, de 18 de outubro de 2017)

II - respeitada a quantidade máxima de nove contratos ativos para pagamento de empréstimo pessoal e um para o cartão de crédito do mesmo benefício, independentemente de eventuais saldos da margem consignável, sendo somente permitida a averbação de um novo contrato, condicionada à exclusão de um já existente.

Art. 5º A instituição financeira, independentemente da modalidade de crédito adotada, somente encaminhará o arquivo para averbação de crédito após a devida assinatura do contrato por parte do beneficiário contratante, ainda que realizada por meio eletrônico.

~~Art. 6º A inobservância do disposto no art. 5º implicará total responsabilidade da instituição financeira envolvida e, em caso de reclamação registrada pelo beneficiário ou irregularidade constatada diretamente pelo INSS, a operação será considerada irregular e não autorizada, sendo motivo de exclusão da consignação.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 6º A inobservância do disposto no art. 5º implicará total responsabilidade da instituição financeira envolvida e, em caso de ilegalidade constatada pelo INSS, a operação será considerada irregular e não autorizada, sendo motivo de exclusão da consignação.

Art. 7º A concessão de empréstimo pessoal e cartão de crédito será feita a critério da instituição consignatária, sendo os valores e demais condições objeto de livre negociação entre ela e o beneficiário, respeitadas as demais disposições desta Instrução Normativa.

Art. 8º As informações necessárias à formalização do contrato de crédito poderão ser obtidas:

I - pelos beneficiários, diretamente no sítio eletrônico da Previdência Social (www.previdencia.gov.br/), na opção serviços/extratos de pagamentos; e

II - pelas instituições financeiras, valendo-se de dados fornecidos pelo respectivo beneficiário.

Art. 9º A contratação de empréstimo e cartão de crédito somente poderá ser efetivada no Estado em que o beneficiário tem seu benefício mantido.

CAPÍTULO III DAS ESPÉCIES DE BENEFÍCIOS

Art. 10. O desconto relativo às consignações/retenções de que trata esta Instrução Normativa se aplica aos benefícios de aposentadoria, qualquer que seja sua espécie, e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, exceto quando:

I - pagos com base nas normas de acordos internacionais para beneficiários residentes no exterior; e

II - pagos por intermédio de empresa convenente.

§ 1º Equipara-se à aposentadoria previdenciária, para fins desta Instrução Normativa, as pensões especiais vitalícias pagas pelo INSS como Encargos Previdenciários da União - EPU.

§ 2º O desconto de que trata o caput não se aplica ao beneficiário de pensão alimentícia.

Art. 11. O disposto nesta Instrução Normativa não se aplica às seguintes espécies de benefícios assistenciais:

I - renda mensal vitalícia por invalidez ou idade;

II - pensão mensal vitalícia do seringueiro; e

III - Benefícios de Prestação Continuada - BPC ([Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS](#)).

CAPÍTULO IV DA IDENTIFICAÇÃO DA MARGEM CONSIGNÁVEL

~~Art. 12. A identificação do limite de 30% (trinta por cento) de que trata o § 1º do art. 3º dar-se-á após a apuração das seguintes deduções: (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 80, de 14 de agosto de 2015)~~

~~Art. 12. A identificação do limite de 35% (trinta e cinco por cento) de que trata o § 1º do art. 3º dar-se-á após a apuração das seguintes deduções: (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)~~

Art. 12. A identificação do limite de 35% (trinta e cinco por cento) de que trata o § 1º do art. 3º dar-se-á após a dedução das seguintes consignações obrigatórias:

~~I - consignações obrigatórias: contribuições devidas pelo segurado à Previdência Social; pagamento de benefícios além do devido; imposto de renda; e pensão alimentícia judicial; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)~~

I - contribuições devidas pelo segurado à Previdência Social;

~~II - consignações voluntárias: mensalidades de associações e demais entidades de aposentados/pensionistas legalmente reconhecidas, desde que autorizadas por seus filiados. (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)~~

II - pagamento de benefícios além do devido;

III - imposto de renda retido na fonte; e (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

IV - pensão alimentícia fixada por:

- a) decisão judicial;
 - b) acordo homologado pela Defensoria Pública ou Ministério Público; ou
 - c) estabelecida em escritura pública nos casos em que legalmente admitida.
- (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

~~§ 1º Na hipótese de coexistência de descontos da alínea "b" do inciso I do caput, com o empréstimo pessoal e/ou cartão de crédito, prevalecerá o desconto previsto na alínea "b", inciso I.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

~~§ 1º Na hipótese de coexistência de descontos do inciso I do caput, com o empréstimo pessoal e/ou cartão de crédito, prevalecerão os descontos previstos inciso I do caput.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º Na hipótese de coexistência dos descontos previstos nos incisos do *caput*, com consignações de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito ou operações de arrendamento mercantil, prevalecerão os descontos previstos no *caput*.

§ 2º A consignação ou retenção recairá somente sobre as parcelas mensais fixas integrais e o eventual saldo devedor deverá ser objeto de acordo entre a instituição financeira e o beneficiário.

~~§ 3º A eventual modificação no valor do benefício ou das margens de consignações de que trata o § 1º do art. 3º, ou, ainda, os incisos I e II do caput, poderá ensejar a reprogramação da retenção ou da consignação, desde que repactuada entre a instituição financeira e o beneficiário, por manifestação expressa em contrato, sem acréscimo de custos operacionais, sendo sempre necessária a exclusão do contrato anterior e a inclusão de um novo.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 3º A eventual modificação no valor do benefício ou das margens de consignações de que trata o § 1º do art. 3º, ou, ainda, dos descontos previstos nos incisos do *caput*, poderá ensejar a reprogramação da retenção ou da consignação, desde que repactuada entre a instituição financeira e o beneficiário, por sua manifestação expressa, sem acréscimo de custos operacionais.

§ 4º É vedada a utilização da margem consignável de diferentes benefícios para cobertura de parcelas de um mesmo contrato.

CAPÍTULO V DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Art. 13. Nas operações de empréstimos são definidos os seguintes critérios, observado o disposto no art.56 desta Instrução Normativa:

~~I - o número de prestações não poderá exceder a sessenta parcelas mensais e sucessivas;~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

I - o número de prestações não poderá exceder a 72 (setenta e duas) parcelas mensais e sucessivas;

~~H - a taxa de juros não poderá ser superior a 2,5% (dois inteiros e meio por cento) ao mês, devendo expressar o custo efetivo do empréstimo;~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 92 /PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2017)

~~H - a taxa de juros não poderá ser superior a dois inteiros e oito centésimos por cento (2,08%) ao mês, devendo expressar o custo efetivo do empréstimo;~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

H - a taxa de juros não poderá ser superior a 2,14% (dois vírgula quatorze por cento) ao mês, devendo expressar o custo efetivo do empréstimo; (alterado pela Instrução Normativa nº 92 /PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2017)

II - a taxa de juros não poderá ser superior a dois inteiros e oito centésimos por cento (2,08%) ao mês, devendo expressar o custo efetivo do empréstimo;

III - é vedada a cobrança da Taxa de Abertura de Crédito - TAC, e quaisquer outras taxas administrativas; e

IV - é vedado o estabelecimento de prazo de carência para o início do pagamento das parcelas.

Art. 14. O titular do benefício pode efetuar o empréstimo para aquisição de pacote turístico, no âmbito do programa de viagens para aposentados e pensionistas "Viaja Mais - Melhor Idade", hipótese em que a liberação do valor será feita na forma disposta no inciso II do art. 23, independentemente da forma como o beneficiário recebe seu benefício mensal.

CAPÍTULO VI DO CARTÃO DE CRÉDITO

Art. 15. Os titulares dos benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão constituir RMC para utilização de cartão de crédito, de acordo com os seguintes critérios, observado no que couber o disposto no art. 58 desta Instrução Normativa:

I - a constituição de RMC somente poderá ocorrer após a solicitação formal firmada pelo titular do benefício, por escrito ou por meio eletrônico, sendo vedada à instituição financeira: emitir cartão de crédito adicional ou derivado; e cobrar taxa de manutenção ou anuidade;

II - a instituição financeira poderá cobrar até R\$ 15,00 (quinze reais) de taxa pela emissão do cartão que, a critério do beneficiário, poderá ser parcelada em até três vezes.

