

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ABRANGÊNCIA.....	1
3.	POLÍTICAS.....	1
3.1.	ESPÉCIES ELEGÍVEIS PARA EMPRÉSTIMO.....	1
3.2.	VALOR LIBERADO PARA EMPRESTIMO.....	2
3.3.	FORMAS DE DISPONIBILIZAÇÃO DO EMPRESTIMO.....	3
3.4.	FORMAS DE PAGAMENTO.....	3
3.5.	PRAZOS.....	3
3.6.	DOCUMENTAÇÃO MINIMA.....	3
3.7.	RECUSA AUTOMÁTICA.....	4
3.8.	MARGEM CONSIGNÁVEL DISPONÍVEL.....	4
3.9.	TIPOS ESPÉCIE DE BENEFÍCIOS.....	7
4.	PASSO A PASSO DA CONSULTA DOS DADOS DO BENEFICIÁRIO E TERMO DE AUTORIZAÇÃO..	8
5.	IDENTIFICAÇÃO DE FRAUDES.....	10
6.	PASSO A PASSO CADASTRO.....	11
7.	CLIENTE ANALFABETO/ NÃO ASSINA.....	13
8.	FORMALIZAÇÃO DIGITAL.....	14
9.	OBSERVAÇÕES NA FAQ.....	16
10.	PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECUSA.....	22
11.	TED DEVOLVIDO.....	24
12.	SITE MEU INSS.....	25
13.	ATENDIMENTO SUPORTE.....	30

### 1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para concessão de crédito consignado para aposentados e pensionistas do INSS, com a autorização de desconto em folha para o pagamento pelo correspondente bancário.

### 2. ABRANGÊNCIA

Este material se destina exclusivamente a correspondentes autônomos e empresas  
Correspondentes, não podendo ser utilizado por Pontos de Atendimento.

### 3. POLÍTICAS

#### 3.1. Espécies Elegíveis para Empréstimo

#### ELEGÍVEIS

Versão 1.0	Página 1
------------	-------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

ESPÉCIE	DESCRIÇÃO	ESPÉCIE	DESCRIÇÃO
1	Pensão por morte do trabalhador rural	43	Aposentadoria por tempo de contribuição de ex-combatent
2	Pensão por morte por acidente do trabalho do trabalhador	44	Aposentadoria por tempo de contribuição de aeronauta
3	Pensão por morte do empregador rural	45	Aposentadoria por tempo de contribuição de jornalista profi
4	Aposentadoria por invalidez do trabalhador rural	46	Aposentadoria por tempo de contribuição especial
5	Apos. por invalidez por acidente do trabalho do trab. rural	49	Aposentadoria por tempo de contribuição ordinária
6	Aposentadoria por invalidez do empregador rural	51	Aposentadoria por invalidez (Extinto Plano Básico)
7	Aposentadoria por idade do trabalhador rural	52	Aposentadoria por idade (Extinto Plano Básico)
8	Aposentadoria por idade do empregador rural	54	Pensão especial vitalícia (Lei nº 9.793/99)
19	Pensão de estudante (Lei 7.004/82)	55	Pensão por morte (Extinto Plano Básico)
20	Pensão por morte de ex-diplomata	56	Pensão men. vitalícia por síndrome de talidomida (Lei nº 7.070)
21	Pensão por morte previdenciária	57	Apos. por tempo de contribuição de prof. (Emenda Const.18/81)
22	Pensão por morte estatutária	58	Aposentadoria excepcional do anistiado (Lei nº 6.683/79)
23	Pensão por morte de ex-combatente	59	Pensão por morte excepcional do anistiado (Lei nº 6.683/79)
24	Pensão especial (Ato institucional)	60	Pensão especial mensal vitalícia (Lei 10.923, de 24/07/2004)
26	Pensão Especial (Lei nº 593/48)	72	Apos. por tempo de contribuição de ex-comb.marítimo (Lei 1.7
27	Pensão por morte de serv. público fed. com dupla aposent	78	Apos.por idade de ex-combatente marítimo (Lei nº 1.756/52)
28	Pensão por morte do Regime Geral (Decreto nº 20.465/31)	81	Aposentadoria por idade compulsória (Ex-SASSE)
32	Aposentadoria por invalidez previdenciária	83	Aposentadoria por invalidez (Ex-SASSE)
33	Aposentadoria por invalidez de aeronauta	84	Pensão por morte (Ex-SASSE)
34	Apos. por invalidez de ex-combatente marítimo (Lei nº 1.756/	89	Pensão esp. aos dep. de vítimas fatais p/ contam. na hemodiálise
37	Aposentadoria de extranumerário da União	92	Aposentadoria por invalidez por acidente do trabalho
38	Aposentadoria da extinta CAPIN	93	Pensão por morte por acidente do trabalho
41	Aposentadoria por idade	96	Pensão esp.às pessoas atingidas pela hanseníase (Lei nº 11.520/
42	Aposentadoria por tempo de contribuição previdenciária		

### 3.2. Valor Liberado para Empréstimo

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>2</b>
-------------------	--------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

Limite	Cliente Novo ou Renovação
Valor Mínimo por Renda	R\$ 500,00
Valor Máximo por CPF	De acordo com a margem

**Nota:** O valor máximo do Produto Consignado é limitado por CPF e não comprometerá o limite dos Produtos de Crédito Pessoal.

**Nota:** O valor máximo por CPF será considerado de acordo com a margem consignável conforme item 3.5

### 3.3. Formas de disponibilização do Empréstimo

- Pagamentos através de DOC/TED da mesma titularidade.

### 3.4. Formas de Pagamento

- Parcelas mensais liquidadas através de desconto em folha de pagamento, conta corrente do cliente na data do crédito de seus rendimentos ou boleto bancário.

### 3.5. Prazos

Considerar como máxima a idade do cliente na data de liberação do contrato


Idade	Máx. Financiado	Prazo Máx.	Risco Máximo
75	R\$ 150.000,00	84	R\$ 150.000,00
76	R\$ 50.000,00	72	R\$ 50.000,00
77	R\$ 40.000,00	60	R\$ 40.000,00
78	R\$ 20.000,00	48	R\$ 20.000,00
81	R\$ 10.000,00	36	R\$ 10.000,00
82	R\$ 5.000,00	12	R\$ 5.000,00

### 3.6. Documentação Mínima

- O cliente deverá apresentar os seguintes documentos:

✓ **Documento de Identificação Original - RG e CPF.**

Versão 1.0	Página 3
------------	-------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

**a) Documento de Identificação**

- Para Clientes Novos é autorizado o recebimento de qualquer documento com foto, que tenha fé pública, validade em todo território nacional (Ex. RG, OAB, RNE, CNH Física ou Digital, Conselhos Regionais, etc.).
- Obs.: A carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) não é mais aceita como documento de identificação.

