

Perguntas Frequentes – FAQ

Empréstimo Consignado On-line – e- Consignado

Histórico de revisões

Data	Versão	Descrição
15/05/2019	1.0	Criação e disponibilização do documento.
16/10/2019	1.1	Remoção de dúvidas não pertinentes e ajustes em textos do FAQ.
28/10/2019	1.2	Adicionado erro de API Suspended
10/12/2019	1.3	Revisão do item 5, anexos da requisição
26/04/2022	1.4	Item 2 – correção dos endpoints Item 3 – Alteração dos documentos que referencia as regras de elegibilidade Item 4.1, 5.1 e 6.6 – revisão
18/11/2022	1.5	Revisão geral: itens: 1.2 a 1.4, 1.7, 1.8, 1.10, 1.12, 1.6, 4.1 a 4.4, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.6
18/11/2022	1.6	Revisão geral: itens: 4.5 e 6.7 a 6.10
23/11/2022	1.7	Inclusão dos itens: 1.13, 1.14, 6.11 a 6.17
14/04/2023	1.8	Inclusão do item 7

1. Conexão/Disponibilidade/Certificado Digital.....	3
2. Operação - Autorizar a consulta de dados do benefício.....	6
3. Operação - Consultar lista de benefícios a partir do token	6
4. Operação - Consultar dados do benefício	7
5. Instrução Normativa 100.....	9
6. Outros.....	9
7. Instrução Normativa 138 e 143 – Biometria.....	12

1.6) Haverá funcionamento do e-Consignado em finais de semana ou feriados? Se enviarmos uma requisição fora do horário de funcionamento, qual o comportamento? Será cobrada a requisição?

R.: Sim, o funcionamento ocorrerá das 06:00hs às 22:00hs, todos os dias da semana, incluindo os finais de semana. A IF tomará um erro de operação fora do horário.

Até o momento, não há previsão de cobrança mas como a Dataprev monitora o número de ocorrências, isso pode ser reavaliado de acordo com a necessidade e alinhamento entre Dataprev, Febraban e ABBC.

1.7) Recebo código de erro HTTP 500 ao chamar a API, o que está acontecendo?

R.: Esse código representa um erro interno dos servidores, por padrão solicitamos que seja enviado um e-mail para a caixa de atendimento contendo o máximo de informações possíveis sobre o ocorrido.

1.8) Recebo código de erro HTTP 405 Method not Allowed ao chamar um serviço da API, o que está acontecendo?

R.: Deve-se observar o manual de comunicação e swagger das API de modo a confirmar qual o método HTTP correto a ser usado na requisição.

1.9) Recebo código de erro HTTP 412, o que fazer?

R.: São erros de negócio, observar o Manual de Comunicação, Domínio “A”.

1.10) Recebo código de erro AMS 900901, o que fazer?

R.: Existem duas possibilidades, ou o token gerado é de uma aplicação que não está associada a esta API que você está tentando consumir (verifique na store, em Subscrições da Aplicação), ou está utilizando um token já expirado.

1.11) Recebo mensagem de erro “AM 303001 Runtime Error [State: SUSPENDED]”, o que fazer?

R.: Acontece quando ocorre um erro de conectividade interno da DATAPREV, nesse caso nosso Gateway suspende o consumo da API por 30 segundos. Recomendamos que a aplicação cliente esteja preparada para tentar novamente após 30 segundos caso receba este erro.

1.12) Recebo código de erro HTTP 429, o que fazer?

R.: Esse é um erro emitido quando a cota (25 requisições por segundo) de consumo das API é excedida.

1.13) É permitido utilizar o formato em nuvem do certificado e-cpf utilizado para acesso aos Portais de Homologação e Produção?

R – Sim

1.14) Quais os papéis disponíveis para o Portal?