Parágrafo único. O valor previsto no inciso II do caput poderá ser atualizado anualmente, a partir de 1º de janeiro de 2020, de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do ano anterior. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 16. Nas operações de cartão de crédito serão considerados, observado, no que couber, o disposto no art. 58 desta Instrução Normativa:

I - o número de pagamentos não poderá exceder sessenta parcelas mensais e sucessivas; (revogado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

H - o limite máximo de comprometimento é de até duas vezes o valor da renda mensal do benefício; (alterado pela Instrução Normativa nº 92 /PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2017)

H - o limite da reserva de margem consignável para o pagamento de despesas contraídas utilizando cartão de crédito e para uso com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito é de um, vírgula quarenta (1,40) vez o valor da renda mensal do benefício

previdenciário; (alterado pela Instrução Normativa nº 92 /PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2017)

II - o limite da reserva de margem consignável para o pagamento de despesas contraídas utilizando cartão de crédito e para uso com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito é de um, vírgula quarenta (1,40) vez o valor da renda mensal do benefício previdenciário;

III - a taxa de juros não poderá ser superior a 3,5% (três inteiros e meio por cento) ao mês, de forma que expresse o custo efetivo; (alterado pela Instrução Normativa nº 92 /PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2017)

III - a taxa de juros não poderá ser superior a três inteiros por cento (3%) ao mês, de forma que expresse o custo efetivo; (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015)

III - a taxa de juros não poderá ser superior a 3,06% (três vírgula zero seis por cento) ao mês, de forma que expresse o custo efetivo; (alterado pela Instrução Normativa nº 92 /PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2017)

III - a taxa de juros não poderá ser superior a três inteiros por cento (3%) ao mês, de forma que expresse o custo efetivo;

IV - é vedada a cobrança da TAC e quaisquer outras taxas administrativas, exceto a prevista no inciso II do art. 15 e § 1º deste artigo; e

V - o beneficiário, ao constituir a RMC, não poderá ser onerado com a cobrança de qualquer custo adicional de manutenção ou anuidade, excetuando o previsto nesta Instrução Normativa, de forma que a taxa de juros expresse o custo efetivo do cartão de crédito.

§ 1º O titular do cartão de crédito poderá optar pela contratação de seguro contra roubo, perda ou extravio, cujo prêmio anual não poderá exceder R\$ 3,90 (três reais e noventa centavos).

§ 2º A instituição financeira não poderá aplicar juros sobre o valor das compras pagas com cartão de crédito quando o beneficiário consignar a liquidação do valor total da fatura em uma única parcela na data de vencimento.

~~§ 3º É proibida a utilização do cartão de crédito para saque.~~ (alterado pela INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS/PRES Nº 37, DE 1º DE ABRIL DE 2009 - DOU DE 02/04/2009)

~~§ 3º É proibida a utilização do cartão de crédito para saque em espécie.~~ (revogado pela Instrução Normativa nº 81 /PRES/INSS, de 18 de setembro de 2015)

Art. 17. A instituição financeira deverá encaminhar aos titulares dos benefícios com quem tenha celebrado contrato de cartão de crédito, mensalmente, extrato com descrição detalhada das operações realizadas, onde conste o valor de cada operação e local onde foram efetivadas, bem como o número de telefone e o endereço para a solução de dúvidas.

Art. 17-A. O beneficiário poderá, a qualquer tempo, independentemente de seu adimplemento contratual, solicitar o cancelamento do cartão de crédito junto à instituição financeira. (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009)

§ 1º Se o beneficiário estiver em débito com a instituição financeira, esta deverá conceder-lhe a faculdade de optar pelo pagamento do eventual saldo devedor por liquidação imediata do valor total ou por meio de descontos consignados na RMC do seu benefício, observados os termos do contrato firmado entre as partes, o limite estabelecido na alínea "b" do § 1º do art. 3º, bem como as disposições constantes nos arts. 15 a 17. ([incluído pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009](#))

§ 2º A instituição financeira que receber uma solicitação do beneficiário para cancelamento do cartão de crédito, deverá enviar o comando de exclusão da RMC à Dataprev, via arquivo magnético, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados da data da solicitação, quando não houver saldos a pagar, ou da data da liquidação do saldo devedor. ([incluído pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009](#))

§ 3º Durante o período compreendido entre a solicitação do cancelamento do cartão de crédito pelo beneficiário e a efetiva exclusão da RMC, pela Dataprev, não se aplica o disposto no § 3º do art. 3º. ([incluído pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 39, de 18 de junho de 2009](#)).

CAPÍTULO VII DO CONVÊNIO

Art. 18. O convênio como INSS/Dataprev será firmado e mantido com a instituição financeira que satisfaça, cumulativamente, as seguintes condições:

I - se enquadre no conceito de instituição financeira, na formada Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e esteja devidamente autorizada a funcionar como tal pelo Banco Central do Brasil;

II - não esteja em débito com as Fazendas Nacional, Estadual, Distrito Federal e Municipal, com a Previdência Social e com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço -FGTS, devendo manter sua regularidade comprovada por intermédio do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI/SICAF, e não integrar o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados - CADIN; e

III - esteja apta à troca de informações via arquivo magnético, conforme especificações técnicas constantes do Protocolo de Relacionamento em meio magnético CNAB-Febraban. ([alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018](#))

III - esteja apta à troca de informações, conforme especificações técnicas constantes do protocolo de integração estabelecido entre a Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN, a Dataprev e o INSS.

CAPÍTULO VIII PROCEDIMENTOS DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Art. 19. A contratação de empréstimo pessoal e cartão de crédito de que trata esta Instrução Normativa, firmada pelos titulares dos benefícios previdenciários, deverá observar as normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional - CMN, na forma disposta na [Resolução nº](#)

1.559, de 22 de dezembro de 1988, com a redação dada pela Resolução nº 3.258, de 28 de janeiro de 2005, e a Resolução nº 3.517, de 6 de dezembro de 2007, e demais alterações posteriores.

Art. 20. Para a efetivação da consignação/retenção/constituição de RMC nos benefícios previdenciários, as instituições financeiras que firmarem convênio com o INSS deverão encaminhar à Dataprev, até o segundo dia útil de cada mês, arquivo magnético, conforme procedimentos previstos no Protocolo CNAB/Febraban, para processamento no referido mês. (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 20. Para a efetivação da consignação/retenção/constituição de RMC nos benefícios previdenciários, as instituições financeiras que firmarem convênio com o INSS deverão encaminhar à Dataprev, até o segundo dia útil de cada mês, conforme procedimentos previstos no protocolo de integração definido entre as partes, para processamento no referido mês.

Parágrafo único. Para os comandos de exclusões de empréstimos/RMC/cartão de crédito, deverá ser observado o mesmo prazo do caput. (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 37, de 1º de abril de 2009)

Parágrafo único. Os comandos de exclusões de empréstimo/ RMC/cartão de crédito, não serão aceitos durante o período de processamento da folha de pagamento dos beneficiários da Previdência Social.

Art. 21. A instituição financeira, ao realizar as operações de consignação/retenção/constituição de RMC dos titulares de benefícios deverá, sem prejuízo de outras informações legais exigidas (art. 52 do Código de Defesa do Consumidor – CDC), observar a regulamentação expedida pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil, em especial as disposições constantes da Resolução nº 2.878, de 26 de julho de 2001, e alterações posteriores, bem como dar ciência prévia ao beneficiário, no mínimo, das seguintes informações: (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 21. A instituição financeira, ao realizar as operações de consignação/retenção/constituição de RMC dos titulares de benefícios deverá, sem prejuízo de outras informações legais exigidas (art. 52 do Código de Defesa do Consumidor – CDC), observar a regulamentação expedida pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil, em especial as disposições constantes da Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, e alterações posteriores, bem como dar ciência prévia ao beneficiário, no mínimo, das seguintes informações:

I - valor total com e sem juros;

II - taxa efetiva mensal e anual de juros;

III - todos os acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários que eventualmente incidam sobre o valor do crédito contratado;

IV - valor, número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar com o empréstimo pessoal ou cartão de crédito; e (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

V - soma total a pagar com o empréstimo pessoal ou o limite máximo previsto para cartão de crédito; e

VI - data do início e fim do desconto.

