GUIA VISUAL · EDIÇÃO 2026

GUIA ANTIGOLPES E DESCONTOS INDEVIDOS

Proteja o dinheiro da sua aposentadoria e da sua família.



1 · RECONHEÇA O Ggolpe

2 · CONFIRA O BENEFÍCIO

3 · SAIBA COMO AGIR

Luma Edu

Conteúdo educativo · Não é material oficial do INSS

Reconheça, confira e aja!

GUIA ANTIGOLPES E DESCONTOS INDEVIDOS



Proteja o dinheiro da sua aposentadoria e da sua família.

O QUE É ESTE GUIA?

Um guia visual para reconhecer golpes contra quem recebe do INSS, conferir os descontos do benefício e saber o que fazer quando algo está errado.

VOCÊ VAI APRENDER

- Os golpes mais comuns
- A conferir o extrato
- A contestar descontos
- A agir após um golpe
- A proteger pai e mãe

LEMBRE-SE:
Na dúvida, desligue e ligue você, pelo número oficial.

COMO SE PROTEGER

1. RECONHEÇA O GgolpE

Os sinais de alerta e os 6 golpes mais comuns.

páginas 3 a 12

2. CONFIRA O BENEFÍCIO

O extrato, os descontos e o checklist mensal.

páginas 13 a 18

3. SAIBA COMO AGIR

Roteiro, modelos de texto e as primeiras 24 horas.

páginas 19 a 22

4. PROTEJA A FAMÍLIA

Como cuidar de pai e mãe e sua ficha de segurança.

páginas 23 e 24

Edição 2026 · Referência: outubro de 2026
Conteúdo educativo. Não é material oficial do INSS.

LumaEdu

ANTES DE COMEÇAR

COMO USAR ESTE GUIA

Quatro partes, um objetivo: o seu dinheiro protegido.

1. LEIA COM CALMA

A **Parte 1** ensina a reconhecer o golpe antes de cair nele.

2. USE TODO MÊS

A **Parte 2** mostra como conferir seu benefício em 5 minutos.

3. VOLTE QUANDO PRECISAR

A **Parte 3** traz o passo a passo e os textos prontos.

4. COMPARTILHE

A **Parte 4** é para a família. Golpistas procuram quem está sozinho.

SUMÁRIO

PARTE 1 · RECONHEÇA O GOLPE

3 · As 5 regras de ouro
4 · Os canais oficiais
5 · Os 6 sinais de alerta
6 · Falsa prova de vida e falso bloqueio
7 · Falso ressarcimento e revisão milagrosa
8 · Falso servidor em casa
9 · Empréstimo por telefone
10 · Falso advogado
11 · Golpes no celular
12 · Caso 1: a ligação do "banco"

PARTE 2 · CONFIRA SEU BENEFÍCIO

13 · Bruto, descontos e líquido
14 · Seus extratos no Meu INSS
15 · Checklist mensal de 5 minutos
16 · Desconto de associação
17 · Consignado e cartão
18 · Bloquear e desbloquear

PARTE 3 · AJA

19 a 22 · Roteiro, caso, modelos e 24 horas

PARTE 4 · PROTEJA A FAMÍLIA

23 e 24 · Pai e mãe, ficha de segurança

AVISO Este guia é educativo. Ele não substitui o atendimento do INSS, do seu banco, da Defensoria Pública ou de um advogado.

PARTE 1 · RECONHEÇA O GOLPE

AS 5 REGRAS DE OURO

Cinco frases que valem para qualquer contato, de qualquer pessoa.

1

O INSS NÃO PEDE SENHA

Nem por ligação, nem por mensagem, nem em visita.

2

O INSS NÃO MANDA LINK PARA "RESOLVER" NADA

Entre sempre pelo aplicativo oficial Meu INSS ou digitando meu.inss.gov.br.

3

O INSS NÃO MANDA SERVIDOR À SUA CASA

Nem para coletar documentos, fotos do seu rosto ou dados.

4

NINGUÉM COBRA PARA LIBERAR DINHEIRO SEU

Pedido de "taxa" ou "custa" antes de você receber é sinal de golpe.