**3.7. Recusa Automática**

- Menores de 18 anos não emancipados;
- Tutela (administrador de bens do menor);
- Curatela (administrador de bens da pessoa interditada);
- Procuração (cliente sendo representado por terceiro);
- Proponentes com idade a partir de 82 anos;
- Espécies sem direito a consignação.
- Proponentes com idade inferior a 56 anos da Espécie: , 51,;
- Proponentes entre 56 e 59 anos da Espécie:51, e que tenham tempo inferior a 15 anos de recebimento do benefício.
- Proponentes com idade inferior a 60 anos da Espécie: 32

**3.8. Margem Consignável Disponível**

Até 100% da margem de consignável.

CONFORME INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS/PRES Nº080 DE 14/08/2015 OS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS SÃO OS SEGUINTE:

“ART 3º

§ 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 BENEFICIO, CONSIDERANDO QUE O SOMATÓRIO DOS DESCONTOS E/OU RETENÇÕES NÃO EXCEDA NO MOMENTO DA CONTRATAÇÃO, APÓS A DEDUÇÃO DAS CONSIGNAÇÕES OBRIGATÓRIAS E VOLUNTARIAS:

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. “

“ART.12º 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 SEGUINTE DEDUÇÕES:

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>4</b>
-------------------	--------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

§ 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. “

### Exemplo de cálculo

- Cálculo baseando-se pelo **Extrato de Empréstimo Consignado**

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>5</b>
-------------------	--------------------

<b>crefisa</b>	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

**INSS - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**  
Extrato de Empréstimos Consignados

**Dados do Beneficiário**  
Nome: WAL Número do Benefício: 11 CPF: 657.

**Dados do Benefício**  
Espécie: APOSENTADORIA POR TEMPO DE CONTRIBUICAO  
Situação: ATIVO  
Características:  
É Pensão Alimentícia: Não Possui Representante Legal: Não Bloqueado para Empréstimo: Não Elegível para Empréstimo: SIM

**Margem Consignável**  
Base de Cálculo: R\$ 1.711,67 Margem para Empréstimo: R\$ 99,42 Margem para Cartão: R\$ 0,00

**Instituição Pagadora**  
CBC/Banco Tipo: CONTA CORRENTE Ag.: C/C.: 001

**Contratos de Empréstimos**

Empréstimo	CBC / Banco	Comp. 1ª Parcela	Comp. Última Parcela	Data inclusão	QTD Parcelas	Valor Parcela	Valor Empréstado
Situação: Ativo		10/2015	09/2024	27/09/2016	72	R\$ 156,63	R\$ 5.716,03
Situação: Ativo		10/2018	09/2024	27/09/2018	72	R\$ 124,79	R\$ 4.793,20
Situação: Ativo		10/2018	09/2024	27/09/2018	72	R\$ 90,86	R\$ 3.394,30
Situação: Ativo		02/2018	01/2024	21/01/2018	72	R\$ 10,70	R\$ 381,83
Situação: Ativo		04/2017	03/2023	08/03/2017	72	R\$ 31,79	R\$ 1.642,87

<b>Base de Cálculo</b>	<b>R\$ 1.711,67</b>
<b>X 30%</b>	
<b>(=) Margem bruta</b>	<b>R\$ 513,50</b>
<b>(-) Empréstimos</b>	<b>R\$ 414,08</b>
<b>Margem Livre</b>	<b>R\$ 99,42</b>

A MARGEM CONSIGNÁVEL DEVERÁ SER CALCULADA DE ACORDO COM O ÚLTIMO DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO CONFORME EXEMPLO ABAIXO.

Descrição	Exemplo
(A) Mens. Reajustada (vencimentos fixos)	R\$ 1.000,00
(B) Descontos Obrigatórios (compulsórios)	R\$ 150,00

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>6</b>
-------------------	--------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

(C) $A - B \times 30\%$	R\$ 255,00
(D) Empréstimos (descontos facultativos)	R\$ 100,00
(E) $C - D = \text{Margem Consignável.}$	R\$ 155,00

**RUBRICAS CONSIDERADAS NO CALCULO: VERBAS QUE DEVEM SER CONSIDERADAS NA COMPOSIÇÃO DO SALÁRIO BRUTO E DESCONTOS OBRIGATÓRIOS PARA CALCULO DE MARGEM SÃO:**

Proventos	Descontos Compulsórios	Descontos Facultativos
Mens. Reajustada	I.R. ret. Fonte	Empréstimos
Compl. da M.R.	Deb. pens. alim.	
Salário família	Consignação	
Grat. ex-Comb.	I.R. no exterior	
FSA não trib.	Debito dif. I.R.	
Compl. acompan.	Desconto INSS	
Outras Vantagens	Contrib. COBAP	
Plansfer RFFSA	Contrib. CONTAG	
Dupla Atividade	Contrib. STFERJ	
Grat.Produz. ECT	Contrib. ASTRE	
Adic. Talidomida	Contrib. FORCA SIND	
	Contrib. CUT	
	Contrib. UNIDAS	
	Contrib. CGT	
	Contrib. SINDAPB	
	Imposto de Renda	

### 3.9. Tipos Espécie de Benefício:

- **Espécie 32** (aposentadoria invalidez previdenciária), seguir procedimento:
  - Menor que 59 – **Recusa sem análise;**
  - Legível para 55 a 59 e 11 meses anos com benefício ativo há 15 anos ou mais.
  - À partir de 60 anos – **Aprovação sem a necessidade de documentação.**
- **Espécie 21** Pensão por morte estatutária, seguir procedimento:
  - Lei 8.112/90 - Lei 8.213/91

Versão 1.0	Página 7
------------	-------------

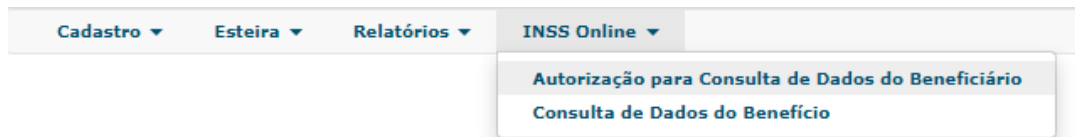
	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

IDADE	TEMPO DE DURAÇÃO DO BENEFÍCIO
Menos de 22 anos	3 anos
De 22 a 27 anos	6 anos
De 28 a 30 anos	10 anos
De 31 a 41 anos	15 anos
De 42 a 44 anos	20 anos
Acima de 45 anos	Vitalícia

#### 4. PASSO A PASSO DA CONSULTA DOS DADOS DO BENEFICIÁRIO E TERMO DE AUTORIZAÇÃO

1 - ACESSAR O SFC CONFORME ABAIXO:

MENU AUTORIZAÇÃO PARA CONSULTA DE DADOS DO BENEFICIÁRIO – SIMPLIFICADA;



2 - PREENCHER OS CAMPOS OBRIGATÓRIOS EM AMARELO ABAIXO E IMPRIMIR TERMO:

Autorização para Consulta de Dados do Benefício

Impressão do Termo de Autorização do Beneficiário

Solicitação de Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário

CPF do Cliente:

Nome do Cliente:

Local de Assinatura do Termo (Cidade):

Possui Assinatura a Rogo: Não

☐ Possui Representante Legal:

CPF do Representante Legal:

Nome do Representante Legal:

Imprimir Termo

3 – CLICAR NA ABA SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA CONSULTA DE DADOS DO BENEFICIÁRIO, ANEXAR O TERMO CONFORME IMAGEM ABAIXO E SOLICITAR AUTORIZAÇÃO :

Versão 1.0	Página 8
------------	-------------



	POLÍTICA	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>


Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário - Simplificada		
CPF do Cliente: 149.357.163-04	Nome do Cliente: TESTE 2	Chave Identificadora do Termo: 000000000000035
Local de Assinatura do Termo (Cidade): SAO PAULO	Tp. Doc. de Identificação do Cliente: RG	

Anexar Documentação	
DOC IDENTIFICACAO SOLICITADO DATAPREV	
Ações	Arquivo
 	DocumentoDeIdentificacao_14935716304_000000000000035.pdf
TERMO AUTORIZACAO	
Ações	Arquivo
 	TermoDoBeneficiario_14935716304_000000000000035.pdf
 Imprimir Termo  Solicitar Autorização  Cancelar  Voltar	

#### 4 - ACESSAR - MENU - CONSULTA DE DADOS DO BENEFÍCIO:

Cadastro ▾	Esteira ▾	Relatórios ▾	INSS Online ▾
Autorização para Consulta de Dados do Beneficiário Consulta de Dados do Benefício			

#### 5 - AO DIGITAR O CPF, OS DADOS SERÃO CARREGADOS PELO SISTEMA:

Autorização para Consulta de Dados do Benefício		
CPF do Cliente: 149.357.163-04	Selecione TESTE 2	Benefícios Válidos: Selecione
 Benefícios Válidos		
 Consultar Dados do Benefício		
Dados do Benefício		

Versão 1.0	Página 9
------------	-------------

<b>crefisa</b>	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

## 6 - CLICAR EM CONSULTAR DADOS DO BENEFÍCIO

## 5. IDENTIFICAÇÃO DE FRAUDE

A fraude é uma prática aplicada para benefício próprio por meio de adulteração de documentos pessoais ou de terceiros, o que causa prejuízos financeiros a pessoas e empresas que trabalham honestamente.

Há basicamente dois tipos:

. A própria, em que o fraudador usa a documentação própria, mas a modifica para obter vantagens;

. A imprópria que usa dados de pessoas idôneas em documentos fraudados.

Cuidado com a ação de Estelionatários! Eles estão atuando em diversas Regiões do Brasil com documentos fraudulentos.

Atenção na Conferência do extrato bancário!

No cadastro de novo cliente, redobre sua atenção na conferência dos extratos bancários e contracheques;

Sempre que possível, faça uma comparação com documentos autênticos, atentando-se a erros gramaticais, fonte e ao layout.

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>10</b>
-------------------	---------------------

<b>crefisa</b>	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

## 6. PASSO A PASSO CADASTRO

1 - ACESSAR O SFC CONFORME ABAIXO:  
MENU AUTORIZAÇÃO – CADASTRO – PROPOSTA CONSIGNADO



2 – INSERIR A FILIAL E CONFIRMAR

**Seleção de Promotoras**

**FILIAL:**  
Selecione um(a) FILIAL.

3 – PREENCHER DADOS DO CLIENTE (CPF, DATA DE NASCIMENTO, MATRICULA, RENDA LIQUIDA E NOME) EM SEGUIDA CLICAR EM OBTEN MARGEM.

**Proposta**

**FILIAL:** 003008 - TOSCANA CONSIGNADO    **Tipo de Operação:** Proposta Nova    **Grupo de Convênio:** INSS  
**EMPREGADOR:** 029302 - INSS    **SUB ORGÃO:** 030201 - INSS - CREFISA BCO  
**REGIAO:** 003111 - CONSIGNADO    **REGIONAL:** 003112 - TOSCANA CONSIGNADO

**Cliente**

**CPF:** 053.454.645-53    **Dt. Nasc:** 09/03/1941    **Matricula:** 0435842714    **Renda Líquida:** 5.000,00  
**Identificador de Margem:**    **Dados Complementares:**    **Valor da Margem:**    **Data da Consulta:**    **Autorização**

**Dados Pessoais do Cliente**

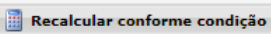
**Nome:** ANTONIO FRANCISCO DUARTE    **Nacionalidade:** 01 - BRASILEIRO    **Naturalidade:**    **Sexo:** Não Selecionar    **Estado Civil:** Não Selecionar  
**Tp.Doc:** RG - Registro Geral    **Nº Documento:**    **Dv:**    **Emissor:**    **UF:** ND    **Dt. Emissão:**

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

#### 4 – PREENCHER COM OS DEMAIS DADOS DA PROPOSTA E GRAVAR.

Despesas / Tarifas	Fin. Isenta	Valor
Vlr. IOF	X	44,36
<b>Liberado</b>		<b>1.487,10</b>

\*\*Valor Informativo



---

**Dados de Averbação**

Tipo de Benefício: 42 Aposentadoria por tempo de contribuição UF Benefício: Recebe Benefício via Cartão Magnético: BA Não

Banco: 237 Agência: 3231 Dv: Descrição Agência: PITUBA-URB.SALVADOR Cidade Agência: SALVADOR UF: BA Conta: 000283150 Dv: 3

---

**Dados do Representante Legal**

Representante Legal? Não CPF do Representante: Nome do Representante: Dt. Validade Representante:

---

**Dados de Referência**

Referência: Tipo de Referência: Recado DDD: Telefone:

Referência: Tipo de Referência: Recado DDD: Telefone:

---

**Meio de Liberação do Cliente**

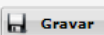
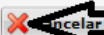

Meio de Liberação: TED Tp. Conta: 01 - Conta Corrente Individual

Banco: 237 Agência: 3231 Dv: Descrição Agência: PITUBA-URB.SALVADOR Cidade Agência: SALVADOR UF: BA Conta: 000283150 Dv: 3

---

**Informações importantes da Digitação**

ANALISTA: Nome ANALISTA: GER. FILIA:

Versão 1.0	Página 12
------------	--------------

<b>crefisa</b>	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

5 – A PROPOSTA FICARÁ COM A ATIVIDADE EM CHECK LIST. ORIENTAR O CLIENTE A CONTATAR A CRIS (ASSISTENTE VIRTUAL) PARA FAZER A FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO DIGITAL.