VII - valor da comissão paga aos terceirizados contratados pelas instituições financeiras para a operacionalização da venda do crédito, quando não for efetuado por sua própria rede. (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 43, de 19 de janeiro de 2010)

VIII - o CNPJ da agência bancária que realizou a contratação quando realizado na própria rede, ou, o CNPJ do correspondente bancário e o CPF do agente subcontratado pelo anterior, acrescido de endereço e telefone. (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 43, de 19 de janeiro de 2010)

~~Art. 21-A. Sem prejuízo das informações do art. 21, nas autorizações de descontos decorrentes da celebração de contratos de Cartão de Crédito com Reserva de Margem Consignável, o contrato firmado entre o beneficiário do INSS de baixa renda, aqui entendido a pessoa que aufera renda mensal igual ou inferior a três salários mínimos, e a instituição consignatária deverá, obrigatoriamente, conter: (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 94, de 1º de março de 2018) (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)~~

Art. 21-A Sem prejuízo das informações do art. 21, nas autorizações de descontos decorrentes da celebração de contratos de Cartão de Crédito com Reserva de Margem Consignável, o contrato firmado entre o beneficiário do INSS e a instituição consignatária deverá, obrigatoriamente, nos termos da decisão homologatória de acordo firmado na Ação Civil Pública nº 0106890-28.2015.4.01.3700, ser acompanhado de Termo de Consentimento Esclarecido – TCE, que constará de página única, reservada exclusivamente para tal documento, constituindo-se instrumento apartado de outros que formalizem a contratação do Cartão de Crédito Consignado, e conterá, necessariamente:

~~I - a informação clara e ostensiva sobre a possibilidade de o consumidor liquidar, antecipadamente, o débito total ou parcial, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos, com indicação dos meios e locais disponibilizados pela instituição consignatária para consecução desse pagamento antecipado; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)~~

I - expressão "TERMO DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO DO CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO", inserida na parte superior do documento e com fonte em tamanho quatorze;

~~II - o nome e o endereço da agência financeira contratada, indicados de forma ostensiva e destacada; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)~~

II - abaixo da expressão referida no inciso I do *caput*, em fonte com tamanho onze, o texto: "Em cumprimento à sentença judicial proferida nos autos da Ação Civil Pública nº 106890-28.2015.4.01.3700, 3ª Vara Federal da Seção Judiciária de São Luís/MA, proposta pela Defensoria Pública da União";

~~III - a sobreposição de carimbo contendo o nome e o endereço comercial do preposto que efetivou a contratação; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)~~

III - nome completo, CPF e número do benefício do cliente;

~~IV - o número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) da agência bancária que realizou a contratação, quando realizada na própria rede;~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

IV - logomarca da instituição financeira;

~~V - o número do CNPJ do correspondente bancário e o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) do agente subcontratado anterior;~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

V - imagem em tamanho real do cartão de crédito contratado, ainda que com gravura meramente ilustrativa;

~~VI - o tipo de operação realizada (cartão de crédito, reserva de margem consignável), indicado de forma clara e objetiva, discriminando com clareza sua forma de pagamento;~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

VI - necessariamente como última informação do documento, espaço para preenchimento de local, data e assinatura do cliente;

~~VII - informações quanto:~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

- ~~a) ao montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;~~
- ~~b) aos acréscimos legalmente previstos;~~
- ~~c) ao número e periodicidade das prestações, incluindo seus termos inicial e final; e~~
- ~~d) à soma total a pagar, com e sem financiamento.~~

~~Parágrafo único. Quando da omissão de qualquer uma das informações disciplinadas nos incisos de I a VII do caput, a operação será considerada irregular e não autorizada, sendo motivo de exclusão da consignação, cabendo exclusivamente à entidade consignatária resarcir ao beneficiário, conforme disposto no art. 47, § 5º. (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 94, de 1º de março de 2018)~~

VII - as seguintes inscrições, todas registradas em fonte com tamanho doze e na ordem aqui apresentada:

- a) Contracei um Cartão de Crédito Consignado;
- b) Fui informado que a realização de saque mediante a utilização do meu limite do Cartão de Crédito Consignado ensejará a incidência de encargos e que o valor do saque, acrescido destes encargos, constará na minha próxima fatura do cartão;
- c) A diferença entre o valor pago mediante consignação (desconto realizado diretamente na remuneração/benefício) e o total da fatura poderá ser paga por meio da minha fatura mensal, o que é recomendado pelo (nome da instituição financeira), já que, caso a fatura não seja integralmente paga até a data de vencimento, incidirão encargos sobre o valor devido, conforme previsto na fatura;
- d) Declaro ainda saber que existem outras modalidades de crédito, a exemplo do empréstimo consignado, que possuem juros mensais em percentuais menores;

e) Estou ciente de que a taxa de juros do cartão de crédito consignado é inferior à taxa de juros do cartão de crédito convencional;(incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

f) Sendo utilizado o limite parcial ou total de meu cartão de crédito, para saques ou compras, em uma única transação, o saldo devedor do cartão será liquidado ao final de até (número de meses), contados a partir da data do primeiro desconto em folha, desde que: (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

1. eu não realize outras transações de qualquer natureza, durante todo o período de amortização projetado a partir da última utilização;
2. não ocorra a redução/perda da minha margem consignável de cartão;
3. os descontos através da consignação ocorram mensalmente, sem interrupção até o total da dívida;
4. eu não realize qualquer pagamento espontâneo via fatura; e
5. não haja alteração da taxa dos juros remuneratórios;

g) Para tirar dúvidas acerca do contrato ora firmado, inclusive sobre informações presentes neste Termo de Consentimento, o cliente poderá entrar em contato gratuitamente com o (nome da instituição financeira) através do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC (identificar número telefônico) e de sua Ouvidoria (identificar número telefônico)(incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 22. Sempre que o beneficiário receber o benefício por meio de crédito em conta corrente, o crédito do empréstimo concedido deverá ser feito, obrigatoriamente, nessa conta, constituindo motivo de recusado pedido de consignação a falta de indicação da conta ou indicação de conta que não corresponda àquela pela qual o benefício é pago.

Art. 23. Confirmado o efetivo registro da consignação pela Dataprev, a instituição financeira obriga-se a liberar o valor contratado ao beneficiário no prazo máximo de 48 horas, contadas da confirmação: (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 23. Confirmado o efetivo registro da consignação pela Dataprev, a instituição financeira obriga-se a liberar o valor contratado ao beneficiário no prazo máximo de dois dias úteis, contados da confirmação:

I - diretamente na conta corrente bancária do beneficiário contratante, pela qual recebe o benefício previdenciário, sempre que esta seja a modalidade pela qual o benefício é pago;

II - obrigatoriamente na conta bancária da empresa credenciada autorizada pelo Ministério do Turismo, onde o beneficiário tenha adquirido o pacote turístico "Viagem Mais - Melhor Idade", devendo incluir o código de identificação do programa no arquivo magnético de averbação, conforme previsto no protocolo CNAB/Febraban; e (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

II - obrigatoriamente na conta bancária da empresa credenciada autorizada pelo Ministério do Turismo, onde o beneficiário tenha adquirido o pacote turístico "Viagem Mais - Melhor Idade", devendo incluir o código de identificação do programa na rotina de averbação, conforme previsto no protocolo de integração; e

III - para os beneficiários que recebem seus benefícios na modalidade de cartão magnético, o depósito deverá ser feito em conta corrente ou poupança, expressamente designada pelo titular do benefício e que ele seja o responsável ou por meio de ordem de pagamento, preferencialmente na agência/banco onde ele recebe o seu benefício mensalmente.

~~§ 1º No mesmo prazo previsto no caput, a instituição financeira deverá disponibilizar ao beneficiário que solicitar a quitação antecipada do seu contrato, o boleto para pagamento, apresentando o valor total antecipado, o valor do desconto e o valor líquido a pagar, além da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 37, de 1º de abril de 2009)

~~§ 1º Em até cinco dias úteis, a instituição financeira deverá disponibilizar ao beneficiário que solicitar a quitação antecipada do seu contrato, o boleto para pagamento, discriminando o valor total antecipado, o valor do desconto e o valor líquido a pagar, além da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º Em até cinco dias úteis, a instituição financeira deverá disponibilizar ao beneficiário que solicitar a quitação antecipada do seu contrato o boleto para pagamento, débito em conta ou transferência bancária, discriminando o valor total antecipado, o valor do desconto e o valor líquido a pagar, além da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor.

~~§ 2º As instituições financeiras, após a confirmação da liquidação, terão o mesmo prazo estabelecido no caput para envio, em arquivo magnético, da informação de exclusão da operação do empréstimo ou cartão de crédito liquidado antecipadamente.~~ (alterado pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 37, de 1º de abril de 2009)

~~§ 2º As instituições financeiras, após a confirmação da liquidação, terão o prazo de até cinco dias úteis para envio à Dataprev, em arquivo magnético, da informação de exclusão da operação do empréstimo pessoal ou cartão de crédito liquidado antecipadamente.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 2º As instituições financeiras, após confirmação da liquidação, terão o prazo de até cinco dias úteis para envio à Dataprev da informação de exclusão da operação do empréstimo pessoal ou cartão de crédito liquidado antecipadamente.

