

CONSIGNADO INSS

EVOLUÇÃO DO MODELO



Marcos Normativos

- **Lei nº 10.820, de 2003;**
- **Lei nº 8.213, de 1991;**
- **Decreto nº 3.048, de 1999;**
- **Instrução Normativa INSS/PRES
nº 28, de 2008;**
- **Instrução Normativa PRES/INSS
nº 138, de 2022.**

- Limites de operação (Definidos pela Lei nº 14.601, de 2023)
 - Benefícios previdenciários: 45%, sendo 35% para empréstimos, 5% para cartão de crédito e 5% para contratação e financiamento de bens ou serviços.
 - Benefício de Prestação Continuada (BPC)*: 35%, sendo 30% para empréstimos e 5% para cartão de crédito
- Necessidade de ACT com INSS para que a Instituição Financeira possa ofertar serviços diretamente aos beneficiários.
- Contrato formalizado encaminhado à Dataprev e disponibilizado no Meu INSS (IN nº 138, de 2022)
- Serviço de gestão dos dados da contratação, validando a conformidade de taxas, custo total da operação, dentre outros dados
- Bloqueio de operações após a concessão do benefício (IN nº 100, de 2018)
- Possibilidade de bloqueio e desbloqueio por canais remotos
- Novo padrão para as contratações: contratos eletrônicos com assinatura biométrica e compartilhamento dos dados da contratação (IN nº 138, de 2022)
- Com a Autorregulação aplicada a partir de 2020, e a adoção de recursos como o Não Perturbe houve redução do volume de reclamações por assédio

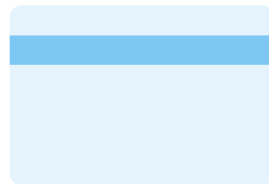
*Consignado autorizado para o BPC desde a Medida Provisória nº 1.106, de 2022