Proposta	Nome do Cliente	Situação	Atividade	Dt Base	Dt. Capt	Hr Captura	Cód Filial	Filial	Produto	Vlr Financiada	Usuário
800151552	ANTONIO FRANCISCO DUARTE	REP	Reprova proposta	06/07	05/07	10:29	006241	TAMIRE RAJANE RODRI	CONSIG INSS NOVO - BCO	1.485,60	
800151581	ANTONIO FRANCISCO DUARTE	REP	Reprova proposta	23/07	05/07	11:51	006241	TAMIRE RAJANE RODRI	CONSIG INSS NOVO - BCO	1.487,10	
800159370	ANTONIO FRANCISCO DUARTE	AND	Check List Doc	06/07	05/07	18:00	006241	TAMIRE RAJANE RODRI	CONSIG INSS NOVO - BCO	1.512,56	

## 7. Cliente analfabeto/ Não assina

- Anexar documentos no SFC.

Após gravar a proposta, clicar na atividade Checklist e anexar os documentos nos respectivos campos. Em seguida clicar em Aprova.

**CHECK LIST DOCUMENTACAO**

Check List Documentacao

TODOS

- ☐ COMPROVANTE DE RENDA
- ☐ CONTRATO E ANEXOS 1, 2 e 3
- ☐ EXTRATO BANCÁRIO
- ☐ OUTROS DOCUMENTOS
- ☐ RECIBO DE ENTREGA DE CONTRATO
- ☐ RG

MARCAR TODOS DESMARCAR TODOS

Digitalizar Documentos

**Aprova** Reprova Pendente Voltar

## DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO ASSINADO

- CONTRATO E ANEXOS 1, 2 E 3 (assinado por duas testemunhas ao lado da digital do cliente).
- EXTRATO BANCÁRIO
- RG E CPF (CLIENTE E TESTEMUNHAS)

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>13</b>
-------------------	---------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

## 8. FORMALIZAÇÃO DIGITAL

ORIENTAR O CLIENTE A ENVIAR UM OI E EM SEGUIDA SEGUIR A ORIENTAÇÃO DA CRIS CONFORME IMAGENS ABAIXO. LEMBRANDO QUE É UMA ASSISTENTE VIRTUAL E EM RESPOSTAS DIVERGENTE AS SOLICITAÇÕES DA CRIS, A MESMA NÃO IRÁ CAPTÁ-LAS.

Início da conversa  
12 de julho de 2021

Bom diaaa  
Via WhatsApp - 5511999891528 - 10:43

Olá, tudo bem? 😊  
Eu sou a Cris, a Assistente Virtual da **Crefisa**, e estou aqui para te auxiliar durante toda a sua contratação pelo Whatsapp. Vamos começar?  
Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:43

Por favor, preciso que você digite o seu **CPF**  
Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:43

[Redacted]  
Via WhatsApp - 5511999891528 - 10:44

Muito obrigada **ARISTEU DE MORAIS PEDROSO FILHO!** 😊  
Identifiquei aqui que você está a poucos passos de contratar um empréstimo consignado. Sendo assim, seguem os dados da sua proposta para você finalizar o seu contrato.  
  
O valor liberado é **R\$ 41251,47** e o parcelamento será em **60 vezes de R\$ 1061,64**.  
Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:46

Você concorda com as condições acima?  
Digite **SIM** para contratar ou **NÃO**, caso prefira receber uma nova proposta.  
Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:46

Sim  
Via WhatsApp - 5511999891528 - 10:52

Que ótimo! Para concluir a sua contratação, preciso que você abra a câmera do seu celular, tire uma foto no modelo **selfie** e me envie por aqui mesmo. Essa medida é para garantir a sua segurança, ok? 😊  
Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:52

[Image placeholder]  
Via WhatsApp - 5511999891528 - 10:53

Estamos quase terminando, agora é necessário que você tire a foto do seu **Documento Identificação Frente**. Lembre-se de fotografar em um lugar iluminado. 📸 \*  
Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:53

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>14</b>
-------------------	---------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

Via WhatsApp - 5511999891528 - 10:54

Estamos quase terminando, agora é necessário que você tire a foto do seu **Documento Identificação Verso**. Lembre-se de fotografar em um lugar iluminado. 📸 \*

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:55

Via WhatsApp - 5511999891528 - 10:56

Via WhatsApp - 5511999891528 - 10:56

Muito obrigada pelas informações, ARISTEU DE MORAIS PEDROSO FILHO. Fique atento aos detalhes abaixo:

O valor do seu empréstimo será creditado na seguinte conta: Banco: 069 - CREFISA, Agência: 0001 - 9, Conta: 011607358 - 3. As parcelas serão debitadas pelo seu órgão pagador, diretamente do seu benefício/ pagamento ou folha de pagamento.

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:56

O documento abaixo contém o Custo Efetivo Total (CET) dessa contratação e os termos contratuais. É fundamental que para concluir o seu pedido de empréstimo, você clique no documento, o leia e concorde com as informações apresentadas, tá?

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:56

pdf  
**TermoAceite162297934**

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:56

ARISTEU DE MORAIS PEDROSO FILHO, você confirma que leu e está de acordo com as informações apresentadas no documento enviado?

Digite **SIM** para contratar ou **NÃO** para cancelar.

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:57

Sim

Via WhatsApp - 5511999891528 - 10:58

OK, aguarde alguns segundos pois estou finalizando sua solicitação. A contratação estará sujeita à aprovação de seu órgão pagador.

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:58

Tudo certo, ARISTEU DE MORAIS PEDROSO FILHO, seu Empréstimo Consignado foi contratado com sucesso! 😊

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:58

O Valor total liberado é **R\$ 41251,47** e estará disponível em até 5 dias úteis, mediante confirmação pelo seu órgão pagador. O código de autenticação da sua transação é 8c742282d7297b4cd550c24bb7244708.

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:58

Muito obrigada pela sua confiança, ARISTEU DE MORAIS PEDROSO FILHO! Ficamos sempre à sua disposição 🍷

Chatbot via WhatsApp - 5511999891528 - 10:58

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>15</b>
-------------------	---------------------

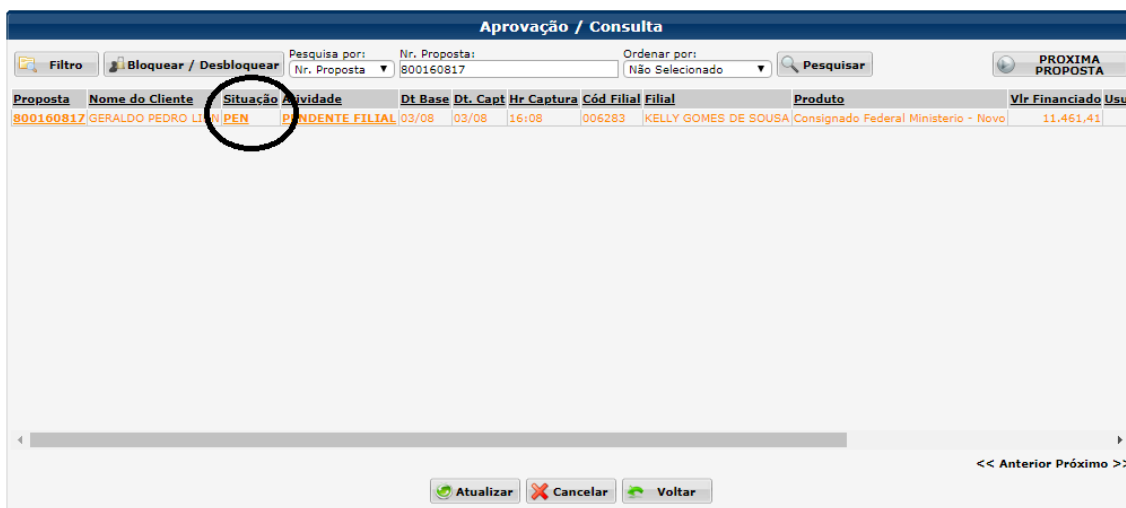
As informações contidas neste documento são exclusivamente para uso interno da empresa, não podendo ser Reproduzidas sem autorização do proprietário.