5

NA DÚVIDA, DESLIGUE E LIGUE VOCÊ

Use o número oficial, nunca o número que a pessoa passou.

DICA:

Você não precisa ter certeza de que é golpe para desligar. Desligar é sempre seguro.

PRÓXIMA AÇÃO

Recorte ou imprima esta página e deixe perto do telefone.

Fonte: INSS, alertas oficiais de segurança.

PARTE 1 · RECONHEÇA O GOLPE

OS CANAIS OFICIAIS

Fale com o INSS e com o banco só por estes caminhos.

APLICATIVO MEU INSS

Baixe só pela loja oficial do celular (Google Play ou App Store). Entre com sua conta gov.br.

SITE

meu.inss.gov.br. Digite o endereço você mesmo; não clique em links recebidos.



CENTRAL 135

Segunda a sábado, das 7h às 22h. Ligação gratuita de telefone fixo.

SEU BANCO

Telefone do verso do cartão ou aplicativo oficial do banco.

AGÊNCIA DO INSS

Só com agendamento feito pelo Meu INSS ou pelo 135.

ENDEREÇO CERTO

meu.inss.gov.br

O final é sempre **.gov.br**, sem nada depois.

ENDEREÇO FALSO

inss-beneficio-online.com

Exemplo inventado. Ter "inss" no nome não basta.

ATENÇÃO Perfis em redes sociais, números de WhatsApp e sites que não terminam em gov.br não são canais do INSS, mesmo com o logotipo.

Fonte: INSS e gov.br, canais de atendimento.

PARTE 1 · RECONHEÇA O GOgolpe

OS 6 SINAIS DE ALERTA

Quase todo golpe usa pelo menos um destes truques.

1. PRESSA

"Tem que ser hoje."
"O prazo acaba agora."

2. AMEAÇA

"Seu benefício será bloqueado."
"Vai perder a aposentadoria."

3. DINHEIRO FÁCIL

"Você tem um valor a receber."
"Sua revisão foi aprovada."

4. PEDIDO DE CÓDIGO OU SENHA

"Me passa o código que chegou por SMS."
Senha do gov.br ou do banco.

5. APLICATIVO INDICADO

"Baixe este aplicativo para eu te ajudar."

6. PAGAMENTO ANTECIPADO

"Pague a taxa para liberar."
"Faça um PIX das custas."

LIÇÃO

Um sinal já basta para encerrar a conversa. Você não precisa ter certeza de que é golpe para desligar.

FRASE PRONTA:

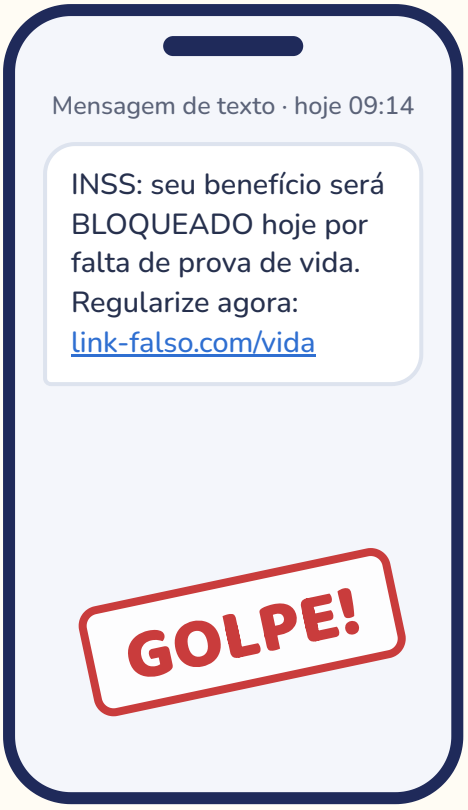
"Vou confirmar pelo número oficial."

Fonte: INSS e Banco Central, orientações de segurança.

PARTE 1 · GOLPE 1 DE 6

FALSA PROVA DE VIDA E FALSO BLOQUEIO

A ameaça de perder o benefício é o anzol.



