

PROCON ORIENTA

EMPRÉSTIMO E CARTÃO CONSIGNADO

**DIRECIONADOS A
APOSENTADOS E
PENSIONISTAS**



Todo aquele que recebe benefícios de aposentadoria ou pensão por morte pagos pela Previdência Social pode obter crédito com desconto no seu benefício por meio de empréstimo pessoal e/ou cartão de crédito. É grande a oferta por esses tipos de crédito. Assim, a Fundação Procon-SP oferece informações importantes sobre esses produtos e alguns cuidados a serem tomados antes da contratação.

LIBERAÇÃO DO BENEFÍCIO PARA CONSIGNAÇÃO EM OPERAÇÕES FINANCEIRAS



Para inibir a prática de assédio comercial de algumas financeiras contra consumidores que requerem benefício junto ao INSS, a partir de 01/04/2019 entraram em vigor as seguintes regras:

Os benefícios de aposentadoria e de pensão por morte, **quando concedidos, permanecerão bloqueados** para operações consignadas como empréstimos, financiamentos e cartão de crédito **até que haja autorização expressa do beneficiário.**

Caso o beneficiário deseje autorizar o desbloqueio para fazer a contratação financeira consignada, **só poderá fazê-lo após noventa dias contados da data da liberação do benefício.** A autorização de desbloqueio se dará por meio de serviço eletrônico com acesso autenticado. Informe-se pelos canais de atendimento do INSS.

IMPORTANTE: No prazo de 180 dias contados a partir da liberação do benefício, as instituições financeiras **ESTÃO PROIBIDAS** de entrar em contato com o beneficiário do INSS para fazer oferta comercial, proposta, publicidade ou qualquer tipo de atividade no sentido de tentar convencê-lo a contratar empréstimo pessoal ou cartão de crédito consignado. O não cumprimento dessa determinação pode ser considerado prática abusiva. Denuncie à Ouvidoria do INSS ou ao Procon de sua cidade!

SAIBA: O titular de aposentadoria ou pensão por morte que deseje bloquear ou desbloquear seu benefício para empréstimo consignado no INSS poderá fazê-lo a qualquer tempo.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O desconto das prestações do empréstimo consignado é efetuado diretamente no benefício do aposentado ou pensionista do INSS. O que mais atrai os consumidores para esse tipo de crédito são as taxas de juros menores que nas modalidades tradicionais de crédito: cheque especial, crédito direto ao consumidor e cartão de crédito.

Por ser um empréstimo específico para quem recebe benefício do INSS, é esse órgão que estabelece as regras para os bancos e financeiras que oferecem esse tipo de crédito.

As regras mais importantes são:

- ☑ a contratação **não** pode ser efetuada pelo telefone;
- ☑ a mensalidade **não** pode ultrapassar 30% do montante do benefício líquido;
- ☑ na taxa máxima de juros já estão inclusos todos os custos da operação. Para saber qual a taxa máxima e o prazo máximo permitidos, consulte o INSS;
- ☑ **não** pode haver cobrança de TAC (tarifa de abertura de crédito) ou qualquer outra cobrança na contratação;
- ☑ a instituição financeira é obrigada a entregar o boleto para **quitação antecipada** do contrato, acompanhado da planilha de cálculos, **no prazo de até 5 dias úteis**. É ilegal a cobrança de taxa ou tarifa de quitação antecipada;
- ☑ após o contrato ser quitado, as instituições financeiras terão até 5 dias úteis para enviar ao órgão competente a informação da exclusão da operação do empréstimo;
- ☑ **não** pode haver contratos com prazo de carência para início dos descontos, ou seja, o primeiro vencimento não poderá ocorrer em prazo superior a 30 dias da assinatura do contrato;
- ☑ os empréstimos **só podem** ser contratados no estado em que o aposentado ou pensionista reside e recebe o benefício;
- ☑ o empréstimo **não** pode ser usado em operações de financiamento, arrendamento mercantil (leasing) e CDC (Crédito Direto ao Consumidor).





Para obter o empréstimo consignado, o beneficiário deve verificar a rede de bancos e financeiras credenciados ao INSS no site inss.gov.br. Ele pode optar por qualquer uma das instituições conveniadas, ainda que não receba o benefício por ela.

Outros cuidados que devem ser tomados antes da contratação são: pesquisar para saber quais bancos oferecem as melhores taxas e condições; verificar o impacto que o valor das parcelas irá causar no seu orçamento; evitar passar informações sobre seus documentos por telefone e não entregar seu cartão de banco/beneficiário ou qualquer documento para desconhecidos ou terceiros (amigos, parentes etc.) que não um funcionário credenciado da instituição financeira.