~~Art. 24. Os encargos praticados pela instituição financeira nas operações de crédito realizadas na mesma unidade da federação, deverão ser idênticos para todos os beneficiários, admitindo-se variação, exclusivamente, em função do prazo da operação.~~ (revogado pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 33, de 5 de novembro de 2008)

Art. 25. A instituição financeira concedente do empréstimo é obrigada a confirmar se a operadora de turismo está devidamente autorizada e credenciada pelo Ministério do Turismo para operar no Programa "Viaja Mais - Melhor Idade", sob pena de perder as garantias de que trata esta Instrução Normativa.

~~§ 1º A instituição financeira deverá informar o nome do banco, da agência e o número da conta corrente da empresa operadora credenciada, bem como incluir o código de identificação do Programa no arquivo magnético de averbação, conforme previsto no protocolo CNAB/Febraban.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º A instituição financeira deverá informar o nome do banco, da agência e o número da conta corrente da empresa operadora credenciada, bem como incluir o código de identificação do Programa no ato de averbação, conforme previsto no protocolo de integração.

§ 2º O INSS/Dataprev receberá do Ministério do Turismo as informações referentes às instituições financeiras que poderão participar do Programa "Viaja Mais - Melhor Idade", bem como o prazo de parcelamento e as taxas de juros.

Art. 26. A instituição financeira deverá divulgar as regras de consignações/retenções/constituição de RMC acordadas em contrato com os beneficiários, obedecendo, nos materiais publicitários que fizer veicular, as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em especial aquelas previstas nos arts. 37 e 52 desta Instrução Normativa.

Art. 27. Eventuais alterações das taxas de juros deverão ser comunicadas ao INSS por meio do correio eletrônico institucional estabelecido pela Diretoria de Benefícios – Dirben, com antecedência mínima de cinco dias úteis, para a atualização das informações no sítio eletrônico da Previdência Social. (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 27-A. As instituições financeiras que utilizam os serviços de terceirização para a operacionalização da venda de crédito consignado informarão ao INSS os valores ou percentuais pagos a título de comissão. (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 43, de 19 de janeiro de 2010)

Art. 28. A instituição financeira concedente de crédito deverá conservar os documentos que comprovam a operação pelo prazo de cinco anos, contados da data do término do contrato de empréstimo e da validade do cartão de crédito.

CAPÍTULO IX DOS PROCEDIMENTOS DA DATAPREV

Art. 29. A Dataprev é o órgão responsável, tanto pelos procedimentos operacionais quanto pela segurança da rotina de envio das informações de créditos em favor das instituições financeiras.

Art. 30. A Dataprev, ao receber os arquivos para averbação de empréstimo ou cartão de crédito, considerará como campos obrigatórios de informação no arquivo magnético, além dos fixados no protocolo CNAB/Febraban, os seguintes: (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 30. A Dataprev, ao receber as informações para averbação de empréstimo ou cartão de crédito, considerará como campos obrigatórios de informação, além dos fixados no protocolo de integração, os seguintes:

I - valor do contrato: corresponde ao valor principal contratado e recebido pelo beneficiário;

II - número de parcelas do contrato: corresponde à quantidade de prestações contratadas;

III - valor das parcelas: corresponde ao valor uniforme consignado mensalmente pela instituição financeira; e

IV -número do contrato: deve ser único e específico para cada contratação ou refinanciamento.

V - o CNPJ da agência bancária que realizou a contratação quando realizado na própria rede, ou, o CNPJ do correspondente bancário e o CPF do agente subcontratado pelo anterior. (incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 43, de 19 de janeiro de 2010)

VI - outras informações definidas em ato complementar pelo INSS e previstas no termo de pré-autorização.(incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º Para contrato de cartão de crédito o valor constante no campo "valor do contrato", onde deverá constar o limite de crédito disponibilizado ao beneficiário, não pode ser superior a duas vezes o valor mensal do benefício.

§ 2º O contrato celebrado não poderá ser alterado, podendo somente ocorrer a sua exclusão do sistema e averbação de um novo.

Art. 31. O primeiro desconto na renda do benefício dar-se-á no primeiro mês subsequente ao do envio das informações pelas instituições financeiras para a Dataprev, desde que encaminhadas no prazo previsto no art. 20 desta Instrução Normativa.

Art. 32. As operações de averbação, exclusão e reativação processadas mensalmente pela Dataprev serão identificadas como:

I - consignação de empréstimo: código 98 e rubrica 216;

II - retenção: código 75 e rubrica 321;

III - RMC: código 76 e rubrica 322;

IV - as operações de consignação efetuadas com cartão de crédito: código 77 e rubrica 217; e

V - consignação empréstimo "Viaja Mais - Melhor Idade": código 71 e rubrica 216.

VI - consignação empréstimo "Programa Mais Farmácia": código 56 e rubrica 249. (incluído pela Instrução Normativa nº 92 /PRES/INSS, de 28 de dezembro de 2017)
(Revogado conforme Instrução Normativa nº 95/PRES/INSS, de 3 de maio de 2018)

Art. 33. A Dataprev disponibilizará ao INSS, em sistema de informações próprio, os dados das operações de crédito consignado em nível gerencial e operacional, para a rotina de acompanhamento do atendimento das instituições financeiras e cumprimento desta Instrução Normativa.

Art. 34. A Dataprev indicará à instituição financeira a conta corrente bancária para depósito do pagamento dos seus custos operacionais, conforme previsto no convênio, até o quinto dia útil do mês seguinte ao do desconto por ela realizado no benefício.

Parágrafo único. Os custos a que se refere o caput incluem todos os procedimentos realizados pela Dataprev, dentre eles as operações de averbação do empréstimo, de desconto, de desenvolvimento, de implementação e alterações de sistemas.

Art. 34-A. Os custos operacionais diretos e indiretos acarretados ao INSS pelas operações de crédito consignado e relacionados à gestão dos benefícios previdenciários e demais serviços correlatos serão resarcidos pela Dataprev, cujos valores serão definidos em ato próprio, com fundamento no art. 6º, § 1º, inciso V, da Lei nº 10.820, de 2003. ([incluído pela Instrução Normativa nº 91 /PRES/INSS, de 27 de dezembro de 2017](#))

Parágrafo único. O não ressarcimento dos valores referidos no *caput*, nos prazos definidos pelo INSS, ensejarão a adoção de medidas de cobrança, nos termos e na forma da legislação aplicável, em especial ao que dispõe a Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, no que couber. Artigo incluído conforme Instrução Normativa nº 43 de 19/1/2010. ([incluído pela Instrução Normativa nº 91 /PRES/INSS, de 27 de dezembro de 2017](#))

CAPÍTULO X **DOS PROCEDIMENTOS DO INSS** Seção I – Direção Central

Art.35. O INSS repassará os valores descontados dos benefícios em razão das consignações processadas às respectivas instituições financeiras até o quinto dia útil do mês seguinte ao do mês de processamento do desconto, via Sistema de Transferência de Reservas - STR, por meio de mensagem específica, constante do catálogo de mensagens do Sistema de Pagamentos Brasileiro - SPB, ou mediante crédito em conta corrente por ela indicada.

Parágrafo único. Havendo rejeição de valores por motivo de alteração de dados cadastrais ou bancários da instituição credora, por ela não informados à Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade da Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística - CGOFC/DIROFL/INSS em tempo hábil, o repasse somente será feito na competência seguinte à da regularização do cadastro.

Art. 36. Tratando-se de operação realizada com a instituição financeira mantenedora do benefício, o INSS repassará a ela o valor integral do benefício, ficando sob sua inteira responsabilidade o desconto do valor da parcela devida pelo beneficiário.

Parágrafo único. Caso ocorra cessação retroativa de benefício que tenha sofrido retenção na forma do caput, a instituição financeira deverá proceder à devolução desses valores por meio de mensagem específica ou mediante depósito em conta indicada pela CGOFC/DIROFL/INSS, conforme procedimentos estabelecidos no Protocolo de Pagamento de Benefícios em Meio Magnético, assim como as importâncias relativas ao crédito de retorno de "NÃO PAGO" deverão ser devolvidas de acordo com os procedimentos vigentes.

Art. 37. O INSS manterá o benefício cujo titular autorizar a retenção referida no art. 36desta Instrução Normativa na instituição financeira mantenedora do respectivo enquanto houver parcelas em amortização, exceto nas seguintes situações:

I - quando houver fusão/incorporação bancária, o benefício será transferido para a instituição financeira incorporadora;

II - mudança de domicílio, em cujo município de destino inexista agência da matriz bancária; ou

III - encerramento de agência bancária.