Exemplo fictício

COMO CHEGA

Mensagem ou ligação dizendo que o benefício será bloqueado se você não "atualizar o cadastro" ou não "fizer a prova de vida". Quase sempre vem com um link.

O QUE O GOLPISTA QUER

- Seu CPF e a senha do gov.br
- Uma foto do seu rosto
- Os dados do seu banco

COMO FUNCIONA DE VERDADE

O INSS tenta comprovar a vida **automaticamente**, cruzando dados de outros cadastros do governo. Quando não consegue, avisa pelo Meu INSS ou pelo banco onde você recebe. Mensagem oficial nunca pede senha.

O QUE FAZER

1. Não clique no link.
2. Abra o Meu INSS pelo aplicativo e veja se há pendência.
3. Sem pendência? Apague a mensagem.

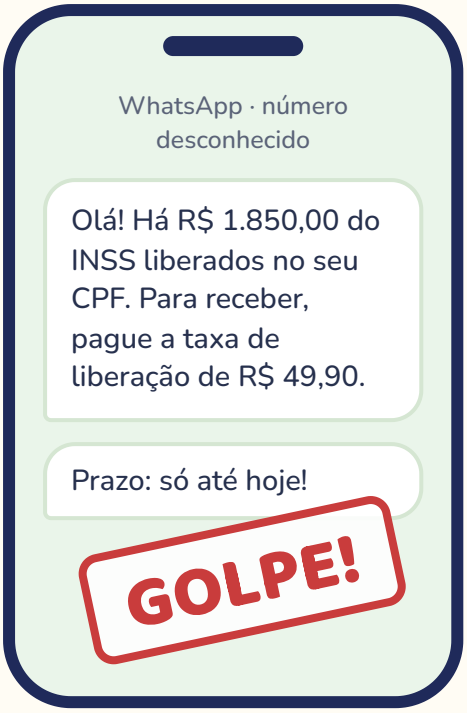
LIÇÃO Prova de vida não se faz por link. Quando é preciso, o aviso aparece no Meu INSS.

Fonte: INSS, orientações sobre prova de vida.

PARTE 1 · GOLPE 2 DE 6

FALSO RESSARCIMENTO E REVISÃO MILAGROSA

A promessa de dinheiro esquecido é o anzol.



Exemplo fictício

COMO CHEGA

"Você tem dinheiro a receber do INSS."
"Sua revisão foi aprovada."
"Valor esquecido liberado."

O QUE O GOLPISTA QUER

- ✕ Que você pague uma "taxa"
- ✕ Que você clique num link
- ✕ Que você instale um aplicativo

COMO FUNCIONA DE VERDADE

O INSS **não cobra taxa** e não usa intermediário para devolver valores. Revisão de verdade depende de um erro concreto e de prova; não existe revisão automática a que "todo mundo tem direito".

ATENÇÃO Os pedidos de devolução dos descontos de associações foram encerrados em 20/06/2026. Mensagem oferecendo esse dinheiro agora merece desconfiança dobrada.

O QUE FAZER

1. Consulte o Meu INSS ou ligue 135.
2. Pediram pagamento antes? Encerre o contato.
3. Não instale nada que a pessoa indicar.

Fonte: INSS; gov.br, serviço "Consultar descontos de entidades associativas".

PARTE 1 · GOLPE 3 DE 6

FALSO SERVIDOR EM CASA

Crachá e colete não provam nada.



Ilustração

COMO CHEGA

Alguém bate à porta com crachá, colete ou pasta, dizendo ser do INSS ou do banco. Fala em "recadastramento" ou "atualização do benefício".

O QUE O GOLPISTA QUER

- ✕ Fotos dos documentos e do cartão
- ✕ Uma foto do seu rosto
- ✕ Sua assinatura num papel

COMO FUNCIONA DE VERDADE

O INSS **não envia servidores** para coletar dados em casa. Quando precisa de você, chama pelo Meu INSS ou agenda um atendimento na agência.

O QUE FAZER

1. Não abra a porta e não assine nada.
2. Não deixe fotografar seu rosto.
3. Anote a descrição e ligue **190** se a pessoa insistir.

