



# **INSTRUÇÃO OPERACIONAL – EMPRÉSTIMO INSS**

Uma empresa



**Data de atualização**

02/08/2018

### Público-alvo

**Atendidos:** Aposentados e pensionistas que recebem benefício das espécies mencionadas abaixo. Campo "Banco" do extrato consta: INSS.

1	PENSAO POR MORTE DE TRABALHADOR RURAL	29	PENSAO POR MORTE EX-COMBATENTE MARITIMO	55	PENSAO POR MORTE EXTINTO PLANO BASICO
2	PENSAO POR MORTE ACIDENTARIA-TRAB. RURAL	32*	APOSENTADORIA INVALIDEZ PREVIDENCIARIA	56	PENSAO VITALICIA SINDROME TALIDOMIDA
3	PENSAO POR MORTE DE EMPREGADOR RURAL	33*	APOSENTADORIA INVALIDEZ AERONAUTA	57	APOSENT. TEMPO DE SERVICO DE PROFESSOR
4*	APOSENTADORIA POR INVALIDEZ-TRAB. RURAL	34	APOSENT. INVAL. EX-COMBATENTE MARITIMO	58	APOSENTADORIA DE ANISTIADOS
5*	APOSENT. INVALIDEZ ACIDENTARIA-TRAB.RUR.	37	APOSENTADORIA EXTRANUMERARIO CAPIN	59	PENSAO POR MORTE DE ANISTIADOS
6*	APOSENT. INVALIDEZ EMPREGADOR RURAL	38	APOSENT. EXTRANUM. FUNCIONARIO PUBLICO	60	PENSAO ESPECIAL PORTADOR DE SIDA
7	APOSENTADORIA POR VELHICE - TRAB. RURAL	41	APOSENTADORIA POR IDADE	72	APOSENT. TEMPO SERVICO - LEI DE GUERRA
8	APOSENT. POR IDADE - EMPREGADOR RURAL	42	APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUICAO	78	APOSENTADORIA IDADE - LEI DE GUERRA
19	PENSAO DE ESTUDANTE (LEI 7.004/82)	43	APOSENT. POR TEMPO SERVICO EX-COMBATENTE	81	APOSENTADORIA COMPULSORIA EX-SASSE
20	PENSAO POR MORTE DE EX-DIPLOMATA	44	APOSENTADORIA ESPECIAL DE AERONAUTA	82	APOSENTADORIA TEMPO DE SERVICO EX-SASSE
21	PENSAO POR MORTE PREVIDENCIARIA	45	APOSENT. TEMPO SERVICO JORNALISTA	83*	APOSENTADORIA POR INVALIDEZ EX-SASSE
22	PENSAO POR MORTE ESTATUTARIA	46	APOSENTADORIA ESPECIAL	84	PENSAO POR MORTE EX-SASSE
23	PENSAO POR MORTE DE EX-COMBATENTE	49	APOSENTADORIA ORDINARIA	89	PENSAO ESP. VITIMAS HEMODIALISE-CARUARU
24	PENSAO ESPECIAL (ATO INSTITUCIONAL)	51*	APOSENT. INVALIDEZ EXTINTO PLANO BASICO	92*	APOSENT. INVALIDEZ ACIDENTE TRABALHO
26	PENSAO POR MORTE ESPECIAL	52	APOSENT. IDADE EXTINTO PLANO BASICO	93	PENSAO POR MORTE ACIDENTE DO TRABALHO
27	PENSAO MORTE SERVIDOR PUBLICO FEDERAL	54	PENSAO ESPECIAL VITALICIA - LEI 9793/99	96	PENSAO ESPECIAL PARA AS PESSOAS ATINGIDAS PELA HANSENÍASE
28	PENSAO POR MORTE REGIME GERAL				

\*Somente atenderemos aos aposentados dos benefícios destacados:

- Com idade superior a 60 anos e;
- Que recebem o benefício há pelo menos 15 anos e com idade acima de 55 anos.

### Público-alvo

**Não atendidos:** Aposentados ou pensionistas residentes e domiciliados no exterior, benefícios pagos por intermédio da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, empresas conveniadas ou Cooperativas de Créditos que não possuam contratos para pagamento e arrecadação de benefícios, benefícios pagos a título de pensão alimentícia, benefícios assistenciais, inclusive os decorrentes de leis especiais (vide lista dos beneficiários não autorizados), benefícios recebidos por meio de representante legal do segurado: dependente, tutelado ou curatelado do beneficiário, índios ainda que apresentem carteira de identidade (determinação da FUNAI) e os beneficiários das espécies abaixo relacionadas e beneficiários que apresentam no campo “Banco” do extrato INSS/CONVÊNIO.

