

# CONSIGNADO INSS

E V O L U Ç Ã O   D O   M O D E L O



## 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

# Quantidades de Ifs conveniadas\*



Empréstimo  
Consignado

71



Cartão de Crédito

42



Cartão Benefício

24

# Contratos ativos

**Empréstimo**



50.360.469

**Cartão consignado**



10.495.655

**Cartão benefício**



5.448.190



# Novos contratos (maio/25)

Empréstimos - Refinanciamento



314.052

Empréstimos - Margem livre



265.439

Empréstimos - Portabilidade



111.303

Portabilidade seguida de refin



51.342

Cartão Consigando de benefício -  
RCC



39.484

Cartão de Crédito Consignado -  
RMC



37.849

**820 Mil**  
**Novas operações**



## Fluxo do benefício previdenciário – Empréstimo Consignado INSS

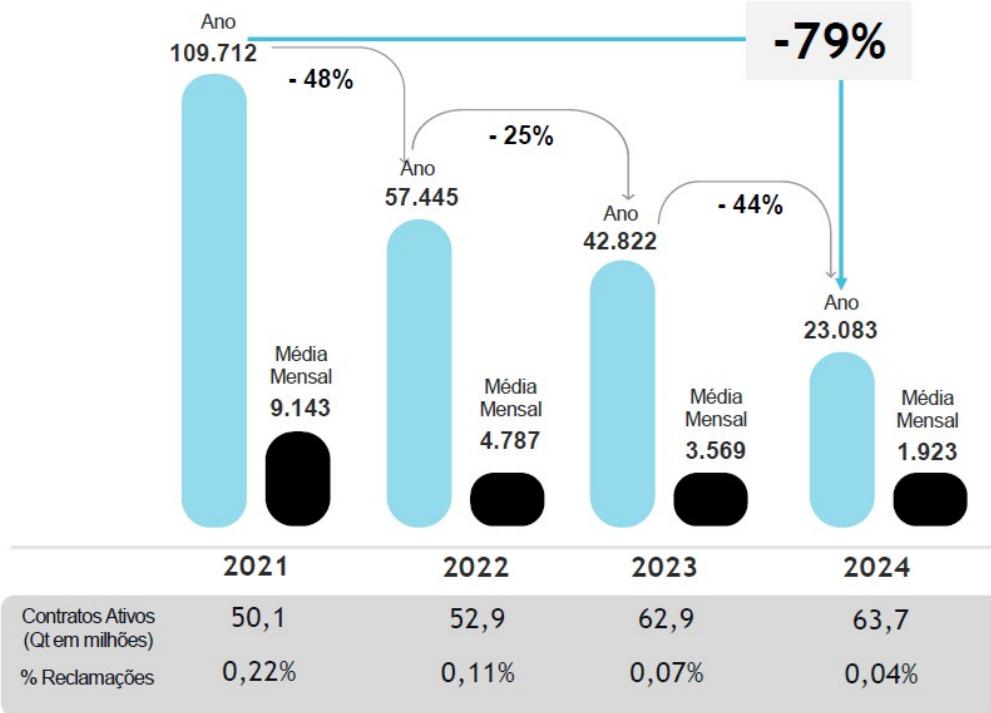


# Informações sobre Reclamações

## Evolução das Reclamações nos Últimos Anos

## Consumidor.gov - Volume nas reclamações de INSS

Total de reclamações (Todos os motivos)