LIÇÃO Crachá e uniforme se compram em qualquer lugar. Quem confirma é o canal oficial.

Fonte: INSS, alertas sobre falsos servidores.

PARTE 1 · GOLPE 4 DE 6

EMPRÉSTIMO POR TELEFONE

Consignado por telefone é proibido por lei.



Exemplo fictício

COMO CHEGA

Ligação oferecendo empréstimo com "juros especiais", ou dizendo que "já caiu um valor" na sua conta e que é preciso cancelar.

O QUE O GOLPISTA QUER

- ✕ O código que chegou por SMS
- ✕ Uma selfie sua
- ✕ Que você "devolva" o dinheiro por PIX para outra conta

COMO FUNCIONA DE VERDADE

Desde 2026, a lei **proíbe contratar consignado por telefone** ou por procuração. Cada contratação exige a sua confirmação pessoal, com reconhecimento facial no Meu INSS.

O QUE FAZER

1. Desligue.
2. Não passe código nem selfie.
3. Confira o "Extrato de empréstimo" no Meu INSS.

CAIU DINHEIRO QUE VOCÊ NÃO PEDIU?

Não gaste e não faça PIX para ninguém. Ligue para o seu banco pelo número oficial e peça a devolução. *Veja a página 19.*

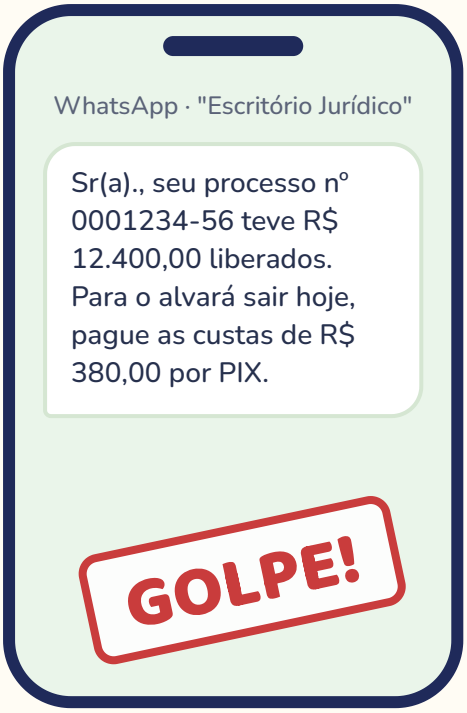
LIÇÃO Banco de verdade não pede o código do SMS por telefone. Quem pede quer usar a sua conta.

Fonte: Lei nº 15.327/2026; regras do consignado INSS vigentes em 2026.

PARTE 1 · GOLPE 5 DE 6

FALSO ADVOGADO

Ele sabe o número do seu processo. Mesmo assim, é golpe.



Exemplo fictício

COMO CHEGA

Mensagem de um "escritório" ou "advogado" que sabe seu nome e o número do seu processo, e diz que há um valor a liberar.

O QUE O GOLPISTA QUER

Um PIX para pagar **"custas"**, **"alvará"** ou **"imposto"** antes da liberação. Às vezes pede também uma videochamada ou a foto de um documento.

COMO FUNCIONA DE VERDADE

Dados de processos costumam ser públicos, e golpistas usam isso para parecer confiáveis. Valores de processos são pagos pela Justiça ou pelo banco oficial, **sem PIX para pessoas**.

O QUE FAZER

1. Ligue para o seu advogado no número que você já tinha.
2. Nunca use o número que veio na mensagem.
3. Não tem advogado? Desconfie de qualquer contato assim.

LIÇÃO Saber o número do seu processo não prova que a pessoa é o seu advogado.

Fonte: OAB e tribunais, alertas sobre o golpe do falso advogado.

PARTE 1 · GOLPE 6 DE 6

GOLPES NO CELULAR

Link falso, aplicativo de acesso e "número novo".

LINK FALSO



Sites que imitam o gov.br ou o Meu INSS, com cores e logotipo, para roubar seu CPF e sua senha.