§ 1º Ao beneficiário será permitida a transferência do seu benefício para outro município, mantendo a modalidade de retenção, desde que na microrregião de destino haja agência bancária da instituição financeira que realizou o empréstimo.

§ 2º Caso não haja agência bancária da instituição financeira que realizou o empréstimo, será permitida a transferência do benefício para outro município, alterando a modalidade de retenção para consignação.

Art. 38. A Dirben verificará, trimestralmente, a situação de regularidade das instituições financeiras no SIAFI/SICAF, bem como se não integram o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados- CADIN, oficiando à CGOFC, em caso de pendências.

§ 1º Na existência dependência registrada, o repasse dos valores consignados ficará suspenso até a efetiva regularização.

§ 2º Se a pendência não for regularizada no prazo de quinze dias contados da comunicação da ocorrência, a Dirben suspenderá o recebimento de novas averbações da instituição financeira até a efetiva regularização.

Art.39. O INSS se encarregará de disponibilizar as informações sobre empréstimos consignados no sítio eletrônico da Previdência Social (www.previdencia.gov.br), bem como a relação das instituições financeiras credenciadas para operá-los, com indicação do número de parcelas para pagamento e respectivas taxas praticadas.

Art. 40. O INSS poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação de contratos das operações de crédito ou mesmo a devolução de importâncias, atualizadas pela Taxa Referencial de Títulos Federais - Remuneração (SELIC), cobradas a maior ou em desacordo com o previsto nesta Instrução Normativa.

§ 1º O INSS poderá utilizar amostras de contratos averbados para solicitar às instituições financeiras, a qualquer momento, a documentação exigida para a averbação ou, ainda, a justificativa dos resultados de recálculo das operações que divergirem do previsto nas instruções normativas, convênio e a legislação em vigor na época da contratação.

§ 2º Na constatação de irregularidades no tratamento das informações dispostas no parágrafo anterior, o INSS aplicará as penalidades previstas no art. 52 desta Instrução Normativa.

§ 3º O envio dos contratos e demais instrumentos de formalização solicitados pelo INSS se dará de forma automatizada, por meio de integração entre a Dataprev e as instituições financeiras. ([incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018](#))

Art. 41. Na ocorrência de cessação de benefício com data retroativa ou de eventuais importâncias repassadas indevidamente, inclusive relativas a créditos com retorno de "não pago", as parcelas consignadas no período serão deduzidas pelo INSS quando da realização do próximo repasse de valores consignados à instituição financeira credora das parcelas, corrigidas com base na variação da SELIC, desde a data em que ocorreu o crédito indevido até o segundo dia útil anterior à data do repasse.

§ 1º Caso o valor das glosas/deduções ultrapassem aquele a ser repassado à instituição financeira, a diferença apurada deverá ser transferida ao INSS, na data prevista no art. 35 desta Instrução Normativa, em atendimento à comunicação prévia à instituição concessionária, por meio da mensagem específica, via STR, ou recolhimento na forma a ser indicada pela CGOFC.

§ 2º O contrato de empréstimo e/ou de cartão de crédito é uma operação entre instituição financeira e beneficiário, devendo eventuais acertos de valores sobre retenções/consignações ser ajustados entre as partes.

Art. 42. A glosa será considerada indevida quando aplicada em função de óbito de homônimo e sua regularização ocorrerá no próximo repasse, quando da geração de informações pela Dataprev para complemento de repasse para a instituição financeira envolvida.

Parágrafo único. Na impossibilidade da regularização prevista no caput, o INSS poderá utilizar dos meios disponíveis para devolução ao beneficiário, para que este acerte a pendência perante a instituição financeira.

Seção II Dos Procedimentos das Agências da Previdência Social - APS

Art. 43. A APS poderá, a pedido do beneficiário e a qualquer tempo, bloquear ou desbloquear o benefício para averbações de empréstimos ou cartão de crédito, sendo obrigatório o comparecimento do titular do benefício à APS mantenedora, para formalização do requerimento, conforme Anexos III ou IV desta Instrução Normativa, e apresentação do documento de identidade e CPF. (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 43. O beneficiário ou representante legal, conforme inciso IV do art. 3º, poderá, respeitado o disposto no § 2º do art. 1º, efetuar bloqueio ou desbloqueio do benefício para averbações de empréstimos ou cartão de crédito, a qualquer tempo, por meio de serviço eletrônico, mediante acesso autenticado, a ser disponibilizado pelas instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil que mantenham Convênios e/ou Acordos de Cooperação Técnica com o INSS.

§ 1º Na impossibilidade de o beneficiário comparecer à APS visando o bloqueio ou desbloqueio do seu benefício para consignações de empréstimo e cartão de crédito, poderá constituir representante legal. (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 2º Observado o disposto no caput, o bloqueio ou o desbloqueio somente produzirá efeitos no sistema de benefícios a partir da implementação, pela APS, dos

~~requerimentos de que tratam os Anexos III e IV desta Instrução Normativa.~~ (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 3º O bloqueio do benefício para averbação de empréstimo e cartão de crédito não interromperá consignações/retenções ativas solicitadas antes do requerimento do bloqueio.

~~§ 4º A operação de bloqueio e desbloqueio poderá ser executada, eventualmente, pela respectiva Gerência Executiva, devendo esta encaminhar os requerimentos à APS mantenedora.~~ (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 5º Os benefícios concedidos observarão o disposto no § 1º do art. 1º. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

~~Art. 44. A exclusão de empréstimo, RMC e parcelamento do cartão de crédito poderá ser efetuada pela instituição financeira ou pela APS.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 44. A exclusão de empréstimo, RMC e parcelamento do cartão de crédito poderá ser efetuada pela instituição financeira ou por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado.

~~§ 1º A APS excluirá o empréstimo por determinação judicial, pelos órgãos de controle ou por solicitação da Dirben.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º A APS excluirá o empréstimo por determinação:

I - judicial;

II - dos órgãos de controle; ou

III - da Dirben, por interesse do INSS, inclusive quando se mostrar inviável a automação do procedimento.

~~§ 2º A reativação de uma operação de crédito somente poderá ser realizada pela APS e dar-se á por determinação judicial, pelos órgãos de controle, pela Dirben ou pelo próprio titular do benefício, sendo, no caso deste último, necessário seu comparecimento ou do representante legalmente constituído à APS.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 2º A reativação de uma operação de crédito somente poderá ser realizada pela APS mantenedora.

~~§ 3º A reativação de que trata o § 2º ocorrerá na sequência dos pagamentos realizados pelo INSS, devendo os meses sem consignação ser objeto de acordo entre o beneficiário e a instituição financeira.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 3º O restabelecimento do pagamento de benefício em que há previsão de desconto de parcela de operação de crédito e que não houve desconto, observado o limite legal, deverá contemplar o repasse dos valores não descontados à instituição financeira.

§ 4º Para as operações de que tratam o caput e §§ deverão ser observadas as identificações constantes do art. 32 desta Instrução Normativa.

CAPÍTULO XI DAS RECLAMAÇÕES À OUVIDORIA-GERAL DA PRE- VIDÊNCIA SOCIAL-OGPS

Art. 45. As reclamações, críticas e sugestões pertinentes aos créditos consignados serão recebidas e tratadas, no âmbito da Previdência Social, pela OGPS.

Art. 46. O beneficiário que, a qualquer momento, se sentir prejudicado por operações irregulares ou inexistentes ou que identificar descumprimento do contrato por parte da instituição financeira ou, ainda, de normas estabelecidas por esta Instrução Normativa, deverá registrar sua reclamação como segue: (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 46. O beneficiário que, a qualquer momento, se sentir prejudicado por operações irregulares ou inexistentes ou que identificar descumprimento do contrato por parte da instituição financeira ou, ainda, de normas estabelecidas por esta IN, poderá registrar sua reclamação na OGPS, como segue:

I - no sítio eletrônico da Previdência Social (www.previdencia.gov.br);

II - na Central de Atendimento da Previdência Social, pelo telefone número 135;

ou

III - excepcionalmente, nas APS. (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º Na hipótese de o beneficiário apresentar a reclamação na APS, esta providenciará, de imediato, a sua inclusão on line no sistema da OGPS, fornecendo o código de registro ao beneficiário com os elementos necessários para viabilizar a análise e, quando for o caso, os dados para resarcimento dos valores descontados indevidamente. (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 2º Caso não seja possível a inclusão on line no sistema da OGPS, a reclamação deverá ser feita mediante utilização do formulário de que trata o Anexo I desta Instrução Normativa, para posterior inclusão, fornecendo ao beneficiário o número do comando gerado pelo Sistema Informatizado de Protocolo da Previdência Social – SIPPS. (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 3º A APS deverá registrar no sistema da OGPS todas as reclamações ou solicitações enviadas por órgãos externos, independente da origem, informando os dos procedimentos acima e que as conclusões serão anexadas aos ofícios de resposta. (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 47. As reclamações serão recebidas diariamente pela OGPS e serão adotadas as seguintes providências:

I - a OGPS classifica as reclamações por instituição financeira e envia, periodicamente, os respectivos registros à Dirben; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

I - a OGPS classifica as reclamações por instituição financeira e envia, por meio eletrônico, os respectivos registros à Dataprev, que suspenderá imediatamente os descontos;

~~H - a Dirben recepciona os registros e os envia para o correio eletrônico da instituição financeira, solicitando o encaminhamento de cópia do contrato de crédito e da autorização prévia e expressa da consignação/retenção/RMC prevista no convênio e da informação da procedência ou não da reclamação, no prazo de até dez dias úteis a partir do envio da mensagem eletrônica; e~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

II - a Dataprev recepcionará os registros e aplicará fluxo automatizado para tratamento das manifestações apresentadas, solicitará às instituições financeiras os insumos necessários para avaliação, podendo, ainda, aplicar os tratamentos definidos pelo INSS;

~~III - a Dirben, após o recebimento das respostas encaminhadas pelas instituições financeiras, verificará:~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

III - As instituições financeiras terão prazo de até dez dias úteis para envio das informações citadas no inciso II do *caput*;

IV - a Dataprev, após recebimento das respostas encaminhadas pelas instituições financeiras, verificará: (incluso pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

a) se a reclamação for improcedente, as informações e os documentos apresentados pelas instituições financeiras, bem como outras informações relevantes, serão incluídos no sistema da OGPS, que comunicará ao beneficiário; e

b) se a reclamação for procedente, será efetuada a exclusão dos descontos, conforme definido no § 5º deste artigo.

~~§ 1º As instituições financeiras conveniadas deverão criar caixa postal eletrônica institucional com a finalidade de estabelecer comunicação direta com a Dirben para troca de informações referentes à operacionalização das consignações e a solução das reclamações recebidas, informando os responsáveis para contato.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º As instituições financeiras conveniadas deverão integrar seus canais de atendimento à plataforma disponibilizada pela Dataprev, de modo que as interações sejam realizadas de forma eletrônica.

~~§ 2º A Dirben somente iniciará a análise das manifestações e documentos enviados pelas instituições financeiras, quando corresponderem a todas as reclamações contidas nas planilhas.~~ (revogada pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

~~§ 3º Caso a instituição financeira, no prazo previsto no inciso II do caput, não apresente os documentos solicitados pela Dirben, não se manifeste ou o faça de forma não conclusiva, deverão ser aplicadas as sanções previstas na alínea "a" do inciso II do art. 52 desta Instrução Normativa.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100/PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 3º Caso a instituição financeira, no prazo previsto no inciso III do *caput*, não apresente os documentos solicitados, não se manifeste ou o faça de forma não conclusiva, deverão ser aplicadas as sanções previstas na alínea "a" do inciso II do art. 52.

~~§ 4º Na hipótese do parágrafo anterior, a Dirben encaminhará a solicitação de exclusão da operação de crédito para a APS mantenedora.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 4º Na hipótese do § 3º deste artigo, a Dataprev efetuará a exclusão da operação de crédito de forma automatizada.

~~§ 5º Caberá, exclusivamente à instituição financeira, a responsabilidade pela devolução do valor consignado/retido indevidamente, no prazo máximo de dois dias úteis da constatação da irregularidade, corrigido com base na variação da SELIC, desde a data da averbação da consignação/retenção até o dia útil anterior ao da efetiva devolução, observada a forma disposta no art. 23 desta Instrução Normativa, enviando comprovante à Dirben.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 5º Caberá, exclusivamente à instituição financeira, a responsabilidade pela devolução do valor consignado/retido indevidamente, no prazo máximo de dois dias úteis da constatação da irregularidade, corrigido com base na variação da SELIC, desde a data de vencimento da parcela referente ao desconto indevido em folha, até o dia útil anterior ao da efetiva devolução, observada a forma disposta no art. 23, enviando comprovante à Dataprev.

§ 6º A margem consignável ficará bloqueada enquanto estiver pendente de decisão a reclamação de que trata este artigo. (incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 48. Quando a reclamação for considerada procedente por irregularidade na contratação ou consignação/averbação incorreta ou indevida em benefício, a instituição financeira deverá:

~~I - enviar em arquivo magnético à DATAPREV a exclusão da operação de crédito considerada irregular; e~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

I - enviar informação à Dataprev com vistas à exclusão da operação de crédito considerada irregular; e

~~II - proceder ao ressarcimento dos valores descontados indevidamente ao beneficiário, no prazo estabelecido no § 5º do art. 47 desta Instrução Normativa, encaminhando o comprovante do depósito à Dirben.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

II - proceder ao ressarcimento dos valores descontados indevidamente ao beneficiário, no prazo e na forma estabelecidos no § 5º do art. 47, encaminhando o comprovante do depósito ou outro documento que comprove a quitação do valor à Dataprev.

~~§ 1º A Dirben incluirá as informações de exclusão e devolução dos valores envolvidos no sistema da OGPS, que oficiará ao beneficiário.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º A Dataprev incluirá as informações de exclusão e devolução dos valores envolvidos no Sistema da OGPS, que comunicará o beneficiário.

§ 2º Para restituição dos valores descontados indevidamente, a instituição financeira deverá obedecer ao disposto no art. 23 desta Instrução Normativa.

~~§ 3º Sempre que não for comprovada a contratação formal da operação pelo beneficiário, ainda que por meio eletrônico, a instituição financeira responsável deverá informar o nome e CNPJ do correspondente bancário e/ou nome e CPF do agente que deu causa ao contrato irregular, independentemente da modalidade de crédito.~~ (revogada pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

~~Art. 49. Quando o beneficiário não concordar com o resultado da resposta comunicada nos termos da alínea "a", inciso III, art. 47 desta Instrução Normativa, deverá contestar por meio de novo registro na OGPS e a Dirben solicitará à APS a exclusão da consignação ou RMC até que seja formalmente comunicada da decisão tomada entre as partes.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 49. Quando o beneficiário não concordar com o resultado da resposta comunicada nos termos da alínea "a", inciso IV, art. 47, deverá contestar junto às instituições de proteção e defesa do consumidor.

Parágrafo único. Caso a resposta do novo registro de que trata o caput seja:

I - procedente: será mantida a exclusão da operação e a instituição financeira deverá adotar, no que couber, o disposto no § 5º do art. 47, e inciso II, §§ 2º e 3º do art. 48 desta Instrução Normativa;

II - improcedente: a Dirben solicitará à APS a reativação da consignação ou RMC, observado o disposto no § 2º do art. 44 desta Instrução Normativa; e

III - entende-se como comunicação da decisão o ato do reclamante de incluir o complemento de informação no sistema da OGPS ou envio à Dirben de documento assinado pelo mesmo e pelo representante da instituição financeira.

~~Art. 50. A Dirben enviará, periodicamente, relatório ao Banco Central – Bacen, contendo as informações das reclamações de que tratam os arts. 46, 47 e § 3º do art. 48 desta Instrução Normativa, para as providências cabíveis.~~ (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 50. A Dataprev disponibilizará ao INSS relatório contendo as informações das reclamações de que tratam os arts. 46 e 47, para as providências cabíveis, inclusive para disponibilização ao Banco Central do Brasil – Bacen, quando necessário.

~~Art. 51. Os procedimentos previstos no inciso I do art. 47 desta Instrução Normativa poderão, a qualquer momento, ser alterados para disponibilização das reclamações registradas na OGPS, de forma on-line, às instituições financeiras.~~ (revogada pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º Quando das alterações dos procedimentos, as instituições financeiras, obrigatoriamente, farão acesso diário on-line às reclamações ou em período a ser definido pelo INSS e OGPS, com contagem do tempo para resposta iniciando a partir da disponibilização das informações pela OGPS no sistema.

§ 2º As instituições financeiras deverão apresentar os documentos e atender aos prazos fixados no inciso II do art. 47 desta Instrução Normativa.

§ 3º A Dirben verificará as respostas, observando o inciso III e §§ 1º ao 5º do art. 47, arts. 48 e 49 desta Instrução Normativa.