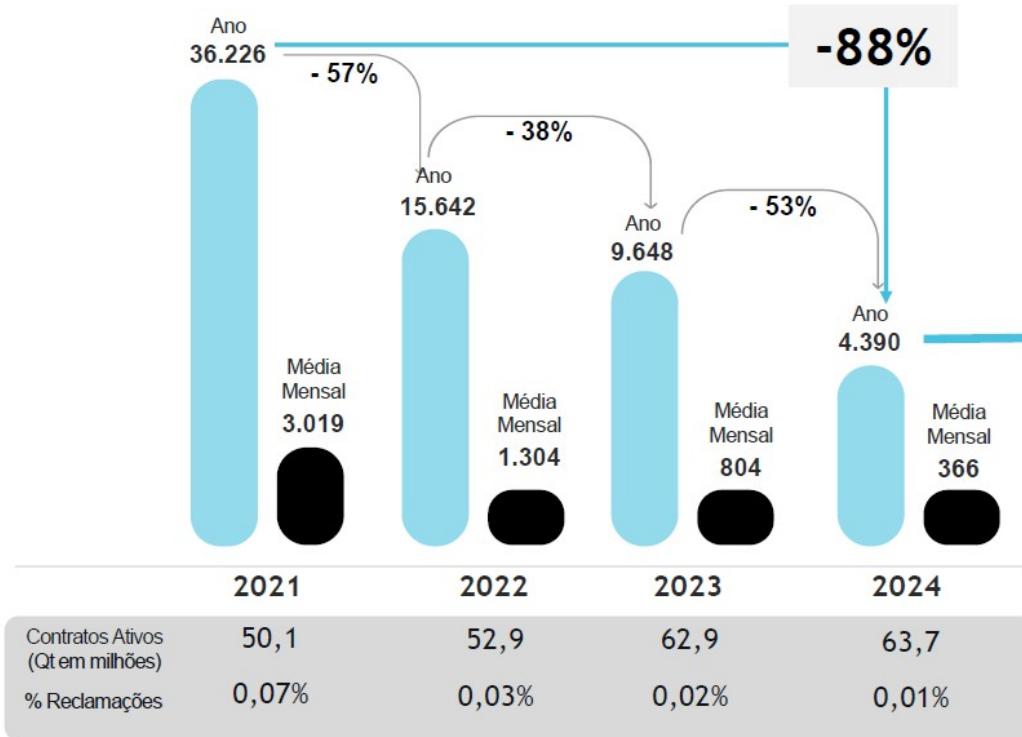


Quantidade de operações contratadas  
(Qt em milhões)

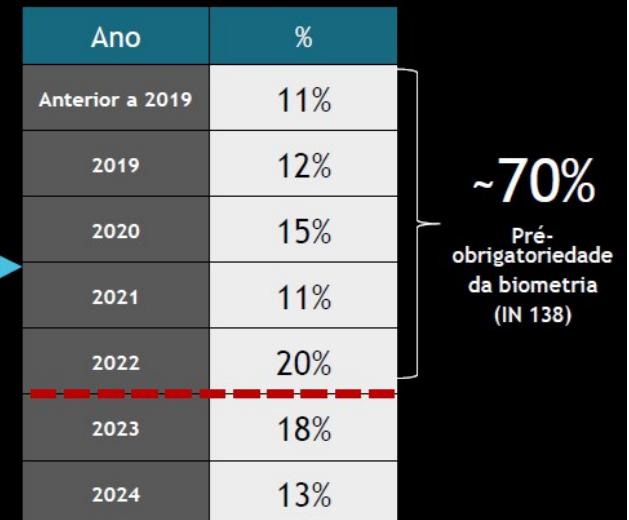
Ano	Nº de operações	Média Mensal
2022	20,6	1,7
2023	23,4	1,9
2024	27,7	2,3

## Consumidor.gov - Volume nas reclamações de INSS

Produto não contratado (Cliente não reconhece a operação)