DEFESA
Confira se o endereço termina em **.gov.br**. Na dúvida, não entre.

ACESSO REMOTO



O golpista pede para instalar um aplicativo "para ajudar". Depois disso, ele vê e mexe no seu celular, inclusive no app do banco.

DEFESA
Nunca instale aplicativo indicado por quem ligou ou mandou mensagem.

NÚMERO NOVO

"Oi, mãe! Troquei de número. Me ajuda com um PIX urgente?"

Alguém se passa por filho ou neto, usando a foto dele, e pede dinheiro com pressa.

DEFESA
Ligue para o número antigo antes de qualquer coisa.

PRÓXIMA AÇÃO: TRANCA DUPLA

Ative a **verificação em duas etapas**. Assim, mesmo com sua senha, o golpista não entra sem um segundo código.

Conta gov.br: no aplicativo gov.br, procure "Segurança" e ative a verificação em duas etapas.

WhatsApp: em Configurações › Conta, ative a "Confirmação em duas etapas".

Os nomes dos menus podem mudar de uma versão para outra.

LIÇÃO No celular, o golpe chega com cara de coisa oficial ou de alguém da família. Pare e confirme por outro caminho.

Fonte: gov.br e Banco Central, orientações de segurança digital.

PARTE 1 · CASO FICTÍCIO

CASO 1: A LIGAÇÃO DO "BANCO"

Saber seus dados não prova que a ligação é verdadeira.



CASO FICTÍCIO

Seu Antônio, 67 anos, recebe uma ligação de alguém que diz ser do banco. A pessoa sabe o nome dele, o CPF e até o valor do benefício.

1. O QUE DIZEM

"Identificamos um empréstimo no seu nome. Para cancelar, informe o código que vai chegar por SMS."

2. O SINAL DE ALERTA

Pressa, susto e um pedido de **código**. Dois dos 6 sinais da página 5 de uma vez.

3. O QUE ELE FAZ

Não informa o código. Desliga e liga para o número do **verso do cartão**.

4. O RESULTADO

O banco confirma: não existe empréstimo nenhum. Seu Antônio não perdeu nada.

POR QUE DEU CERTO

Saber os dados dele não provava que a ligação era do banco. Dados vazados são usados justamente para ganhar confiança. O que protegeu Seu Antônio foi desligar e confirmar por conta própria.

LIÇÃO Quem pede o código do SMS quer usar a sua conta. Banco de verdade não pede esse código por telefone.

PARTE 2 · CONFIRA SEU BENEFÍCIO

BRUTO, DESCONTOS E LÍQUIDO

O valor que cai na conta é o líquido. Olhe o que foi descontado.

BENEFÍCIO BRUTO
R$ 2.400,00

−

DESCONTOS
R$ 412,00

=

VALOR LÍQUIDO
R$ 1.988,00

Valores de exemplo fictício

PODEM SER LEGÍTIMOS

- Imposto de renda
- Parcela de empréstimo consignado que **você contratou**
- Cartão consignado ou cartão benefício que **você pediu**
- Pensão alimentícia determinada pela Justiça
- Devolução de valor pago a mais pelo INSS

ATENÇÃO IMEDIATA

- Mensalidade de associação ou sindicato
- Empréstimo que você não reconhece
- Cartão que você não pediu
- Parcela com valor diferente do contrato
- Desconto novo que apareceu sem aviso

LIÇÃO

Desconto legítimo tem uma origem que você consegue explicar. Se você não sabe de onde veio, investigue.

VEJA TAMBÉM

A página 61 do Mapa Fácil da Aposentadoria.

Fonte: INSS, extrato de pagamento; Lei nº 15.327/2026.

PARTE 2 · CONFIRA SEU BENEFÍCIO

SEUS EXTRATOS NO MEU INSS

Dois documentos mostram tudo o que sai do seu benefício.

1 ENTRE NO MEU INSS

Abra o aplicativo ou acesse meu.inss.gov.br e entre com a sua conta gov.br.

2 BUSQUE O EXTRATO DE PAGAMENTO

Em "Do que você precisa?", digite:

Extrato de pagamento

Ele mostra o bruto, cada desconto e o líquido, mês a mês.