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

## 9. OBSERVAÇÕES NA FAQ

Acompanhe a análise do cadastro - Em caso de recusa ou pendência, faça a tratativa necessária.

Caminho - “Esteira” > “Aprovação /Consulta > Na coluna de “Situação”, clique em cima da sigla para ver as observações da análise.



Proposta	Nome do Cliente	Situação	Atividade	Dt Base	Dt. Capt	Hr Captura	Cód Filial	Filial	Produto	Vir Financiada	Usu
800160817	GERALDO PEDRO LIMA	PEN	PENDENTE FILIAL	03/08	03/08	16:08	006283	KELLY GOMES DE SOUSA	Consignado Federal Ministerio - Novo	11.461,41	

Versão 1.0	Página 16
------------	--------------



	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

Aprovação Detalhe

Cpf/Cnpj: 020.892.974-68

Nome do Cliente: GERALDO PEDRO LINN

Data Nascimento: 02/01/1943

Origem4: 240377 - SERVIDOR-BCO

Produto: 000120 - Consignado Federal Minister

Tabela de Financiamento:

Data Base: 03/08/2021

1º Vcto: 22/09/2021

Qtd. Parc: 48

Vlr da Operação: 11.811,64

Vlr Financiado: 11.461,41

Vlr do Bem:

Vlr da Prestação: 350,42

Atividades Executadas

Observações

04/08/2021 10:40:46 - 20859 - I  
PENDENTE  
ENVIAR HP ATUAL  
  
04/08/2021 10:41:20 - SUPERVISOR - I  
  
Consulta de Autorizações de Margem realizada com sucesso.  
Autorizado e com vigência para uso de empréstimos.  
Margem retornada pela averbadora para empréstimo 'R\$ 351,42'  
Contrato número " para CNPJ " e número consignatário " portado.

Imprimir

Inserir Novas Observações

Gravar

Limpar

Fechar

Se houver erro de cadastro retorne para correções.

Acompanhe todo o processo.

Status de análise do cadastro - "Pendente Filial" ou "Pendência Proposta"

Verifique o que esta sendo solicitado no campo de "Observações".

Acessar o cadastro do cliente para alterar ou incluir alguma informação

Envie para reanálise.

Versão 1.0	Página 17
------------	--------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

É possível inserir informações no campo – Inserir Novas Observações e em seguida clica em Gravar.

**Aprovação Detalhe**

Cpf/Cnpj: 376.891.768-10
Nome do Cliente: LUZIA GRATON DOS SANTOS
Data Nascimento: 20/06/1942

Origem4: 029302 - INSS
Produto: 000070 - CONSIG INSS NOVO - BCO
Tabela de Financiamento:

Data Base: 16/07/2021
1º Vcto: 08/09/2021
Qtd. Parc: 36
Vlr da Operação: 1.853,12
Vlr Financiado: 1.800,08
Vlr do Bem:
Vlr da Prestação: 71,40

**Atividades Executadas**

**Observações**

15/07/2021 00:00 - 6837.34505222802  
C.P.F. Nº: 376.891.768-10  
  
1-CONTRATOS EM ABERTO / NADA CONSTA  
  
2-PROPOSTAS  
  
PROPOSTA QDT.PARC VLR PARCELA DT. 1ºVCTO VLR FINANCIADO DT. CAD. STATUS ATIV.

Imprimir

**Inserir Novas Observações**

INSERIR INFORMAÇÃO AQUI

Gravar
Limpar

Fechar

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

**Aprovação Detalhe**

Cpf/Cnpj: 376.891.768-10
Nome do Cliente: LUZIA GRATON DOS SANTOS
Data Nascimento: 20/06/1942

Origem4: 029302 - INSS
Produto: 000070 - CONSIG INSS NOVO - BCO
Tabela de Financiamento:

Data Base: 16/07/2021
1º Vcto: 08/09/2021
Qtd. Parc: 36
Vlr da Operação: 1.853,12
Vlr Financiada: 1.800,08
Vlr do Bem:
Vlr da Prestação: 71,40

**Atividades Executadas**

**Observações**

1-CONTRATOS EM ABERTO / NADA CONSTA  
  
2-PROPOSTAS  
  

PROPOSTA	QDT.PARC	VLR PARCELA	DT. 1ºVCTO	VLR FINANCIADO	DT. CAD.	STATUS	ATIV.
REGIAO	FILIAL	EMPREGADOR	SUB ORGÃO				
800154280	036	71,40	08/09/2021	1800,08	15/07/2021	AND	20 008888 006808
029302	030201						

Imprimir

**Inserir Novas Observações**

Gravar
Limpar

Fechar

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

Podemos acompanhar as datas e horários das alterações de atividades e a matrícula do usuário em – Atividades Executadas.

**Aprovação Detalhe**

Cpf/Cnpj: 607.992.857-49

Nome do Cliente: JOSE FRUTUOZO DA CUNHA

Data Nascimento: 08/12/1955

Origem4: 029302 - INSS

Produto: 000070 - CONSIG INSS NOVO - BCO

Tabela de Financiamento:

Data Base: 04/08/2021

1º Vcto: 07/10/2021

Qtd. Parc: 84

Vlr da Operação: 61.093,58

Vlr Financiada: 59.195,87

Vlr do Bem:

Vlr da Prestação: 1.305,92

[Atividades Executadas](#)

**Observações**

04/08/2021 14:02:30 - 3925.12436110735 - E  
Número do benefício: 001814284424  
CPF do beneficiário: 000.000.000-00  
Data de Nascimento: 08/12/1955  
Nome do beneficiário: JOSE FRUTUOZO DA CUNHA  
Situação do Benefício: 0 - ATIVO  
Espécie do Benefício: 42 - Aposentadoria por tempo de contribuição  
Ben  
efício concedido por liminar: Não  
Data de Cessação do Benefício - DCB:  
UF de Pagamento: RJ