Papel	Funcionalidade que o papel terá acesso
OPERADOR_IF_TOTAL	Menu Empréstimo
	Menu Desconto Cartão
	Menu Benefícios
	Menu Portabilidade
	Menu Refinanciamento
	Menu Informações, submenus Consultar Competências e Comunicados
	Menu Informações, submenus Consulta Empréstimo, Consultar Portabilidade, Consultar Mensagens API
OPERADOR_IF_CONSULTA	Menu Informações, submenus Consultar Competências e Comunicados
	Menu Informações, submenus Consulta Empréstimo, Consultar Portabilidade, Consultar Mensagens API
OPERADOR_IF_BENEFICIOS	Menu Benefícios
	Menu Informações, submenus Consultar Competências e Comunicados
OPERADOR_IF_EMPRESTIMOS	Menu Empréstimo
	Menu Informações, submenus Consultar Competências e Comunicados
OPERADOR_PORTABILIDADE	Menu Portabilidade
	Menu Informações, submenus Consultar Competências e Comunicados
OPERADOR_IF_CARTAO	Menu Desconto Cartão
	Menu Informações, submenus Consultar Competências e Comunicados
OPERADOR_IF_REFINANCIAMENTO	Menu Refinanciamento
	Menu Informações, submenus Consultar Competências e Comunicados

2. Operação - Autorizar a consulta de dados do benefício

2.1) Podemos incluir no metadado “Título” a identificação do beneficiário através do CPF.

Ex.: Documento de Identificação do CPF 999.999.999/99.

R.: Sim

2.2) Com relação à autorização digital, podemos considerar para o caso de venda realizada pelo telefone? Ou seja, neste momento, para gerar a autorização e consulta de dados, podemos enviar como autorização digital o protocolo gerado na ligação?

R: Não recebemos autorização pelo INSS para validação de contratação pelo canal telefônico (voz). Esse entendimento também se aplica ao Termo de Autorização, até que haja orientação em contrário.

3. Operação - Consultar lista de benefícios a partir do token

3.1) Como identificar o motivo de inelegibilidade de um número de benefício específico?

R.: Mesmo que o benefício seja inelegível, a instituição financeira conseguirá consultar os seus dados, inclusive com os valores de margem, pois pode se tratar de uma inelegibilidade temporária. As regras de elegibilidade constam no Manual de Comunicação - Anexos dos serviços online, item 3.4.

4. Operação - Consultar dados do benefício

4.1) Os campos margem disponível e a margem disponível para cartão podem ser negativos?

Quando a margem disponível (ou a margem disponível para cartão) estiver reservada em algum banco, como será o retorno destes valores na operação?

R.: O valor tanto da margem disponível, quanto da margem disponível cartão, pode retornar negativo quando houver diminuição da margem consignável disponível (ou da margem disponível para cartão) por redução do valor-base do benefício ou redução da margem consignável legal ou por reativação judicial de contratos excluídos.

A redução do Valor base pode ocorrer por diversas razões como desdobramento do benefício ou inclusão de descontos prioritários, como a Pensão Alimentícia, por exemplo.

4.2) O que representam os campos “Valor da margem disponível”, “Valor da margem disponível para cartão”, “Valor do limite de cartão”, “Valor da margem disponível para RCC”, “Valor do limite de RCC”?

R.:

- Valor da margem disponível é o valor da margem consignada disponível para parcelas mensais do empréstimo consignado.
- • Valor da margem disponível para cartão é o valor de margem consignada disponível para cartão de crédito RMC. Quando existe uma RMC cadastrada o valor será sempre zero.
- Valor do limite de cartão é o valor do limite do cartão que é enviado pela instituição financeira concessora da RMC.
- Valor da margem disponível para cartão RCC é o valor de margem consignada disponível para cartão consignado RCC. Quando existe uma RCC cadastrada o valor será sempre zero.
- Valor do limite de cartão é o valor do limite do cartão RCC que é enviado pela instituição financeira concessora da RCC.
- Segue abaixo exemplo:
 - Benefício: 1234100018
 - Valor base: R\$1.250,10
 - Bloqueio: Não
 - Valor limite do Cartão: R\$2.500,20
 - 2 Empréstimos: R\$ 105,01 | R\$105,02
 - RMC: R\$ 25,01 - Situação da RMC: Ativa
 - RCC: R\$ 62,50 - Situação da RCC: Ativa

Descrição: O benefício é elegível. A soma das parcelas dos 2 empréstimos não ocupa toda a

margem consignável disponível. O valor da RMC é menor que 5% do valor-base e o valor da RCC ocupa toda a margem de cartão RCC.