3 BUSQUE O EXTRATO DE EMPRÉSTIMO

Extrato de empréstimo

Lista os contratos de consignado e de cartão: banco, data, valor e parcelas.

4 BAIXE E GUARDE

Salve os dois em PDF numa pasta com o mês e o ano, por exemplo "Extratos 10-2026".

5 COMPARE COM O MÊS ANTERIOR

Desconto novo ou valor diferente pede uma explicação.

DICA EXTRA: REGISTRATO

No site do Banco Central, o **Registrato** mostra, de graça, os empréstimos e financiamentos registrados no seu CPF em qualquer banco. Entre com a conta gov.br.

NÃO ACHOU?

Os nomes dos botões podem mudar. Use a busca do aplicativo ou ligue 135.

Fonte: INSS, Meu INSS; Banco Central, Registrato.

PARTE 2 · CONFIRA SEU BENEFÍCIO

CHECKLIST MENSAL DE 5 MINUTOS

Faça uma vez por mês, logo depois do pagamento.

MEU CHECKLIST DO MÊS

Mês: _____

- [ ] Baixei o extrato de pagamento do mês.
- [ ] O valor líquido é o mesmo que caiu na minha conta.
- [ ] Reconheço cada desconto da lista.
- [ ] As parcelas de empréstimo batem com o contrato.
- [ ] Não apareceu desconto de associação ou sindicato.
- [ ] No extrato de empréstimo, não há contrato novo que eu não fiz.
- [ ] Meu benefício continua bloqueado para empréstimo.
- [ ] Guardei os extratos na pasta do mês.

TUDO MARCADO?

Ótimo, nada a fazer. Guarde a folha e repita no mês que vem.

ALGUMA CAIXA VAZIA?

Vá para a **página 19** e siga o roteiro, degrau por degrau.

PRÓXIMA AÇÃO Escolha um dia fixo do mês, como o dia seguinte ao pagamento, e marque no calendário.

Dica: imprima esta página uma vez por mês ou use uma cópia em branco.

DESCONTO DE ASSOCIAÇÃO: O QUE MUDOU

Hoje, esse desconto é proibido no benefício.

LINHA DO TEMPO

1 — 2020 A 2025
Milhões de aposentados têm mensalidades descontadas sem autorização válida.

2 — 2025
Polícia Federal e CGU investigam o caso. O governo abre um acordo de devolução.

3 — JANEIRO 2026
A Lei nº 15.327/2026 proíbe o desconto de associação no benefício.

4 — 20/06/2026
Terminam os pedidos de devolução pelo acordo.

5 — OUTUBRO 2026
Mais de 5 milhões de pessoas receberam de volta mais de R$ 3,5 bilhões.

A REGRA NOVA

A lei proíbe descontar mensalidade de associação, sindicato ou entidade parecida direto no benefício, **mesmo com autorização**. Quem quiser ser associado paga por outro meio.

O QUE ISSO SIGNIFICA PARA VOCÊ

Se aparecer mensalidade de associação no seu extrato hoje, ela **não deveria estar ali**. Siga o roteiro da página 19.

NÃO PEDIU A TEMPO?

Ligue 135 e pergunte sobre o seu caso. Fora do acordo, o caminho pode ser a Defensoria Pública ou o Juizado Especial (página 19).

HERDEIROS

Se um familiar falecido sofreu descontos, consulte o Meu INSS ou o 135 sobre o procedimento para sucessores.

Fonte: Lei nº 15.327/2026; gov.br, "Consultar descontos de entidades associativas"; Ministério da Previdência Social, balanço de outubro de 2026.

PARTE 2 · CONFIRA SEU BENEFÍCIO

CONSIGNADO E CARTÃO: REGRAS QUE PROTEGEM

Seis regras da lei que trabalham a seu favor.

1. BENEFÍCIO BLOQUEADO

Por lei, o benefício fica bloqueado para empréstimo. Para contratar, você desbloqueia pessoalmente.