ATENÇÃO: para obter o crédito consignado não é necessário contratar outro produto ou serviço do banco ou financeira que está cedendo o empréstimo. Essa prática é chamada de venda casada e, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, é considerada abusiva!



Ao banco cabe fornecer informações prévias e adequadas sobre: valor total financiado com e sem juros; taxa mensal e anual de juros; acréscimos remuneratórios, moratórios e tributários e o valor, número e periodicidade das prestações. Todos estes dados devem constar do contrato, assim como a identificação e **assinatura** das partes. Uma via deste documento deve sempre ser entregue ao consumidor.

Se o consumidor tiver desconto em seu benefício referente a um empréstimo que não contratou ou cujo crédito não tenha sido depositado em sua conta corrente, ele deve imediatamente entrar em contato com a ouvidoria do INSS (site: inss.gov.br/ouvidoria ou telefone 135) e solicitar o cancelamento da cobrança, além da devolução dos valores descontados, atualizados. Também pode formalizar reclamação na instituição financeira.

ATENÇÃO: até que se apure o ocorrido, as parcelas do empréstimo consignado serão suspensas e a margem consignável será bloqueada (durante a suspensão o consumidor não poderá contratar outro empréstimo consignado).

Constatada a irregularidade, a instituição financeira providenciará a exclusão do contrato e a devolução dos valores pagos. Caso a irregularidade não seja confirmada, o contrato será mantido e os descontos serão restabelecidos.

CARTÃO CONSIGNADO

Para o cartão de crédito essas são as principais medidas criadas pelo INSS para proteger o beneficiário:

- ☑ **não** pode haver emissão, envio de cartão ou aumento do limite sem solicitação expressa do consumidor;
- ☑ na contratação de cartão de crédito consignado, a instituição financeira deverá prestar todas as informações a respeito de juros e encargos do crédito rotativo;
- ☑ deverá, ainda, entregar ao consumidor o **TERMO DE CONSENTIMENTO ESCLARECIDO – TCE**, atestando que prestou todas as orientações sobre o uso do cartão, bem como sobre outras modalidades de crédito oferecidas no mercado, com taxas de juros mais baixas. **Ao assinar, o consumidor declara que recebeu e está ciente dessas orientações. Por isso, leia atentamente antes de assinar!**
- ☑ o limite do cartão não pode ultrapassar o equivalente a duas vezes o valor do benefício;
- ☑ a parcela consignada (valor descontado mensalmente) não pode ser maior do que 5% do valor do benefício;
- ☑ na taxa máxima de juros já estão inclusos todos os custos da operação. Para saber qual a taxa máxima de juros permitida para o cartão consignado consulte o INSS;
- ☑ para a emissão do cartão, os bancos ou financeiras podem cobrar uma taxa que pode ser parcelada em até 3 vezes. É **proibida** a cobrança de taxa de manutenção ou anuidade;
- ☑ existe um seguro por perda e roubo, mas sua contratação é de livre escolha do consumidor. O banco ou financeira **não** pode condicionar a emissão do cartão à contratação do seguro. Isso é considerado venda casada e, portanto, uma prática abusiva!



FIQUE ATENTO!

As regras do **cartão de crédito consignado** permitem o desconto automático de **até 5% do benefício**. Portanto, se o valor total das despesas no mês for até esse montante, a fatura será integralmente quitada. Se o **gasto for maior**, a diferença **deverá ser paga por meio de fatura** enviada juntamente com o detalhamento das despesas.

Evite rolar a dívida! Procure pagar o valor total da fatura na data de vencimento.

Quanto à **renovação ou compra de dívidas** no crédito consignado, o consumidor interessado precisa avaliar **atentamente** essas opções, lembrando que a margem consignada ficará comprometida por um tempo maior, dificultando o seu uso, por exemplo, em uma situação de emergência.



COMO RECLAMAR

Em caso de problemas, o consumidor deve fazer a reclamação na Ouvidoria do INSS e na instituição financeira ou, ainda, recorrer ao Procon de sua cidade.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

Endereços e canais de atendimento



site
www.procon.sp.gov.br



aplicativo
disponível para android e iOS



YouTube
TV Procon-SP



facebook
proconsp



instagram
@proconsp



twitter
@proconspoficial



blog
educaproconsp.blogspot.com.br



ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



por carta
caixa postal 152
cep 01031-970



atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	Metrô Sé



outros municípios
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP
www.ouvidoria.sp.gov.br



www.procon.sp.gov.br