Obs.: Para utilizar toda a margem consignável disponível para cartão é necessário excluir a RMC atual e incluir uma nova RMC.

Resultado: O valor da margem disponível é igual a R\$ 165,00, o valor margem disponível para cartão é igual a R\$ 0,00 e o valor margem disponível para cartão RCC é igual a R\$ 0,00

4.3) Quando o tipo de crédito do benefício for igual à cartão-magnético, serão retornados os campos Agência Pagadora e Conta-corrente?

R.: Independente do tipo de crédito (conta-corrente ou cartão magnético), serão retornados os campos: Agência Pagadora e Conta-corrente onde o benefício é pago, porém quando o tipo de crédito for cartão magnético, o campo conta-corrente não possui conteúdo.

4.4) Quando o campo Data Cessação do benefício estiver em branco, podemos considerar que o benefício está ativo?

R.: A identificação mais precisa de que o benefício está inativo está no campo “Situação do Benefício”. A Data de Cessação do Benefício indica a data a partir de quando a cessação teve efeito nos benefícios inativos, mas também pode indicar data futura para cessar o benefício em casos de espécies relacionadas à invalidez que passam por revisões e perícias periódicas a critério do INSS.

4.5) Em benefícios de aposentadoria por Invalidez pode ocorrer do Campo dataUltimaPericia retornar sem conteúdo no serviço Consultar dados do benefício ?

R.: Os benefícios de Aposentadoria por invalidez (Espécie 32) podem não apresentar data da última perícia no retorno do serviço API Consulta dados do benefício, nas seguintes circunstâncias:

- Benefícios muito antigos nos quais os dados de perícia não podem ser obtidos na rotina atual, somente por fluxo de exceção não coberto no serviço API;
- Benefícios concedidos judicialmente, sem perícia;
- Transformação direta do auxílio-doença (B31) para aposentadoria por invalidez (B32) e nesses casos as perícias pertencem ao benefício B31. A partir da concessão das aposentadorias, novas perícias podem ser agendadas posteriormente conforme estabelecimento das regras da previdência.

5. Instrução Normativa 100

5.1) Como um beneficiário deve proceder para desbloquear um benefício?

R.: Somente pelos canais existentes atualmente (Central 135, Agência e Portal MeuINSS).

5.2) Em relação ao bloqueio do benefício quando houver transferência de benefício – TBM, por meio da Agência da Previdência Social - APS ou instituição financeira pagadora. Essa regra envolve somente os novos benefícios?

R.: A regra é aplicada tanto para os antigos quanto para os novos benefícios. Após o prazo de 60 dias, o beneficiário poderá solicitar o desbloqueio pelos meios já informados no item 5.1. O desbloqueio não ocorre mais de forma automática.

6. Outros

6.1) O que acontecerá se uma instituição financeira tentar fazer uma averbação para um benefício bloqueado?

R.: Será retornado um dos motivos previstos para benefício bloqueado:

IE - Benefício bloqueado para empréstimo pelo beneficiário.

IF - Benefício bloqueado para empréstimo na concessão do benefício.

IT - Benefício bloqueado para empréstimo por TBM.

6.2) Os benefícios concedidos a partir de 01/04/2019 estarão bloqueados por 180 dias, contados a partir da respectiva DDB, para realizar averbações?

R.: Sim. Os novos benefícios ficarão bloqueados enquanto não forem desbloqueados pelo beneficiário. O prazo de 180 dias que trata a IN refere-se à permissão de abordagem dos beneficiários, por parte das instituições financeiras. O desbloqueio pelo titular ou representante legal do benefício, somente poderá ocorrer após 90 dias, contados a partir da respectiva Data de Despacho do Benefício (DDB).

6.3) É obrigatório ter o termo de autorização para realizar uma nova averbação?