Imprimir

**Inserir Novas Observações**


Gravar


Limpar


Fechar

<b>crefisa</b>	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

Aprovação Detalhe								
Atividades Executadas								
Data Início	Hora Início	Data Fim	Hora Fim	Atividade	Desc. Atv	Situação	Usuário Inicial	Usuário Final
04/08/2021 14:02		04/08/2021 14:03		0	VERIFICA PROPOSTA	Aprovada	3925.12436110735	3925.12436110735
04/08/2021 14:02		04/08/2021 14:03		1	CADASTRO DE PROPOSTA	Aprovada	3925.12436110735	3925.12436110735
04/08/2021 14:02		04/08/2021 14:03		3	Tela de Confirmação	Aprovada	3925.12436110735	3925.12436110735
04/08/2021 14:02		04/08/2021 14:03		4	Finaliza Proposta	Aprovada	3925.12436110735	3925.12436110735
04/08/2021 14:02		04/08/2021 14:03		12	Consulta Base	Aprovada	3925.12436110735	3925.12436110735
04/08/2021 14:02		04/08/2021 14:03		20	CONSULTAS INTERNAS	Aprovada	3925.12436110735	3925.12436110735
04/08/2021 14:02		04/08/2021 15:40		10	Check List Doc	Aprovada	3925.12436110735	20578
04/08/2021 15:40		04/08/2021 16:35		110	Validação CorBan	Aprovada	20578	3925.46513585864
04/08/2021 16:34		04/08/2021 16:35		100	Sol. Consulta de Margem	Aprovada	3925.46513585864	3925.46513585864
04/08/2021 16:34		04/08/2021 16:35		101	Aguard Ret Consult Margem	Aprovada	3925.46513585864	3925.46513585864
04/08/2021 16:34		04/08/2021 16:35		102	Retorno Consult de Margem	Aprovada	3925.46513585864	3925.46513585864
04/08/2021 16:34		04/08/2021 16:46		200	Análise de Crédito	Aprovada	3925.46513585864	20859
04/08/2021 16:45		04/08/2021 16:57		202	Análise de Crédito Superi	Aprovada	20859	20590
04/08/2021 16:57		04/08/2021 16:57		400	ENVIA AVERB INSS ONLINE	Aprovada	20590	20590
04/08/2021 16:57		04/08/2021 16:58		402	AGUARDA AVERB INSS ONLINE	Aprovada	20590	SUPERVISOR
04/08/2021 16:57		04/08/2021 16:58		7	SEM RECALC VENCTO AVERB	Aprovada	SUPERVISOR	SUPERVISOR
04/08/2021 16:57		04/08/2021 16:58		8	Remessa On-line	Aprovada	SUPERVISOR	SUPERVISOR
04/08/2021 16:57		04/08/2021 16:58		900	Integracao NFC	Aprovada	SUPERVISOR	SUPERVISOR
04/08/2021 16:57				6	TELA DE CONFIRMACAO	Em_Aberto	SUPERVISOR	

 **Fechar**

 Gravar

 Limpar

 **Fechar**

Versão 1.0	Página 21
------------	--------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

## 10. Principais motivos de reprovação de propostas

Motivo informado pelo INSS	O que significa?	Como atuar?
<b>AM</b> - Agência mantenedora da C/C inválida ou (AN) Conta Corrente inválida	Os dados bancários cadastrados na proposta diferem dos dados bancários de recebimento do benefício.	Solicitar ao cliente o INFBEN ou Extrato de Empréstimo Consignado atualizado e verificar os dados bancários cadastrados no INSS.
<b>AY</b> - Sigla do favorecido inválida (UF)	Estabelecido pela IN28 que os aposentados e pensionistas só podem adquirir empréstimos consignados no mesmo Estado em que está cadastrado o benefício.	Verificar com o cliente em qual Estado foi dado entrada no benefício. Caso necessário, o cliente poderá ir até o INSS e solicitar atualização dos dados.
<b>IB</b> - Benefício Cessado/Óbito.	Pode ocorrer a suspensão por vários motivos, por exemplo Benefício encerrado.	Orientar o cliente a se dirigir até um posto de atendimento do INSS e verificar o motivo da suspensão e a possibilidade de regularização.
<b>IE</b> - Benefício bloqueado para empréstimo pelo beneficiário	O cliente solicitou o bloqueio para consignações.	O cliente deverá ir até o INSS e solicitar o desbloqueio.
<b>HR</b> - Quantidade de contratos permitido excedida	O INSS autoriza até 9 consignações em folha de pagamento.	Você poderá verificar se o cliente possui algum contrato apto para Portabilidade ou para Refinanciar agregando a margem disponível. Em casos de Portabilidade, verifique no Extrato de Empréstimo Consignado atualizado se ainda consta a averbação do banco portado.
<b>IR</b> - Quantidade de Parc/comp informadas ultrapassou a data limite da extinção de cota do dependente	Para os benefícios de espécies 21 e 93 o INSS valida o tempo de duração da pensão do beneficiário. A proposta retornará reprovada por este motivo quando for cadastrada em um prazo acima da concessão.	Você poderá recadastrar a proposta em um prazo menor ou orientar o cliente a verificar no INSS o prazo de recebimento do benefício.
<b>HW</b> - Margem Excedida	<b>Contrato novo:</b> A margem foi calculada incorretamente ou o cliente fez empréstimo recentemente em outra Instituição.	Você poderá calcular a margem pelo documento Histórico de Crédito atualizado e verificar com o cliente se a margem foi utilizada em outra instituição.
	<b>Refinanciamento:</b> A margem foi calculada incorretamente ou cliente terá algum desconto no benefício afetando diretamente na margem.	Assim que constatado a reprovação do refinanciamento, você deverá abrir uma solicitação no Suporte Comercial encaminhando o Extrato de Empréstimo Consignado atualizado. <b>Tipo de solicitação:</b> Dúvidas Proposta <b>Detalha da solicitação:</b> Parcela excluída e não averbada no Refinanciamento.
	<b>Portabilidade:</b> o banco portado ainda não liberou a margem ou está no período maciça.	Solicite ao cliente o Extrato de Empréstimo Consignado atualizado, efetue o cálculo da margem e verifique se ainda consta a averbação do banco portado.

Versão 1.0	Página 22
------------	--------------



	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

- **(HW) Margem Excedida** - Contrato novo: A margem foi calculada incorretamente ou o cliente fez empréstimo recentemente em outra Instituição.
- **(AE) Tipo/número de inscrição inválido (CPF)** O CPF do cliente cadastrado no sistema do Banco é diferente do CPF cadastrado na base de dados do INSS. Cliente deverá ir até o INSS atualizar.
- **(IA) Primeiro nome do mutuário difere do Censo... (Nome)** O nome do cliente cadastrado na proposta é diferente do nome cadastrado no INSS. Essa informação pode ser confirmada pelo Detalhamento de Crédito.
- **(HN) Tipo do benefício não permite empréstimos** O benefício tem vínculo com associação/fundação.
- **(HQ) Tipo do benefício é P.A. (Pensão Alimentícia)** O crédito do benefício é exclusivo para manutenção do beneficiário, por esse motivo o INSS não permite empréstimos consignados.
- **(HR) Quantidade de contratos permitido excedida** O INSS autoriza até 9 consignações em folha de pagamento.
- **(HM) Mutuário não identificado**  
O número do benefício foi digitado incorretamente no sistema.
- **(AM) Agência mantenedora da C/C inválida ou (AN) Conta Corrente inválida** Os dados bancários cadastrados na proposta diferem dos dados bancários de recebimento do benefício, estes devem ser confirmados pelo INFBEN.
- **(AY) Sigla do favorecido inválida (UF)** Estabelecido pela IN28 que os aposentados e pensionistas só podem adquirir empréstimos consignados no mesmo Estado em que está cadastrado.