9	COMPL. ACIDENTE TRABALHO P/TRAB. (RURAL)	50	AUXILIO DOENCA EXTINTO PLANO BASICO	75	COMPLEMENTO DE APOSENT. A CONTA DA UNIAO
10	AUXILIO DOENCA ACIDENTARIO - TRAB. RURAL	53	AUXILIO RECLUSAO EXTINTO PLANO BASICO	76	SALARIO FAMILIA ESTATUTARIO
11	AMPARO PREVIDENC. INVALIDEZ- TRAB. RURAL	61	AUXILIO NATALIDADE	77	SALARIO FAM. ESTATUTARIO SERVIDOR SINPAS
12	AMPARO PREVIDENC. IDADE - TRAB. RURAL	62	AUXILIO FUNERAL	79	VANTAGENS DE SERVIDOR APOSENTADO
13	AUXILIO DOENCA - TRABALHADOR RURAL	63	AUXILIO-FUNERAL TRABALHADOR RURAL	80	SALARIO MATERNIDADE
15	AUXILIO RECLUSAO - TRABALHADOR RURAL	64	AUXILIO-FUNERAL EMPREGADOR RURAL	85	PENSAO VITALICIA SERINGUEIROS
25	AUXILIO RECLUSAO	65	PECULIO ESPECIAL SERVIDOR AUTARQUICO	86	PENSAO VITALICIA DEPENDENTES SERINGUEIRO
30	RENDA MENSAL VITALICIA POR INCAPACIDADE	66	PEC. ESP. SERVIDOR AUTARQUICO	87	AMP. SOCIAL PESSOA PORTADORA DEFICIENCIA
31	AUXILIO DOENCA PREVIDENCIARIO	67	PECULIO OBRIGATORIO EX-IPASE	88	AMPARO SOCIAL AO IDOSO
35	AUXILIO-DOENCA DO EX-COMBATENTE	68	PECULIO ESPECIAL DE APOSENTADOS	90	SIMPLES ASSIST. MEDICA P/ ACIDENTE TRAB.
36	AUXILIO ACIDENTE PREVIDENCIARIO	69	PECULIO DE ESTUDANTE	91	AUXILIO DOENCA POR ACIDENTE DO TRABALHO
39	AUXILIO INVALIDEZ ESTUDANTE	70	RESTITUICAO CONTRIB. P/SEG. S/CARENCIA	94	AUXILIO ACIDENTE
40	RENDA MENSAL VITALICIA POR IDADE	71	SALARIO-FAMILIA PREVIDENCIARIO	95	AUXILIO SUPLEMENTAR ACIDENTE TRABALHO
47	ABONO PERMANENCIA EM SERVICO - 35 ANOS	73	SALARIO FAMILIA ESTATUTARIO	97	PECULIO POR MORTE ACIDENTE DO TRABALHO
48	ABONO PERMANENCIA EM SERVICO - 30 ANOS	74	COMPLEMENTO DE PENSAO A CONTA DA UNIAO	98	ABONO ANUAL DE ACIDENTE DE TRABALHO

<b>Prazo</b>	<b>Idade X Valor</b>	<b>Cobrança de TED/OP</b>
Variável de acordo com tabela vigente	<b>Idade Mínima:</b> 25 anos completos	Isento
<b>Nº de contratos</b>	<b>Valor mínimo Contrato Novo:</b> <b>TED:</b> R\$ 300,00 <b>OP:</b> R\$ 450,00	<b>Valor Máximo TED</b>
09 contratos por benefício – Determinação do órgão	<b>Valor mínimo Refinanciamento:</b> <b>TED:</b> R\$ 250,00 <b>OP:</b> R\$ 350,00	R\$ 85.000,00
<b>Margem de segurança</b>	<b>Valor mínimo Recompra:</b> <b>TED:</b> R\$ 15,00 <b>OP:</b> R\$ 30,00	<b>Valor Máximo OP</b>
Não há		R\$ 10.100,00

<b>Contratos Novos</b>		<b>Refin, Recompra, Portabilidade e Comp Portab</b>	
<b>Idade ao final do contrato</b>	<b>Valor máximo por CPF</b>	<b>Idade ao final do contrato</b>	<b>Valor máximo por CPF</b>
De 25 a 68 anos e 11 meses	R\$ 85.000,00	De 25 a 68 anos e 11 meses	R\$ 85.000,00
De 69 a 72 anos e 11 meses	R\$ 70.000,00	De 69 a 72 anos e 11 meses	R\$ 70.000,00
De 73 a 75 anos e 11 meses	R\$ 30.000,00	De 73 a 75 anos e 11 meses	R\$ 30.000,00
De 76 a 77 anos e 11 meses	R\$ 15.000,00	De 76 a 77 anos e 11 meses	R\$ 15.000,00
De 78 a 79 anos e 11 meses	R\$ 5.000,00	De 78 a 80 anos e 11 meses	R\$ 5.000,00