CAPÍTULO XII DAS PENALIDADES

Art. 52. Constatadas irregularidades nas operações de consignação/retenção/RMC realizadas pelas instituições financeiras ou por correspondentes bancários a seu serviço, na veiculação, na ausência de respostas ou na prestação de informações falsas ou incorretas aos beneficiários, sem prejuízo das operações regulares, o INSS aplicará as seguintes penalidades:

I - suspensão do recebimento de novas consignações/retenções/RMC pelo prazo de cinco dias úteis a partir da data do recebimento pela Dirben, nos casos de:

a) reclamações ou recomendações oriundas de órgãos de fiscalização e/ou de defesa do consumidor, por prática lesiva ao beneficiário, referente à concessão de créditos; ou

b) sentenças judiciais transitadas em julgado em que a instituição financeira tenha sido condenada por prática lesiva ao beneficiário ou ao INSS;

II - suspensão do recebimento de novas consignações/retenções/RMC, pelo prazo mínimo de cinco dias e enquanto perdurar o motivo determinante, nos seguintes casos:

a) não atendimento ao disposto nos §§ 3º e 5º do art. 47, art. 48 e inciso I do parágrafo único do art. 49 desta Instrução Normativa; ou

b) descumprimento das cláusulas do convênio ou das instruções emanadas pelo INSS;

III - suspensão do recebimento de novas consignações/retenções/RMC por 45 dias corridos, a contar da comunicação, quando for confirmada a existência de ocorrência que contrarie o disposto no inciso II do art. 3º e inciso I do art. 15, independentemente dos procedimentos estabelecidos no art. 46 desta Instrução Normativa; (alterado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

III - suspensão do recebimento de novas consignações/retenções/RMC por 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar da comunicação, quando for confirmada a existência de ocorrência que contrarie o disposto no § 4º do art. 1º, inciso II do art. 3º e inciso I do art. 15, independentemente dos procedimentos estabelecidos no art. 46;

IV - suspensão do recebimento de novas consignações/retenções/RMC por um ano, na hipótese de reincidência da situação prevista no inciso III, a contar da notificação formal à instituição financeira; e

V - rescisão do convênio e proibição de realização de um novo convênio pelo prazo de cinco anos, contados da data da notificação:

a) na hipótese de reincidência na ocorrência de que trata o inciso III, após o cumprimento da suspensão prevista no inciso IV; e

b) na ocorrência de dez incidências consecutivas ou concomitantes no cometimento dos motivos ensejadores da suspensão de que trata a alínea “b” do inciso II, dentro do mesmo exercício financeiro.

§ 1º As suspensões a que se referem os incisos II, III e IV deste artigo serão mantidas, independentemente da expiração do prazo estabelecido, até a conclusão da análise da

Dirben sobre a manifestação apresentada pela instituição financeira de cada situação que deu causa à sanção.

§ 2º A Dirben poderá, sempre que tomar ciência de atos lesivos ao beneficiário ou à imagem do INSS, inclusive com publicidade enganosa ou abusiva, suspender o recebimento de novas averbações da instituição financeira até que esta apresente as informações conclusivas que justifiquem ou contradigam tais atos.

§ 3º No caso de publicidade enganosa ou abusiva comprovada, a instituição financeira deverá se retratar ou corrigir a informação divulgada no mesmo veículo de comunicação então utilizado e, no mínimo, com igual espaço e destaque.

§ 4º Considera-se prática lesiva ao beneficiário, para os fins previstos no inciso I, "a" e "b" do *caput*, a conduta da instituição financeira que, violando preceito normativo, cause dano, de qualquer espécie material ou moral ao beneficiário. ([incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018](#))

Art. 52-A. As penalidades previstas neste capítulo serão aplicadas mediante observância do devido processo legal, respeitados o contraditório e a ampla defesa, a ser desenvolvido nas seguintes fases: ([incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018](#))

I - o processo de apuração por irregularidades nas operações de consignações/retenção/RMC realizadas pelas instituições financeiras ou por correspondentes bancários a seu serviço, na veiculação, na ausência de respostas ou na prestação de informações falsas ou incorretas aos beneficiários será iniciado de ofício ou mediante requerimento de qualquer interessado, pela Divisão de Consignações em Benefícios – DCONB, que deverá instruir o processo com todos os elementos necessários à identificação da conduta alegadamente irregular;

II - a DCONB deverá notificar a instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil envolvida, mediante ofício em que conste expressamente a descrição da conduta alegadamente irregular, bem como a previsão de possibilidade de apresentação de defesa escrita, no prazo de dez dias, contados a partir do recebimento da notificação, que deverá ser certificada nos autos;

III - caso a instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil envolvida não apresente a defesa no prazo, deverá ser certificada nos autos tal ocorrência;

IV - caso a instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil envolvida apresente defesa, ela deverá ser motivadamente apreciada pela DCONB;

V - caso entenda necessário, de ofício ou mediante requerimento da instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil envolvida, antes de proferir seu relatório, a DCONB poderá requerer diligências adicionais para elucidação dos fatos;

VI - esgotadas as providências previstas nos incisos I a V do *caput*, a DCONB elaborará Nota Técnica nos autos e proporá à Coordenação-Geral de Gerenciamento do

Pagamento de Benefícios – CGGPB. o arquivamento ou a aplicação de penalidade específica, dentre as previstas neste capítulo;

VII - a CGGPB decidirá nos autos, concordando com a Nota Técnica expedida pela DCONB, ou dela discordando, motivadamente, caso em que poderá agravar a sanção, abrandá-la ou absolver a instituição financeira ou sociedade de arrendamento mercantil, ou mesmo propor novas diligências, a fim de complementar a instrução processual, caso entenda que a Nota Técnica foi insuficiente para formular seu juízo;

VII - da decisão da CGGPB caberá recurso hierárquico, no prazo de dez dias, contados da ciência da decisão, que será direcionado à autoridade que prolatou a decisão, a qual, não reconsiderando no prazo de cinco dias, deverá encaminhar os autos à Dirben, para decisão no prazo de trinta dias, a partir do seu recebimento; e

IX - da decisão da Dirben caberá novo recurso hierárquico, no prazo de dez dias, contados da ciência da decisão, direcionado à autoridade que prolatou a decisão, a qual, não reconsiderando no prazo de cinco dias, deverá encaminhar os autos à Presidência do INSS, no prazo de trinta dias a partir do seu recebimento.

§ 1º Os recursos hierárquicos previstos neste artigo não têm efeito suspensivo, salvo se assim expressamente deferidos, de ofício ou mediante requerimento, pela autoridade recorrida ou pela autoridade competente para decidir o recurso, em casos de justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução, devidamente motivados.

§ 2º A DCONB manterá controle dos processos de apuração e responsabilidade em curso ou já julgados para fins de avaliar eventual reincidência em condutas irregulares, para fins de dosimetria da sanção a ser eventualmente aplicada."

CAPÍTULO XIII **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 53. O INSS não responde, em nenhuma hipótese, pelos débitos contratados, restringindo sua responsabilidade à averbação dos valores autorizados pelo beneficiário e repasse à instituição financeira em relação às operações contratadas na forma do art. 1º desta Instrução Normativa.

Parágrafo único. O INSS disporá em ato próprio o valor dos encargos a serem cobrados para resarcimento dos custos operacionais a ele acarretados pelas operações de crédito consignado contratadas. (incluso pela Instrução Normativa nº 91 /PRES/INSS, de 27 de dezembro de 2017) (revogado pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 1º O INSS realizará levantamento anual dos custos operacionais a ele acarretados pelas operações de crédito consignado contratadas. (Incluso pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 2º O custo operacional referido no § 1º do caput será fixado em ato próprio do INSS, publicado anualmente, para fins de cobrança às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, a partir do exercício de 2019. (Incluso pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 3º O INSS poderá, mediante ato conjunto, delegar à Dataprev a operacionalização da cobrança dos custos referidos neste artigo. (Incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 4º O valor apurado deverá ser cobrado às instituições e sociedades de arrendamento mercantil no ano da apuração, em doze parcelas mensais, calculadas proporcionalmente ao quantitativo de contratos de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil consignados, mediante retenção por ocasião do repasse dos recursos referentes às consignações respectivas. (Incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

§ 5º Os custos específicos, relativos às operações de tecnologia da informação, poderão ser cobrados diretamente pela Dataprev às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, na forma a ser definida pelo ato referido no § 2º deste artigo. (Incluído pela Instrução Normativa nº 100 /PRES/INSS, de 28/12/2018)

Art. 54. A contratação de empréstimo ou cartão de crédito constitui uma operação entre instituição financeira e beneficiário, cabendo, unicamente às partes, zelar pelo seu cumprimento.