Quantidades de Ifs conveniadas*



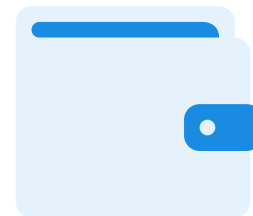
**Empréstimo
Consignado**

71



Cartão de Crédito

42

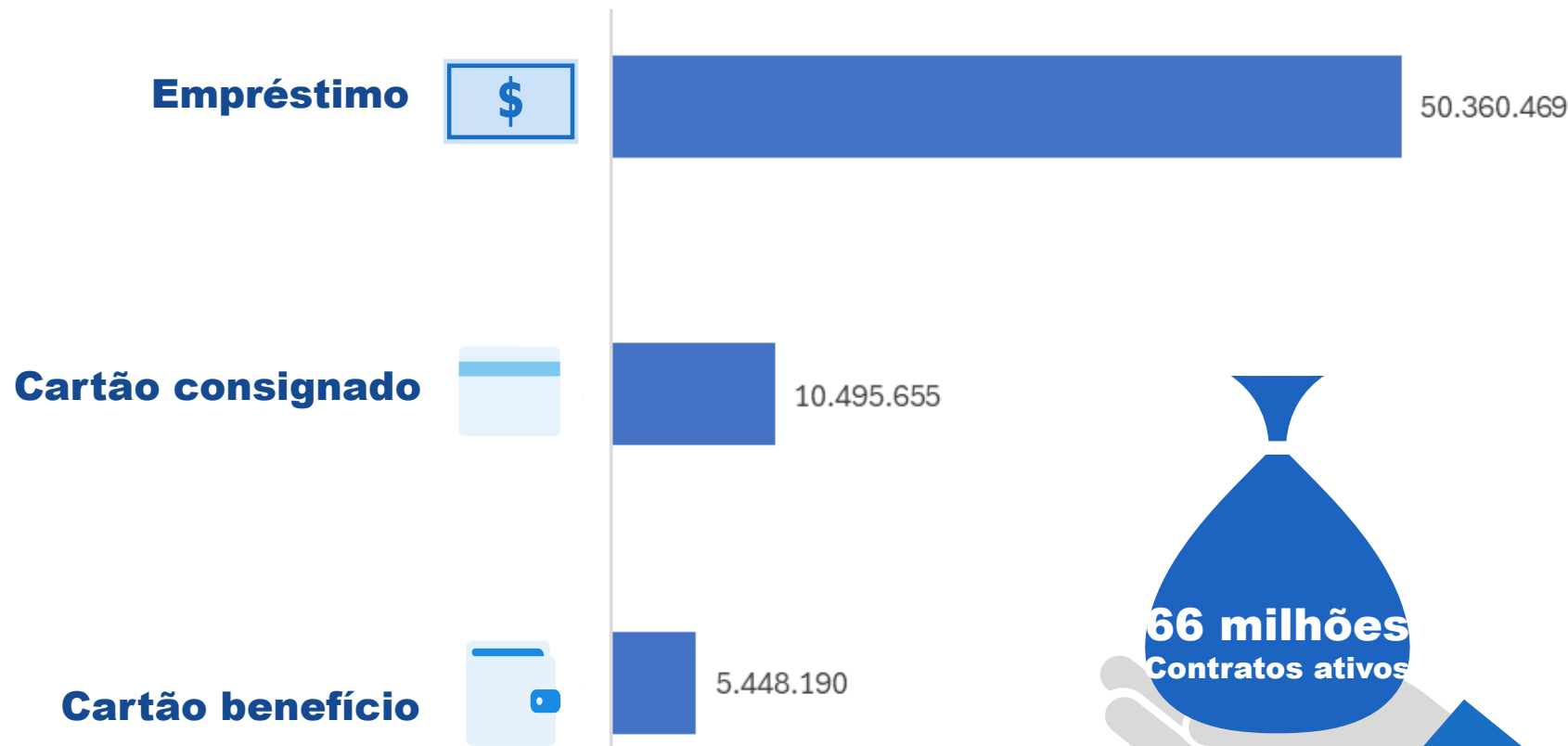


Cartão Benefício

24

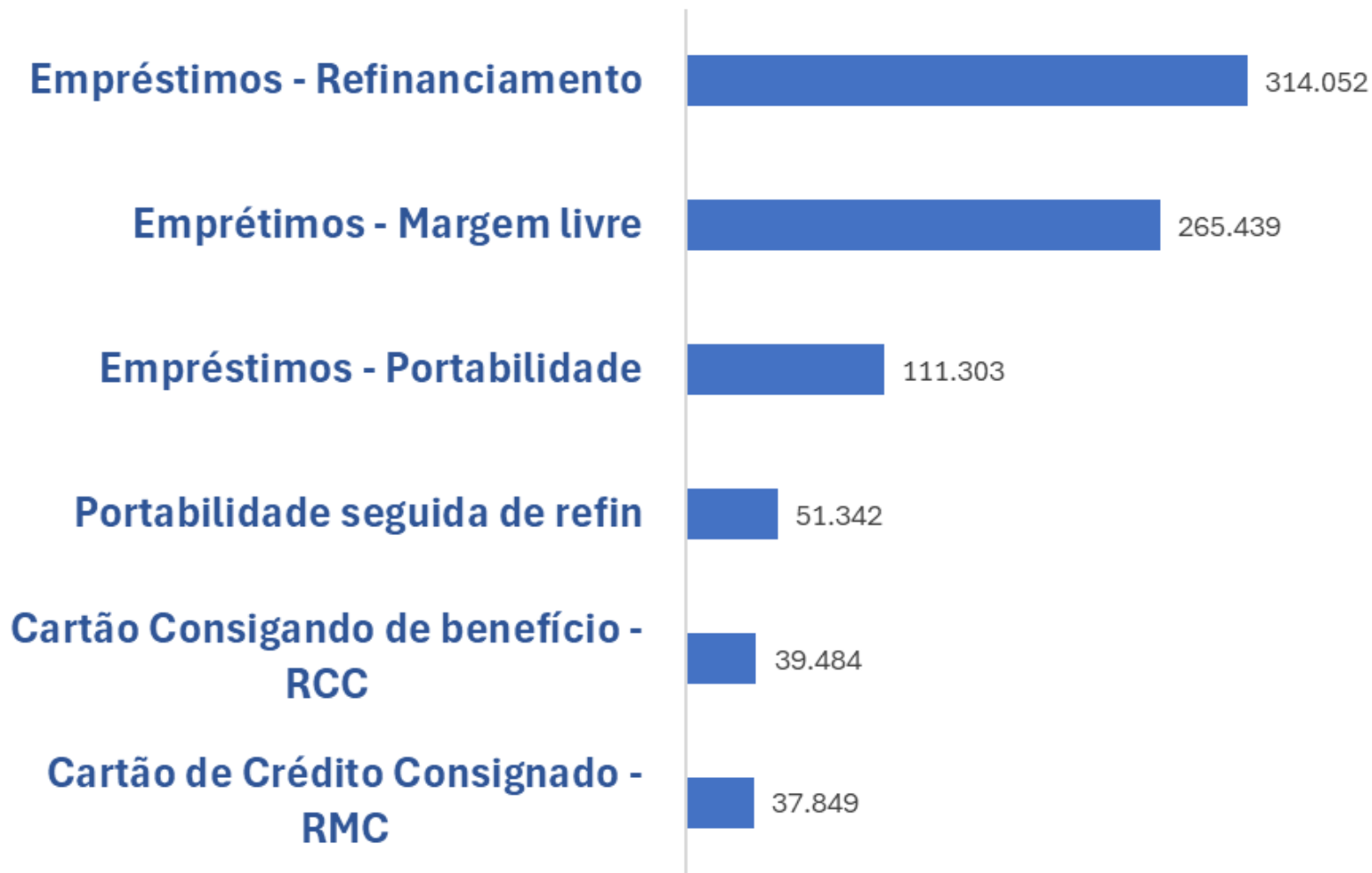
*São 86 IFs diferentes no total. Dados de março/2025