<b>Produtos Idade Especial (Produtos específicos)</b>	
<b>Idade na contratação</b>	<b>Valor máximo por CPF</b>
De 25 a 61 anos e 11 meses	R\$ 60.000,00

**Envio da documentação**  
Sistema Web - GED.

**Reserva de margem e liberação da proposta**

**Reserva de margem:** Através de arquivo eletrônico encaminhado diariamente à DATAPREV.

O correspondente deve retirar o detalhamento de crédito do aposentado/pensionista através do site [www.mps.gov.br](http://www.mps.gov.br) e realizar o cálculo da margem. Para realização do cálculo o correspondente deve utilizar a relação de rubricas (Anexo I) e observar se o aposentado/pensionista possui RMC de cartão de crédito para que ele possa utilizar a forma de cálculo correta:

Forma de cálculo para aposentados e pensionistas que **não possuem** RMC de cartão de crédito:

(Total de MR - Descontos obrigatórios) x 30% - Descontos facultativos (consignações já existentes) = **MARGEM CONSIGNÁVEL**

Forma de cálculo para aposentados e pensionistas que **possuem** 5% RMC de cartão de crédito:

(Total de MR - Descontos obrigatórios) x 30% - Descontos facultativos (consignações já existentes) = **MARGEM CONSIGNÁVEL**

Forma de cálculo para aposentados e pensionistas que **possuem** 10% RMC de cartão de crédito:

(Total de MR - Descontos obrigatórios) x 25% - Descontos facultativos (consignações já existentes) = **MARGEM CONSIGNÁVEL**

O correspondente coleta a assinatura do aposentado/pensionista na documentação necessária para aquisição do empréstimo e digita a proposta no Sistema Web.

A averbação da margem se dá através de arquivo eletrônico encaminhado diariamente à DATAPREV. Após o retorno do arquivo, o crédito é liberado ao cliente.

### **Documentação Venda Padrão**

- 01 via do Termo de Adesão – EMP;
  - 01 via do Termo de Adesão – PORT (Somente Portabilidade);
  - 01 via da Planilha de Proposta do Sistema de Digitações;
  - Cópia do documento de identificação e CPF;
  - Cópia de comprovante de endereço atual e nominal ou declaração de residência;
  - Comprovante de quitação da dívida ou boleto autenticado (Somente recompra);
  - Cópia do cartão benefício (Facultativo);
  - 01 via da Proposta de Empréstimo Consignado – PE;
  - 01 via da Proposta de Portabilidade – PP (Somente Portabilidade).
- Atenção! A 2ª via da Proposta de Empréstimo Consignado – PE ou Proposta de Portabilidade - PP é do cliente. Não esqueça de entregá-lo!**

### **Documentação que deve ser enviada para pagamento Venda Padrão**

- Documento de identificação;
- Comprovante de quitação da dívida ou boleto bancário (Somente recompra);
  - Proposta de Empréstimo Consignado – PE;
  - Proposta de Portabilidade – PP (Somente Portabilidade);
- Termo de Aumento de Parcela (Somente portabilidade e quando a operação tiver aumento de parcela).

### **Documentação Venda Digital**

- Não se aplica.

### **Documentação que deve ser enviada para pagamento Venda Digital**

- Selfie do cliente;
- Documento de identificação.

## Observações

### Considerações sobre o público-alvo:

- Para atendimento aos iletrados, além da assinatura de 02 testemunhas, será necessária a assinatura de um parente do aposentado/pensionista assinando como *a rogo*. A assinatura do *a rogo* deve ser de um parente que possua o mesmo sobrenome do cliente ou cônjuge. O parentesco será comprovado pelo sobrenome no RG ou pela certidão de casamento. O contrato, deve conter além da cópia dos documentos do mutuário (constando NÃO ASSINA), a cópia RG e CPF das testemunhas e do *a rogo*. As digitais devem ser colhidas exclusivamente em tinta nas cores Azul ou Preta.
- Não serão acatados empréstimos realizados por curatela;
- Para atendimento aos Aposentados e/ou Pensionistas que são alfabetizados e por alguma razão estão impedidos de assinar (doença ou acidente), será necessária uma Procuração pública, autenticada em cartório, nominal ao Banco Olé Consignado devendo constar que o cliente possui conhecimento de todas as cláusulas contratuais e que se trata de empréstimo com desconto das parcelas em folha de pagamento, com assinatura à rogo, 02 testemunhas e válida para o ano vigente. O procurador deve assinar o contrato. Estes casos específicos serão atendidos somente via Exceção por meio de abertura de chamado no SSM. A ferramenta encontra-se disponível na página principal do Portal Orienta, opção Atendimento/Abertura de Solicitações e o passo a passo em VENDAS/MANUAIS/MANUAIS DIVERSOS/MANUAL DE ABERTURA DE SOLICITAÇÃO DE EXCEÇÃO.