R.: O Termo de Autorização é um instrumento que permitirá ao beneficiário obter, a partir do atendimento junto a uma entidade financeira, a disponibilização dos dados para apoiar o processo de contratação de um empréstimo. Este instrumento não é obrigatório para operação de averbação, uma vez que o beneficiário pode disponibilizar a informação por outros instrumentos, tais como o extrato de consignação, carta de concessão ou informações declaradas pelo mesmo ao banco. Dessa forma, não há relação de causa e efeito entre o Termo de Autorização e a operação de averbação de

empréstimo, uma vez que a mesma servirá para garantir maior efetividade na averbação de operações de crédito, utilizando dados atualizados e confiáveis.

6.4) O e-Consignado já inclui as alterações para não considerar as rubricas de contribuições associativas no cálculo da margem consignável?

R.: Sim

6.5) Como ocorrerá o repasse para as instituições financeiras dos valores não descontados?

R.: O INSS e Dataprev estão verificando a viabilidade de implementação desse parágrafo da IN100.

6.6) Como são feitas as averbações com benefício com representante legal?

R.: De acordo com a IN em vigor, é possível a averbação de empréstimos através de um representante legal. Conforme definido no Manual de Comunicação - Manter empréstimos consignados – online, neste caso os campos cpfMutuario e nomeMutuario, devem conter informações do representante legal ativo.

6.7) Para evitar rejeição por motivo IR na averbação devemos verificar a Data de cessação do benefício no serviço Consultar dados do benefício ?

R.: O motivo "IR" está relacionado à extinção de cota do dependente titular do benefício (ver item 6.8) e é aplicado a pensões, não tendo relação com data de cessação de benefício.

A data de extinção de cota do beneficiário titular não é disponibilizada na consulta API. A data que é disponibilizada é a Data de Cessação do benefício (DCB), nos casos de benefícios já cessados ou com cessação futura e nesses casos, geralmente ocorre para benefícios de incapacidade, como Aposentadoria por Invalidez, os quais podem passar por processo de perícia médica a qualquer tempo, conforme definição do INSS. Essa perícia médica pode estabelecer uma DCB futura.

6.8) O que é Data de extinção de cota?

R.: É a data limite do direito ao benefício, que cada dependente possui num benefício. A data de extinção da cota é atribuída nos processos de concessão ou revisão de benefícios previdenciários, e não se baseia somente na data de nascimento dos beneficiários, mas também no tempo de união no caso de cônjuge/companheiro e ainda outros atributos, conforme as normas vigentes, as quais não são de competência do Empréstimo Consignado.

A condição vitalícia do benefício está associada à pessoa/dependente e não ao benefício, e cabe somente para alguns cônjuges/companheiros ou filho incapaz. Então deve-se considerar o papel do beneficiário titular (cônjuge/companheiro ou filho) e a legislação vigente.

A regra IR para validação da data de extinção de cota é aplicada ao beneficiário que consta como titular do benefício, no momento da inclusão do empréstimo nas operações de Averbação, Refinanciamento e Averbação por Portabilidade.

6.9) Como identificar que o benefício é uma pensão alimentícia (retorno HQ)?

R.: Quando o campo "PensaoAlimenticia" do serviço Consulta Dados do Benefício retornar o domínio "3", indicará que o benefício é uma Pensão Alimentícia de fato e portanto não permitirá averbação de empréstimos (motivo HQ).

Os demais domínios para esse campo não configuram restrição para averbação de empréstimo consignado.

No "Extrato de Empréstimos Consignados" do beneficiário, consta a indicação de que o benefício é ou não uma PA: "É Pensão Alimentícia: ".

6.10) Podemos obter detalhamento de informações do benefício não disponibilizadas no eConsignado ?

R.:As informações do benefício que não tem relação com o tema consignado, como questionamentos de outras rubricas no extrato de pagamento, detalhamentos de perícia médica, etc, não cabem à equipe de empréstimo consignado esclarecer, pois estão dentro dos diversos desdobramentos que podem ocorrer no tratamento de benefícios previdenciários.

Maiores informações sobre isso, se o banco achar pertinente, podem ser solicitadas ao INSS, o qual avaliará a pertinência do questionamento.

6.11) O que significa o código 08 (Benefício Concedido Com Cessação da DIB) na situação do benefício?

R.: Se aplica a benefícios concedidos provisoriamente para dar condição a outras ações posteriores como a geração de alguma pensão. Nesses casos, não há geração de crédito para o benefício pois a Data de Cessação do Benefício (DCB) é preenchida com a Data de Início do Benefício (DIB).