Contratos ativos



66 milhões
Contratos ativos

Novos contratos (maio/25)



820 Mil
Novas operações



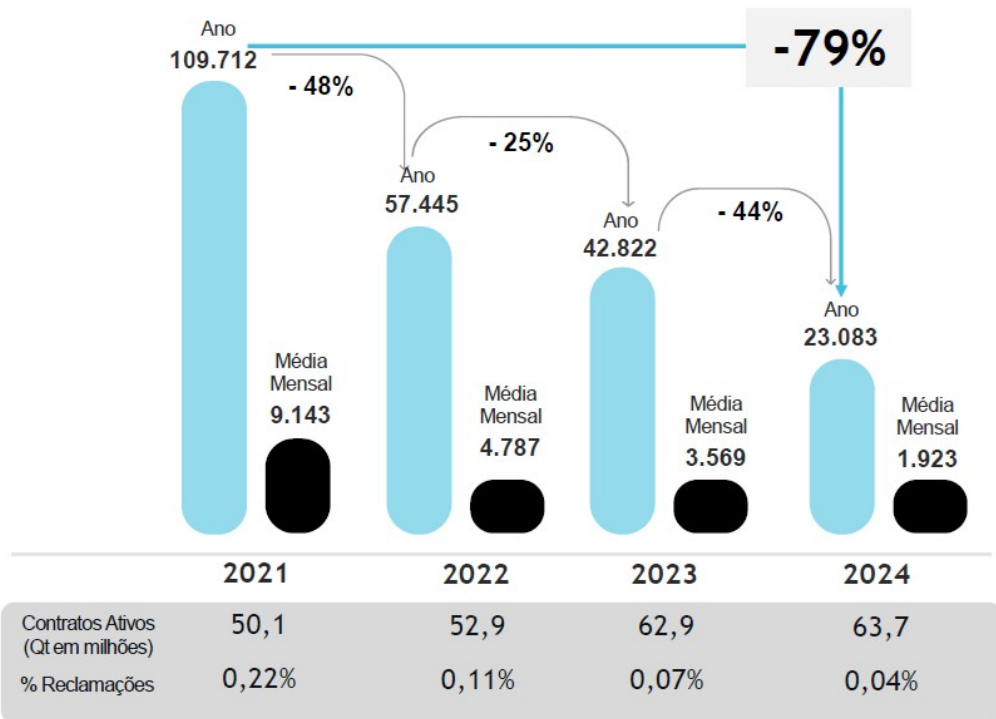


**Informações
sobre
Reclamações**

**Evolução das Reclamações nos
Últimos Anos**

Consumidor.gov - Volume nas reclamações de INSS

Total de reclamações (Todos os motivos)