### Considerações sobre reserva de margem:

- O desconto referente a cartão de crédito não é identificado através do detalhamento de crédito. Ao realizar um contrato é importante que o correspondente identifique se o cliente possui ou cartão de crédito.
- Quando constar no detalhamento de crédito a informação de que o aposentado ou pensionista paga pensão alimentícia e este valor não tiver discriminado no campo de débitos, o cálculo da margem deve ser realizado normalmente.
- O prazo de retorno da Dataprev para os arquivos enviados para averbação é de até D+4 uteis.

### Considerações sobre refinanciamento:

- Somente serão realizadas propostas com o mesmo valor ou reduzindo o valor de parcela original.
- Para os casos em que o beneficiário possui margem livre, devem ser realizados dois contratos:  
1º contrato: Refinanciamento da parcela já descontada em nome da Olé;  
2º contrato: Nova proposta utilizando a margem restante encontrada através do cálculo no extrato de benefício.

### Considerações sobre o Refinanciamento Parcela Maior:

- O contrato a ser refinanciado deve ser o de menor valor de saldo devedor.
- Não é permitida a unificação de contratos.
- Necessário agregar margem mínima no valor de R\$ 5,00.

## Observações

### **Itens que devem ser verificados no atendimento aos aposentados e pensionistas:**

- O Estado de recebimento da aposentadoria/pensão deve coincidir com a cidade onde o cliente está solicitando o empréstimo.
- Verifique no site da Receita Federal se o CPF informado é realmente do titular do benefício e se este apresenta situação regular.

### **Principais motivos que levam a reprovação proposta, pela DATAPREV, por erro de digitação:**

- Agência digitada errada (AM) e Conta digitada errada (AN) → O correspondente deve informar a agência e a conta corrente em que o aposentado/pensionista recebe o benefício exatamente como está cadastrado no sistema previdenciário. Caso o aposentado/pensionista receba através de conta benefício/cartão benefício pode ser informado os dados bancários de uma conta corrente de sua titularidade. Qualquer número digitado errado ocasionará na reprovação da proposta pela DATAPREV;
- Estado digitado errado (AY) → Deve ser informado o Estado em que o aposentado/pensionista recebe o benefício. Não é permitido realizar empréstimo a beneficiários que residem no Estado diferente do qual recebem a aposentadoria/pensão;
- Valor no benefício informado errado (BL)→ No campo renda do sistema Função deve ser informado o valor exato do benefício do aposentado/pensionista, inclusive os centavos.

### **Considerações sobre a liberação do crédito:**

- Aos que recebem o benefício em conta corrente, o crédito deve ser liberado exclusivamente nesta conta, sob pena de reprovação do contrato pela DATAPREV.
- Aos que recebem em conta benefício, o crédito pode ser feito também através de Ordem de Pagamento (OP).

### **Digitação de dados bancários:**

- Sempre solicite ao cliente o detalhamento de crédito para identificar a forma de recebimento do cliente, se é por conta corrente ou cartão magnético. O cliente pode, por engano, apresentar outro cartão de sua titularidade que não seja vinculado ao recebimento do benefício e isso ocasionará a negativa do órgão no momento da averbação .
- No momento da digitação de propostas é necessário conferir os dados bancários do cliente , e alterá-los sempre que necessário.
- O órgão valida os dados bancários de agência e conta para averbação, o tipo de conta não é validado pelo órgão para averbar, portanto se tiver sido selecionado incorretamente acarretará a devolução do pagamento.

### **Tipos de contas:**

Conta Benefício ( cartão magnético ) é uma conta destinada apenas ao recebimento da aposentadoria. Não permite nenhuma movimentação por cheque, cartão de crédito, e outros movimentos de depósitos que não sejam o salário do aposentado. Portanto, não poderá haver o crédito do empréstimo em uma conta benefício.

Nestes casos a digitação da proposta deve ser feita para outra conta de titularidade do cliente ou via OP.