Versão 1.0	Página 23
------------	--------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

- **(IE) Benefício bloqueado para empréstimo pelo beneficiário** O cliente solicitou o bloqueio para consignações.
- **(IF) Benefício bloqueado para empréstimo por TBM** O cliente solicitou algum tipo de alteração/manutenção do benefício, neste caso, ele ficará bloqueado por 60 dias.
- **(IB) Benefício Cessado/Óbito.** Benefício encerrado ou cliente faleceu.
- **(IR) Quantidade de Parc/comp informadas ultrapassou a data limite da extinção de conta do dependente titular de benefícios.** Para os benefícios de espécies **21** e **93** o INSS valida o tempo de duração da pensão do beneficiário. A proposta retornará reprovada.

## 11. TED devolvida

Exemplos de motivos de devolução:

- Agência ou conta incorreta
- Conta Fácil (possui limite para depósito)
- Conta salário (não permite outros tipos de depósitos)

**Providenciar junto ao cliente os dados corretos para o reenvio do recurso devolvido e informar ao suporte corban.**

### Importante!

- Caso o dígito da conta seja a letra X, você deverá substituí-lo por zero (0).
- Lembre-se que assim que clicar em gravar não será possível cancelar a regularização.
- O sistema não permitirá nova regularização nos casos em que ocorrer a **terceira** devolução do recurso, dessa forma o contrato será cancelado.

Versão 1.0	Página 24
------------	--------------



	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

- Não trabalhamos com Ordem de Pagamento.

### Dicas para Evitar as Devoluções

Para minimizar a quantidade de devoluções, evite enviar TED para contas que possuam as características abaixo:

- **Banco do Brasil:** Conta do tipo 88 (Conta Pagamento);
- **Bradesco:** Conta iniciando com 850 até 870 (Conta Pagamento);
- **Caixa Econômica:** Conta Fácil ou Eletrônica (iniciada com 023) possui limite de R\$ 1.000,00 ou R\$ 2.000,00 ao mês para o cliente movimentar, benefício;
- **Caixa Econômica:** Conta iniciada com 013 identifica conta poupança;
- **Itaú:** Conta poupança é identificada por "/500".

Efetuar a pesquisa da situação cadastral do CPF do cliente no site da Receita Federal, caso o CPF esteja suspenso ou pendente de regularização a proposta não será aprovada.

## 12. Site Meu INSS

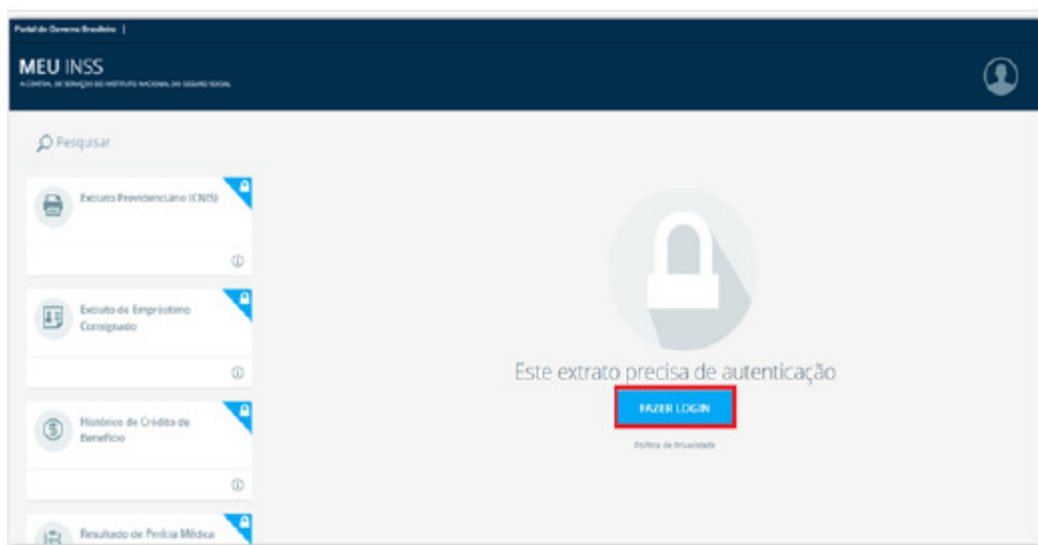
No site **Meu INSS** é possível acessar alguns documentos que são essenciais para análise das propostas, como por exemplo, a Carta de Concessão.

Orientar o seu cliente a fazer o cadastro no site conforme abaixo:

- Acesse o link [www.meuinss.gov.br](http://www.meuinss.gov.br) e clique em "Fazer Login":

Versão 1.0	Página 25
------------	--------------

<b>crefisa</b>	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>



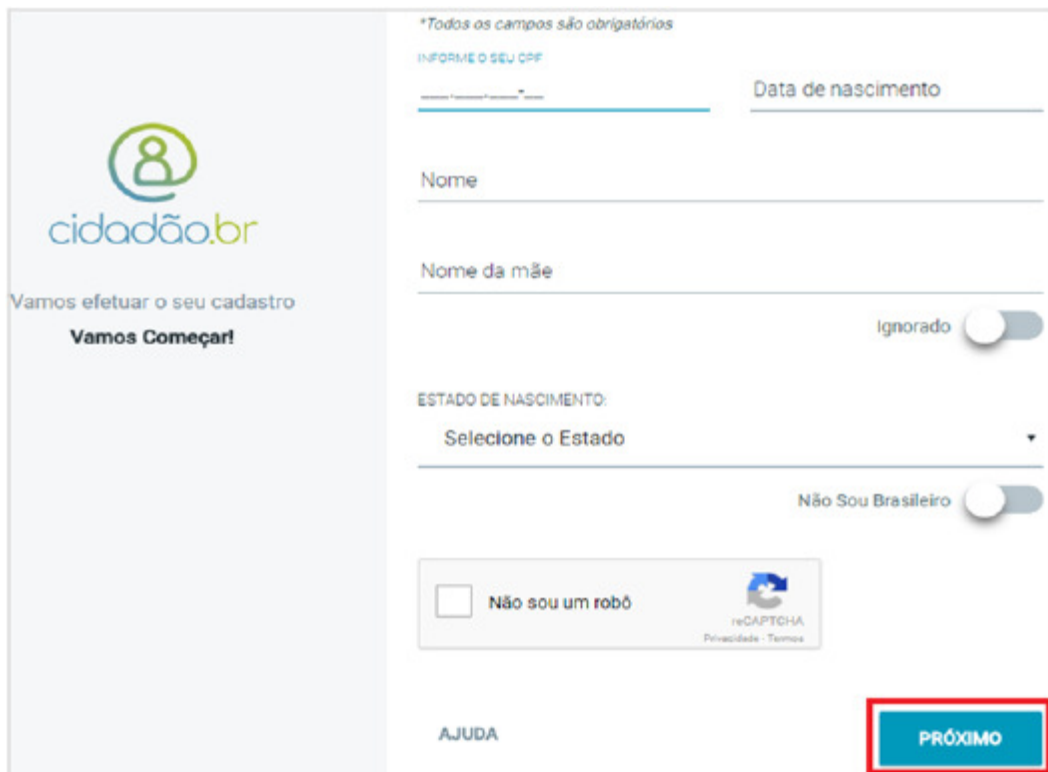
Clicar em “Cadastre-se”:



- Preencha todos os campos e clique em “Próximo”:

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>26</b>
-------------------	---------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>



\*Todos os campos são obrigatórios

INFORME O SEU CPF

Data de nascimento

Nome

Nome da mãe

Ignorado

ESTADO DE NASCIMENTO:

Selecione o Estado

Não Sou Brasileiro

☐ Não sou um robô

reCAPTCHA

Privacidade - Termos

AJUDA

**PRÓXIMO**

- Em seguida o sistema vai fazer algumas perguntas e deverá selecionar sempre a resposta correta e em clicar em "Próxima", até finalizar.

Versão 1.0	Página 27
------------	--------------

<b>crefisa</b>	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>



Agora faremos algumas perguntas para confirmarmos sua identidade.

Sua última contribuição para a Previdência Social foi sobre qual salário?

ATÉ R\$ 1.000,00

ENTRE R\$ 1.001,00 E R\$ 2.500,00

ENTRE R\$ 2.501,00 E R\$ 4.500,00

ACIMA DE R\$ 4.500,00

NÃO CONTRIBUI PARA A PREVIDÊNCIA SOCIAL

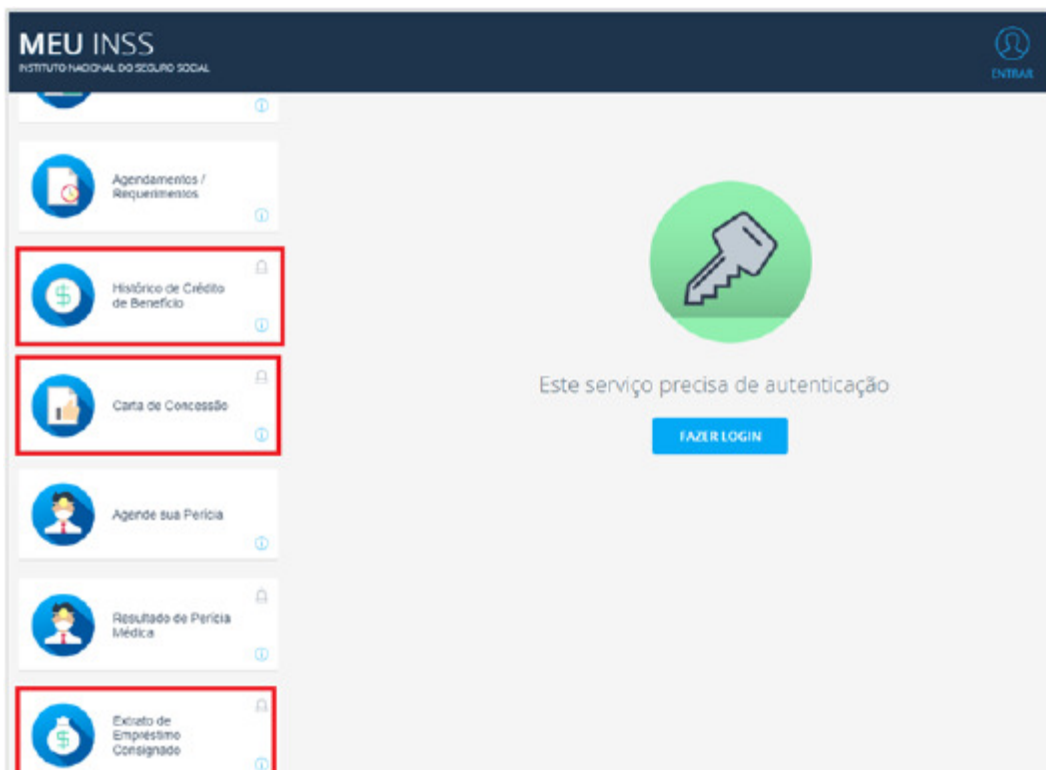
**PRÓXIMA**

**Atenção!** Muitas vezes acontece um erro no sistema que impossibilita a finalização do cadastro. Caso isso aconteça, tente novamente. Assim que estiver cadastrado, o beneficiário terá acesso aos seguintes documentos:

- Histórico de Crédito de Benefício
- Carta de Concessão
- Extrato de Empréstimo Consignado

Versão 1.0	Página 28
------------	--------------

<b>crefisa</b>	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>



### • **Desbloqueio de benefício INSS**

- Acessar a opção "Agendamento/Requerimentos";
- Clique em "NOVO REQUERIMENTO";
- Buscar o serviço "Solicitar o desbloqueio do benefício";
- Clique no ícone de "Pesquisar";
- Solicite o desbloqueio do benefício, clicando em "Avançar";
- Para prosseguir, clique em "Avançar";
- Selecionar uma das opções ("SIM" ou "NÃO") para acompanhar o andamento da solicitação pelos canais do INSS;
- Nos "Dados Adicionais", o beneficiário deve informar o número do benefício (NB);

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>29</b>
-------------------	---------------------

	<b>POLÍTICA</b>	Código
Empresa <b>Crefisa S/A</b>		
Responsável <b>Comercial</b>		Data Publicação
Assunto <b>Crédito Consignado – INSS – Correspondente Bancário</b>		Classificação da Informação <b>Restrita</b>

- Clique em “NOVO”, caso queira enviar algum documento em anexo na solicitação;

- Para finalizar o processo, basta clicar em “Avançar”.

### Atendimento Suporte

- Suporte Operacional – Crédito consignado – Canais interno e externo
- Horário de atendimento - Segundo a Sexta das 09h às 18h
- Telefone: (11) 2134-5218
- E-mail: [suportecorbanconsignado@teletoscana.com.br](mailto:suportecorbanconsignado@teletoscana.com.br);  
[alan.reis@teletoscana.com.br](mailto:alan.reis@teletoscana.com.br);  
[leandra.alves@teletoscana.com.br](mailto:leandra.alves@teletoscana.com.br)

<b>Versão 1.0</b>	Página <b>30</b>
-------------------	---------------------