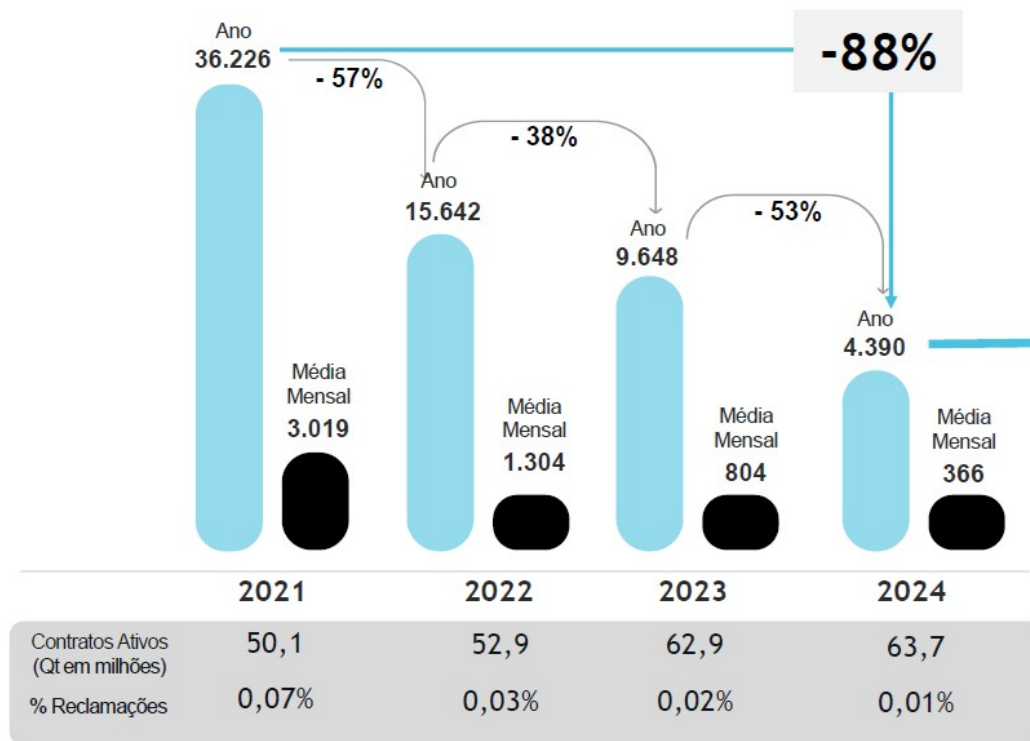
Quantidade de operações contratadas

(Qt em milhões)

Ano	Nº de operações	Média Mensal
2022	20,6	1,7
2023	23,4	1,9
2024	27,7	2,3

Consumidor.gov - Volume nas reclamações de INSS

Produto não contratado (Cliente não reconhece a operação)