### **Conta Fácil ou Eletrônica:**

Possui valor de movimentação de R\$ 3000,00 (três mil reais ), ou seja, os valores depositados durante o mês não devem ultrapassar R\$3000,00 (três mil reais ). A averbação pelo órgão só ocorrerá se for feita a digitação para estes dados bancários, deve ser selecionada a opção conta corrente. Posteriormente caso o pagamento seja devolvido, por movimentação financeira superior à permitida, poderá ser regularizado para outra conta de titularidade do cliente ou via OP.

**Observações**

**Considerações sobre portabilidade:**

Descrição	Significado	Forma de digitação
AGUARD CONF VLR RECOMPRA	A formalização está aguardando o comprovante de quitação da dívida. A proposta ficará nesta fase por 03 dias.	Operação 010
RE-ATIVAÇÃO DE PROPOSTA	A proposta está aguardando comprovante de quitação da dívida por mais de 03 dias. Caso o comprovante não seja encaminhado nos próximos 03 dias, a proposta será automaticamente reprovada pelo sistema.	Operação 010
LIBERAÇÃO PGTO DIVIDA	A proposta está aguardando o boleto para quitação da dívida. O prazo para envio é até as 15h da data de digitação da proposta.	Operação 040
AG VAL SALDO REC BOL/STR	Aguardando conferência do Boleto pela formalização	Operação 040
CONF APROV RECOMPRA	O boleto foi quitado e a formalização está verificando as demais informações para integração da proposta.	Operação 040
CONFERE DOCUMENTAÇÃO	A proposta foi digitada e está aguardando solicitação de saldo devedor.	Operação 047
AGUARDA RETORNO SALDO CIP	A proposta está aguardando retorno do saldo devedor solicitado para ser validada e atualizada com o novo saldo devedor recebido da CIP.	Operação 047

- O comprovante de quitação deve obrigatoriamente conter os dados do aposentado/pensionista.
- Não será realizada a quitação de boletos através da operação 040 sem código de barras ou ficha de compensação de bancos que exigem depósitos diretos na conta do cliente;
- Não será permitida agregação de margem;
- Nas opções 047 e 040 somente será permitida a quitação de uma dívida por contrato.

**Observações**

<b>Rubricas que <u>devem ser somadas</u> ao total de MR antes de subtrair os descontos obrigatórios</b>	<b>Rubricas que <u>devem ser ignoradas</u> para fazer o cálculo da margem</b>	<b>Rubricas que <u>devem ser descontadas</u> antes dos 30 ou 25% no cálculo da margem</b>
Valor total de MR do período	Complemento a título de CPMF	IR Retido na Fonte
Complemento da mensalidade reajustada – “Compl. da M.R.”	Revisão de Pecúlio	Pensão Alimentícia
Salário Família	CP – Alteração de Pensão Alimentícia	Consignação
Parcela de gratificação de ex-combatente	CP – Revisão de Reajustamento – PSS	IR no Exterior
Complemento Não tributável RFFSA – Crédito	CP – Decisão Judicial	Débito diferença IR
Complemento de Acompanhante	CP – Informado pela RFFA/CBTU/ECT	Desconto INSS
Outras Vantagens	CP – Revisão Benefício - Sistema central	Contribuição COBAP
PLANSFER - RFFSA/CBTU	CP – Diferença Artigo 201 ou 58	Contribuição CONTAG
Parcela Dupla Atividade	CP PARC. REV. IRSM	Contribuição STFERJ
Gratificação de Qualidade e Produtividade	Complemento Positivo	Contribuição ASTRE
Adicional Talidomida	Arredondamento	Contribuição FORCA SIND
Grat. Produt. ECT	CP-REVISÃO TET	Contribuição CUT
		Contribuição UNIDAS
		Contribuição CGT
		Contribuição SINDAPB
		Contribuição ASBAPI
		Rubrica 229
		Desc Ant Renda
		Contribuição ANAPP
		Contribuição CENTRAPE
		PAAP
		Outros

**Centrais de atendimento ao correspondente**

3004-9067 (BH e regiões metropolitanas)  
0800 727 9067 (Demais regiões)

**Centrais de atendimento ao cliente**

Central de Atendimento Empréstimo: 3003 4324/0800 709 1234.  
SAC Empréstimos: 0800 726 7454. Deficientes Auditivos: 0800 709 1717.  
Central de Atendimento Cartão: 4001 4451/0800 728 4451. SAC Cartão: 0800 726 4551.  
Deficientes Auditivos: 0800 726 4552.  
Ouvidoria: 0800 726 7404. ouvidoria@oleconsignado.com.br

**ole**  
consignado



Uma empresa

 Santander