6.12) O que significa o código 35 (Benefício sem dependente válido) na situação do benefício ?

R.: Ocorre quando o benefício não tem mais dependentes válidos, ou por óbito ou por extinção da cota (data limite de direito ao benefício) do último dependente válido.

6.13) O que significa o código 27 (PM Denegatória – REVBPC) na situação do benefício ?

R.: Indica que um benefício de espécie LOAS foi cessado por perícia médica, a qual está prevista para esse tipo de espécie.

6.14) O que significa o código 58 (Benefício C/DCI C/ Mais De 60 Dias) na situação do benefício?

R.: Ocorre em benefícios de incapacidade (espécies 32 e 92) onde a Data de Cessação da Incapacidade (DCI) é preenchida e não tem Data de Cessação do Benefício (DCB) programada ou nova perícia agendada. O beneficiário terá de realizar obrigatoriamente nova perícia.

6.15) O que significa o motivo H2 (Mutuário sem crédito na competência) no arquivo de parcelas descontadas (rótulo SUBECO11)?

R.: Significa que não houve o crédito processado pela maciça, na competência.

Isso pode ocorrer em algumas situações quando o benefício está suspenso no momento do processamento da maciça podendo ser reativado ou não depois, ou também quando houve o pagamento de forma alternativa naquela competência pelo qual não está previsto descontos de empréstimo.

O pagamento de forma alternativa pode ocorrer, entre outras situações, após a reativação de benefícios depois de ter sido suspenso por não saque em benefícios pago por cartão magnético.

6.16) O que significa o motivo H3 (Outros motivos) no arquivo de parcelas descontadas (rótulo SUBECO11)?

R.: Esse é um motivo de exceção, quando o não desconto não teve enquadramento em nenhum dos motivos previstos pelo sistema. Nesses casos, o banco deve encaminhar para a Dataprev as ocorrências para verificarmos cada caso.

6.17) O que significa o motivo IL (Empréstimo suspenso pela APS) no arquivo de parcelas descontadas (rótulo SUBECO11)?

R.: Quando o INSS efetua a suspensão do empréstimo por alguma decisão judicial, ou contestação do beneficiário devido à ACP-PA. A discriminação do motivo da suspensão não é registrada nos sistemas do benefício.

7. Instrução Normativa 138 e 143 – Biometria

7.1) Na alteração de empréstimos, é necessário enviar nova versão dos documentos relacionados contrato?

R.: A IN não prevê o envio nesse caso: a documentação contratual nato digital ou digitalizada à Dataprev, via interface de programação - API, em até 7 (sete) dias úteis da contratação do crédito consignado, para as operações de averbação, de refinanciamento e de portabilidade, observado o disposto no art. 38.

7.2) Como conseguir o acesso ao serviço “Incluir Informações do Contrato”?

R.: Somente para instituições com termo aditivo assinado com a Dataprev.

7.3) Qual é o prazo de envio das informações de contrato?

São 7 dias úteis (inclusive) após a averbação do contrato com sucesso na Dataprev

7.4) Como atender a lei da Paraíba (obrigando que o contrato de idosos tenha assinatura física) e mesmo assim enviar informações do contrato para a Dataprev?

R.: Temos duas opções para o envio dessas informações de contrato:

- a) O processo pode ser realizado digitalmente e enviado para a Dataprev nos moldes propostos pela instrução normativa e nota técnica disponibilizada. Para o cumprimento da lei, a assinatura física deve ser realizada nos documentos digitais produzidos.
- b) Após a assinatura física, a IF deve digitalizar o documento e assiná-lo eletronicamente nos moldes propostos pela instrução normativa e nota técnica disponibilizada.

7.5) Quanto tempo as informações do contrato enviadas para a Dataprev ficarão armazenadas na Dataprev?

R.: São 5 anos após a finalização do contrato (seja exclusão, liquidação, término etc.).

7.6) Ainda é necessário que os arquivo PDF atendam ao padrão PDF/A?

R.: Não teremos mais a verificação dessa característica nos arquivos enviados em nossas APIs (todos eles).