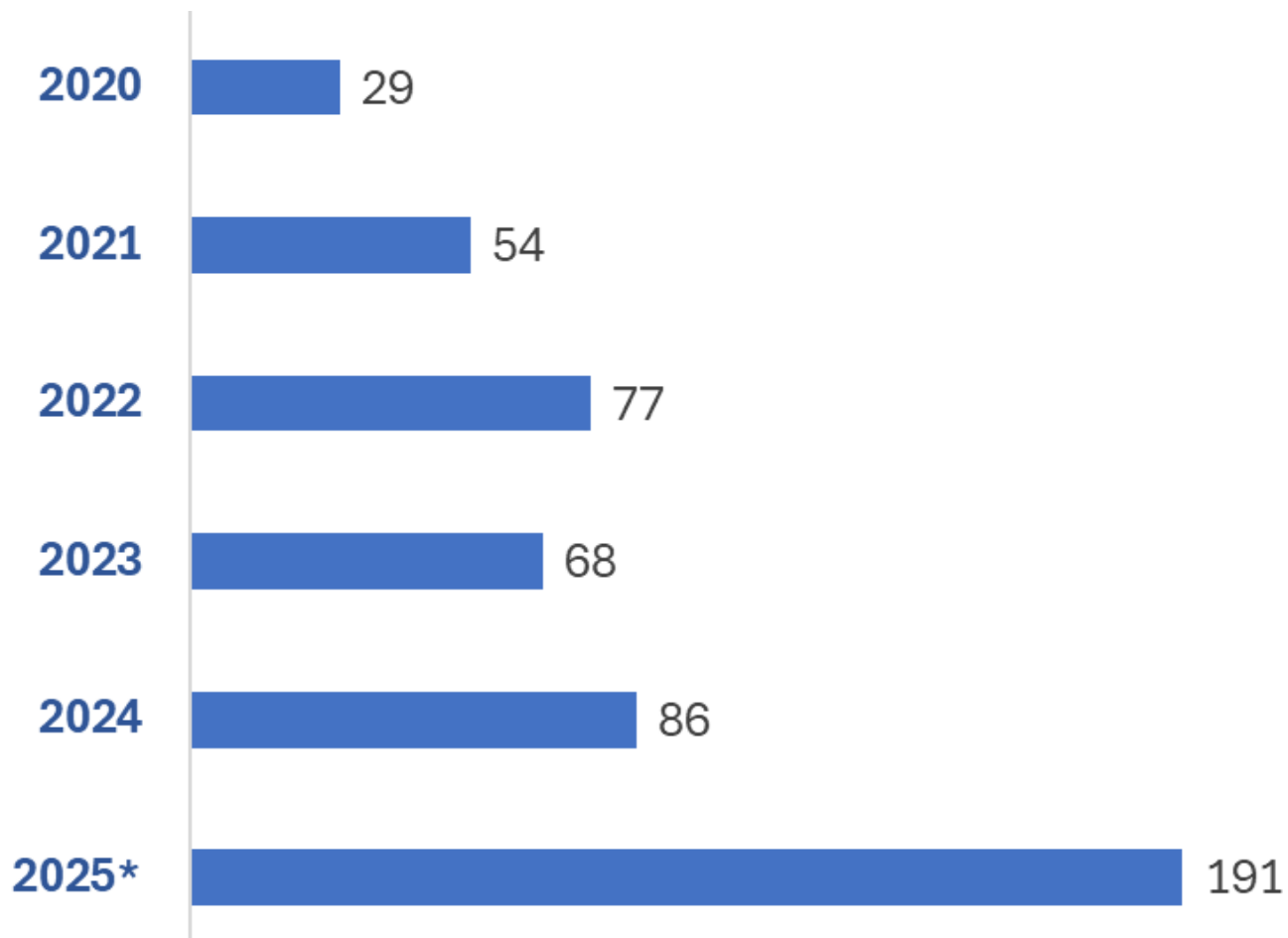
Contestações do ano de 2024 por ano da contratação

Ano	%
Anterior a 2019	11%
2019	12%
2020	15%
2021	11%
2022	20%
2023	18%
2024	13%

~70%
Pré-obrigatoriedade da biometria (IN 138)

Fonte: IFs associadas à Febraban/ABBC que representam 28% da carteira de Empréstimo Consignado INSS

Reclamações anuais (Ouvidoria do INSS)



*Extração do *Fala BR* em 10/06/2025

- Bloqueio de todos os benefícios para empréstimos (maio de 2025)
- Desbloqueio apenas por processo biométrico (maio de 2025)
- Duplo fator de autenticação para confirmação de contratação de empréstimo consignado
 - Assinatura junto à IF com processo biométrico; e
 - Confirmação via Meu INSS também com processo biométrico.(previsto para agosto de 2025)

AGRADECEMOS A ATENÇÃO!



MINISTÉRIO DA
PREVIDÊNCIA SOCIAL