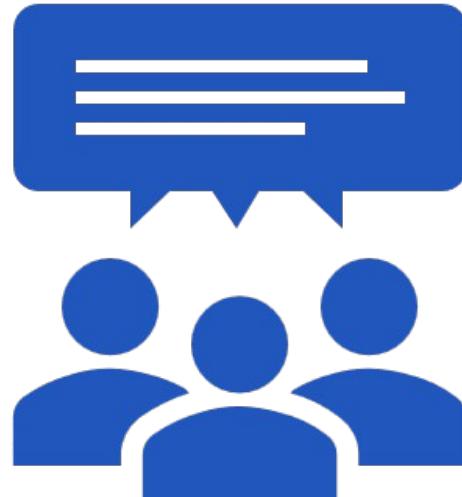
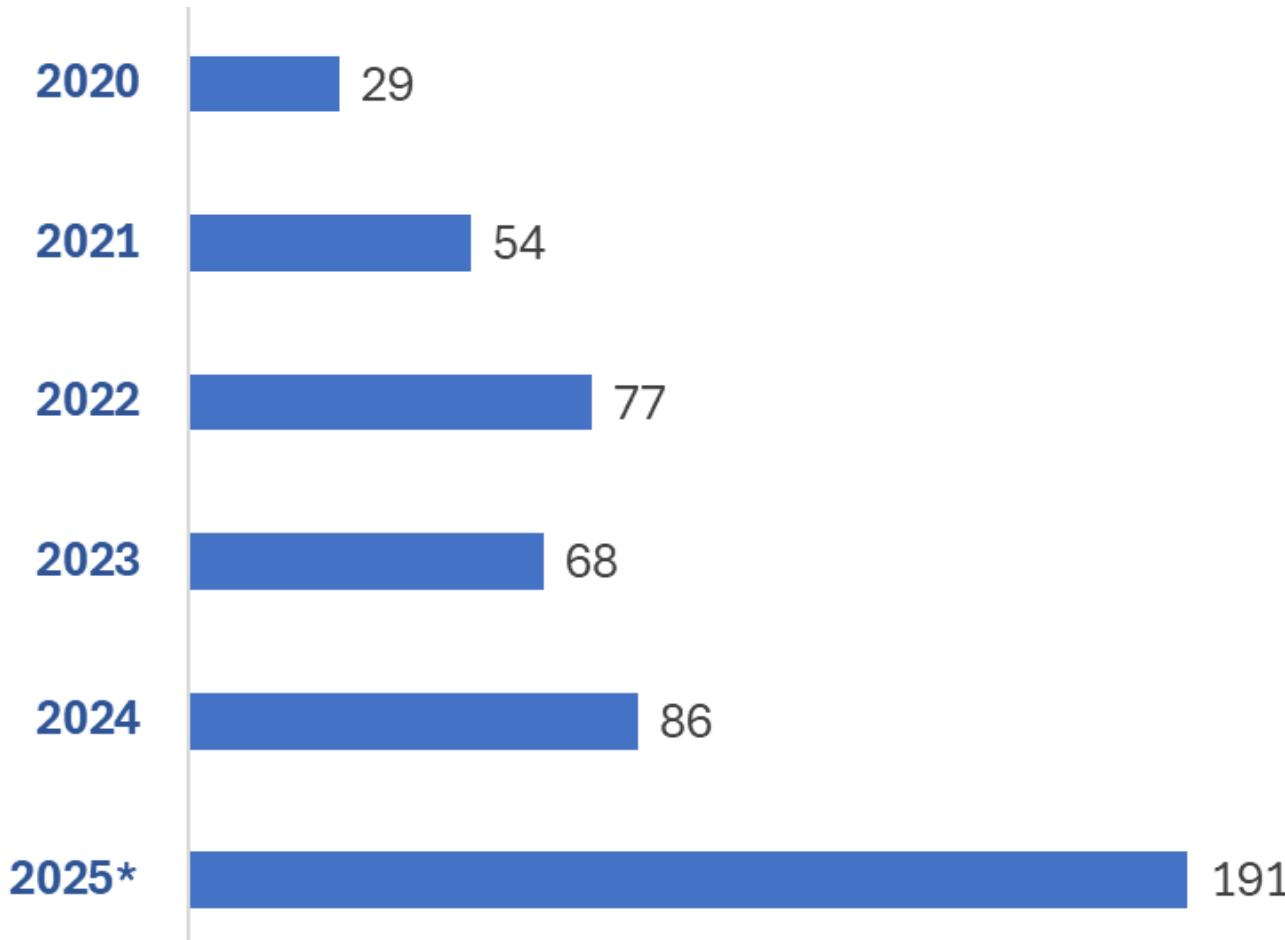


## Contestações do ano de 2024 por ano da contratação



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