Parágrafo único. Eventuais necessidades de acertos de valores sobre retenções/consignações pagas ou contratadas deverão ser objeto de ajuste entre o beneficiário e a instituição financeira.

Art. 55. Eventuais dúvidas sobre a operacionalização da contratação de empréstimo e cartão de crédito deverão ser dirimidas com a instituição financeira.

Art. 56. A cessão de créditos entre instituições financeiras poderá ser realizada, desde que atenda às normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional, especialmente o contido na Resolução nº 2.836, de 30 de maio de 2001.

Parágrafo único. Na hipótese de ocorrência da cessão de crédito de que trata este artigo, o INSS fará o repasse dos valores consignados mediante crédito na conta de reservas bancárias indicada pela instituição financeira conveniada.

Art. 57. A instituição financeira que, após firmar convênio com o INSS/Dataprev, permanecer por três meses consecutivos sem realizar operações de empréstimo ou cartão de crédito, terá seu convênio formalmente rescindido.

Art. 58. A partir da vigência desta Instrução Normativa serão regulamentadas por portaria do Presidente do INSS eventuais alterações relativas:

- I - à atualização dos limites das margens consignáveis;
- II - à alteração de taxa de juros aplicada às operações de crédito;
- III - aos prazos de pagamento;
- IV - à alteração ou vedação de cobrança de taxas administrativas.
- V - as taxas de emissão de cartão de crédito e valor do seguro;
- VI - ao limite máximo de comprometimento no cartão de crédito; e



VII - à quantidade de operações de empréstimo e cartão de crédito por benefício.

CAPÍTULO XIV **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 59. As instituições financeiras que já celebraram convênio com o INSS/Dataprev, para os fins previstos nesta Instrução Normativa, deverão, no prazo de quinze dias, a contar da data de sua publicação, adaptar-se a todos os seus termos, inclusive quanto às normas regulamentares editadas pelo Bacen, sob pena de rescisão dos convênios realizados.

§ 1º A implementação das alterações em contrato físico do previsto nos incisos VII e VIII do art. 21, ocorrerá em trinta dias a partir da data de publicação desta Instrução Normativa. ([incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 43, de 19 de janeiro de 2010](#))

§ 2º O INSS, Dataprev e FEBRABAN farão os ajustes no protocolo CNAB 240, previstos no inciso VIII do art. 21 desta instrução. A comunicação do novo formato e o prazo para implantação será feita por meio de ofício pelo INSS. ([incluído pela Instrução Normativa INSS/PRES nº 43, de 19 de janeiro de 2010](#))

Art. 60. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 60-A. As atualizações e posteriores alterações dos Anexos desta Instrução Normativa poderão ser objeto de Despacho Decisório da Dirben. ([incluído pela Instrução Normativa INSS/PRESS nº 80, de 14 de agosto de 2015](#))

Art. 61. Revoga-se a [Instrução Normativa INSS/DC Nº 121, de 1º de julho de 2005](#).

MARCO ANTONIO DE OLIVEIRA
Presidente

Publicada no DOU nº 94, de 19 de maio de 2008, Seção 1, págs. 102/104 e
Anexos no Boletim de Serviço-BS nº 94, de 19 de maio de 2008.

ANEXO I

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 28/INSS/PRES, DE 16 DE MAIO DE 2008

REQUERIMENTO

RECLAMAÇÃO SOBRE IRREGULARIDADES OCORRIDAS NAS OPERAÇÕES DE CONSIGNAÇÃO/RETENÇÃO DE EMPRÉSTIMOS/CONSTITUIÇÃO DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL-RMC, DE CARTÃO DE CRÉDITO NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO.

_____, brasileiro(a), residente
Município _____, Estado _____, nome da
mãe _____, data de
nascimento ____/____/____, portador(a) da Carteira de Identidade nº
_____, CPF nº _____, titular do benefício de
número _____, vem indicar a(s) seguinte(s) irregularidade(s) cometida(s)
pela instituição financeira/
nas operações de consignação/retenção nos benefícios previdenciários:

- não autorizou a consignação/retenção e existe desconto no benefício;
- não recebimento do valor do empréstimo, ou cartão de crédito, e já existe desconto no benefício;
- cobrança de taxas de juros superiores à pactuada e à anunciada;
- cobrança de outras taxas abusivas não previstas no contrato de empréstimo ou no cartão de crédito;
- solicitou o cancelamento do empréstimo ou do cartão de crédito e consta desconto no benefício;
- desconto no benefício após o empréstimo ou cartão de crédito já ter sido liquidado;
- valor do desconto no benefício diferente do pactuado;
- não houve retorno após o contrato assinado;
- mau atendimento por correspondente bancário e seus agentes;
- informações duvidosas e indução a tomada de empréstimo e/ou cartão de crédito;
- mau atendimento ou informações incorretas na agência da instituição financeira;
- cartão de crédito não solicitado;
- reserva de margem consignável não desconstituída;
-) outras reclamações:
_____.

Para resarcimento de valores deve ser utilizada a conta corrente nº _____, agência nº _____, do banco _____; ou

Não posso conta bancária em meu nome; recebo meu benefício na agência _____ do banco _____, na cidade de _____.



DATA: _____

ASSINATURA: _____

Impressão Digital

ANEXO II

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 28/INSS/PRES, DE 16 DE MAIO DE 2008

NOME DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Ao Instituto Nacional do Seguro Social-INSS.

1 - Informamos as taxas de juros a serem aplicadas para os empréstimos consignados em benefícios previdenciários, conforme tabela:

Nº de Parcelas	Juros efetivos ao mês % a.m.	Nº de Parcelas	Juros efetivos ao mês % a.m.
1		3	
2		Até o limite previsto na IN/PORTARIA DO INSS, ou o limite em que o banco estiver operando, respeitada o anterior.	

Nota: caso existam diferenças de taxas de juros efetivos nos estados, informar qual e onde.

2 - A taxa de juros efetiva do cartão de crédito será de _____.
(informar caso tenha diferença entre os estados, quais e onde)

3 - As taxas informadas serão aplicadas a partir de ____ de _____ de 2_____.

Assinatura e identificação

ANEXO III

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 28/INSS/PRES, DE 16 DE MAIO DE 2008

REQUERIMENTO

_____, filho
de _____, CPF nº _____, residente na(o)
_____, titular do benefício nº
_____, RG _____, CTPS _____ (opcional), vem requerer
que seja feito o **BLOQUEIO** da permissão de averbação/registro de empréstimo e/ou cartão de
crédito consignado em seu benefício previdenciário.

Por este mesmo ato **DECLARA** estar ciente que:

- a) a efetivação do bloqueio torna o benefício INAPTO para consignação de empréstimo ou RMC/cartão de crédito em favor de qualquer instituição financeira consignatária, conforme previsão legal contida no art. 6º da Lei nº 10.820/2003;
- b) o bloqueio **não** tem nenhum efeito sobre os contratos já averbados ou causa a interrupção dos descontos já comandados por instituição financeira;
- c) para possibilitar o registro/averbação de novos contratos de empréstimo ou RMC/cartão de crédito em favor de instituição financeira consignatária, será **necessária a apresentação de requerimento escrito solicitando o desbloqueio, apresentando-o na Agência da Previdência Social-APS, não podendo este ser feito ou apresentado por procurador**;
- d) é de até **quinze dias corridos o prazo para efetivação do bloqueio**, a partir do protocolo deste requerimento.

_____, ____ de _____ de 2 _____.

Assinatura do titular do benefício

Data do protocolo na APS: ____ de _____ de 2 _____.

Assinatura e matrícula do servidor

ANEXO IV

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 28/INSS/PRES, DE 16 DE MAIO DE 2008

REQUERIMENTO

de _____, filho
residente na _____, CPF nº _____,
RG _____, CTPS _____ (opcional), vem requerer que seja feito o
DESBLOQUEIO da permissão de averbação/registro de empréstimo consignado em seu
benefício previdenciário, tornando-o apto para que se promova consignação de empréstimo ou
RMC/cartão de crédito em favor de instituição financeira consignatária conveniada com o INSS,
conforme previsão legal contida no art. 6º da Lei nº 10.820/2003 e no inciso VI do art. 154 do
Decreto nº 3.048/99.

Por este mesmo ato **DECLARA** estar ciente de que, conforme § 2º do art. 6º da
Lei nº 10.820/2003, a responsabilidade do INSS se restringe, em qualquer circunstância, à
retenção e consignação de parcelas, manutenção dos pagamentos na mesma instituição financeira
enquanto houver saldo devedor e repasse dos valores à instituição financeira consignatária que
comandou os descontos.

_____, ____ de _____ de 2 _____.

Assinatura do titular do benefício