

INSS suspende novos créditos consignados pelo Agibank

CGU encontrou pagamento de benefícios pós-óbito e refinanciamento fraudulento

Por Martha Imenes

O Agibank volta à cena no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), que suspendeu, por tempo indeterminado, o recebimento de novas averbações de crédito consignado. Uma auditoria da Controladoria-Geral da União (CGU) identificou irregularidades e práticas lesivas aos beneficiários. O banco já recebeu R\$ 14,8 bilhões somente em descontos consignados. Atualmente, o banco tem uma carteira de 1,57 milhão de empréstimos com desconto em folha.

A auditoria da CGU constatou a existência de quantidade significativa de contratos averbados sem consentimento expresso dos beneficiários. Além disso, há indicativo de irregularidades em milhares de operações da instituição, informa o INSS na página oficial.

Entre os achados mais graves estão:

- Contratos pós-óbito: foi constatada a existência de 1.192 contratos assinados após a data do óbito dos beneficiários (registro no Sirc), entre 2023 e 2025. Desses, 163 contratos foram firmados com benefícios que já estavam cessados



Agibank teria feito empréstimo consignado em nome de beneficiários já falecidos

nos sistemas do INSS. (Sirc é a sigla para Sistema Nacional de Informações de Registro Civil, uma base de dados do governo brasileiro que coleta, processa e arquiva informações sobre registros civis de nascimento, casamento e óbito feitos nos cartórios).

- Refinanciamento fraudulento: em um caso concreto envolvendo um beneficiário em Fortaleza/CE, foi identificado um refinanciamento de dívidas não solicitado e não autorizado

em 07 de novembro de 2025, que incluiu sete contratos, sendo que três deles eram inexistentes nos sistemas do INSS e adicionaram R\$ 17.073,94 ao saldo remanescente. O troco registrado no sistema era próximo do valor da fraude (R\$ 17.135,18) e não foi depositado ao beneficiário.

- Padrão de irregularidade: foi apurado que o banco realizou operações de refinanciamento com taxas de juros abaixo do teto vigente de 1,85% ao

mês. Em um primeiro teste, foram identificados 5.222 contratos com taxas inferiores a 0,4%. Um teste mais amplo identificou 33.437 contratos averbados pelo banco com taxas inferiores a 1%, o que não condiz com a realidade de mercado e pode indicar que o valor foi registrado com o intuito de evitar alertas por parte de eventuais controles de consistência adotados no momento da averbação.

De acordo com o INSS, o caso foi encaminhado para a

Polícia Federal e para a Corregedoria. De acordo com a autarquia a suspensão será mantida até que os achados da CGU sejam apurados em processo administrativo, assegurada ampla defesa e contraditório.

Crescimento

De acordo com informações do portal Metrópoles, obtidas por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), o Agibank foi um dos bancos que tiveram crescimento vertiginoso nos últimos cinco anos. O banco tinha 20 mil empréstimos ativos em junho de 2021 e chegou a 409 mil em outubro do mesmo ano. Entre janeiro de 2020 e outubro de 2025, o faturamento das 87 instituições financeiras habilitadas pelo instituto para fazer consignados dobrou e chegou a R\$ 466 bilhões.

Nos últimos meses, o INSS chegou a suspender o contrato em razão de queixas contra o banco, que assinou um termo de ajustamento de conduta no qual se comprometeu a não dificultar mais a portabilidade para outras instituições e a ser mais transparente com os segurados. Com conclusão da investigação, desta vez pela CGU, o banco voltou a ser punido com a suspensão.

Banco diz que pediu acesso aos autos

Procurado, o Agibank informou ter tomado conhecimento da suspensão do contrato com o INSS sem ter sido previamente comunicado “ou mesmo com a oportunidade de apresentar defesa e esclarecimentos”. O banco diz que solicitou acesso aos autos ao instituto, “a fim de que possa realizar uma análise detalhada dos apontamentos apresentados pela autarquia e pela CGU”.

“A instituição reafirma que todos os contratos seguem protocolos rigorosos de segurança, como biometria facial, validação documental e cruzamento de dados em bases oficiais”.

O banco diz que desconhece contratações irregulares, mas caso sejam constatadas, serão adotadas providências para saneamento dos trâmites internos, “além de absorver integralmente o seu impacto, sem qualquer ônus para clientes ou para o INSS, com resarcimento integral dos valores envolvidos”.

“O Agibank informa que to-

das as demais operações e atendimento seguem funcionando normalmente, incluindo pagamento de benefícios e outros serviços”, completa a nota.

Texto despublicado

Essa não é a primeira vez que o INSS dá um aviso aos aposentados e pensionistas sobre o Agibank. Em setembro, após divulgar em sua página oficial na internet que havia suspendido o contrato com o banco, responsável por pagamento de benefícios previdenciários, o INSS retirou a informação da página.

Já naquela época, o INSS informava que queixas apontavam que “o aplicativo do banco, ao ser instalado no celular do beneficiário, interceptava e redirecionava chamadas feitas à Central 135 — o principal canal oficial de atendimento do instituto. Com isso, os usuários eram impedidos de obter informações sobre seus benefícios, registrar reclamações ou solicitar resarcimento de des-

contos indevidos”.

No entanto, se tratava da ferramenta DialMyApp disponibilizada pela própria autarquia previdenciária em abril do ano passado para que o beneficiário ao ligar de um smartphone para a Central 135 pudesse escolher na tela do celular um menu com opções de serviços do INSS.

Na época, o INSS informou que o autoatendimento digital não é obrigatório e o cidadão pode, a qualquer momento, clicar em “voltar para a ligação”, e a chamada é direcionada para a Central.

O que disse o banco

Em setembro, o Agibank negou qualquer prática destinada à retenção de portabilidade de benefício. “O procedimento adotado é um serviço firmado entre INSS e DMA (empresa de tecnologia DialMyApp), que consiste no redirecionamento do usuário para o aplicativo oficial ‘Meu INSS’ por meio da tecnologia da empresa DMA”.



INSS chama atenção contra golpes em beneficiários