2. BIOMETRIA

Cada contrato precisa da sua confirmação por reconhecimento facial no Meu INSS. Sem ela, é cancelado.

3. TELEFONE, NÃO

É proibido contratar por telefone ou por procuração. Ninguém contrata por você numa ligação.

4. TRANCA DE NOVO

Feito o empréstimo, o benefício volta a ficar bloqueado automaticamente.

5. SETE DIAS PARA DESISTIR

Você pode cancelar o contrato em até 7 dias corridos depois de contratar.

6. LIMITES

Há teto de juros e de parcelas. Em outubro de 2026: **1,85% ao mês** e **108 parcelas**.

CARTÃO QUE VOCÊ NÃO PEDIU

O **cartão consignado** e o **cartão benefício** são cartões de crédito com desconto direto no benefício. Muita gente recebe um sem perceber que contratou. Se você não pediu, peça o cancelamento e veja a página 19.



LIÇÃO Se alguém pedir para você "desbloquear" ou "confirmar com o rosto" um empréstimo que você não decidiu fazer, é golpe.

Fonte: Lei nº 15.327/2026; regras do consignado INSS vigentes em 2026. Teto de juros e prazo podem mudar.

BLOQUEAR E DESBLOQUEAR O BENEFÍCIO

Seu benefício tem uma tranca. Só você tem a chave.



Tela ilustrativa

PARA CONFERIR OU DESBLOQUEAR

1. Entre no Meu INSS com a conta gov.br (nível **prata** ou **ouro**).
2. Busque **"Bloquear/Desbloquear Benefício para Empréstimo Consignado"**.
3. Escolha o benefício e veja se está bloqueado. Para desbloquear, o sistema pede reconhecimento facial.

DICA

Confira a tranca todo mês, no checklist da página 15.

QUANDO DESBLOQUEAR

Só quando **você mesmo** decidiu fazer um empréstimo, com o banco que você escolheu.

NUNCA DESBLOQUEIE

A pedido de alguém que ligou, mandou mensagem ou apareceu na sua casa.

ACABOU DE CONTRATAR? CONFIRA

- Banco, valor e parcelas no "Extrato de empréstimo".
- Se mudou de ideia, você tem 7 dias para desistir.
- Se o benefício voltou a aparecer como bloqueado.

LIÇÃO Benefício bloqueado é a sua tranca. Ela só se abre com o seu rosto.

Fonte: INSS, serviço de bloqueio e desbloqueio; Lei nº 15.327/2026.

PARTE 3 · AJA

DESCONTO QUE NÃO RECONHEÇO

Suba um degrau por vez. Cada degrau gera um protocolo.

1. **Guarde as provas.** Baixe os dois extratos, tire print das mensagens e anote datas das ligações.
2. **Identifique a origem.** No extrato: nome do banco ou da entidade, número do contrato e data de início.
3. **Peça ao INSS para parar.** No Meu INSS ou no 135, diga que não reconhece e peça a exclusão. Anote o protocolo.
4. **Reclame no banco ou na entidade.** SAC e, sem solução, Ouvidoria. Peça a cópia do contrato e a devolução. Modelos na página 21.
5. **Reclame em público.** Consumidor.gov.br ou o Procon. Para bancos, também o Banco Central.
6. **Faça boletim de ocorrência** se houver fraude, como assinatura falsa ou uso dos seus dados.
7. **Sem solução?** Defensoria Pública ou Juizado Especial Cível. Até 20 salários mínimos, dá para entrar sem advogado.

SEU DIREITO

A lei garante a **devolução integral** do desconto indevido, por conta da entidade ou do banco que descontou.

LIÇÃO

Guarde todos os protocolos. Eles são a sua prova.

Fonte: Lei nº 15.327/2026; Lei nº 9.099/1995 (Juizados Especiais); Código de Defesa do Consumidor.

PARTE 3 · CASO FICTÍCIO

CASO 2: O CARTÃO QUE DONA CIDA NÃO PEDIU

Conferir o extrato todo mês transforma meses de prejuízo em um só.



CASO FICTÍCIO

Dona Cida, 64 anos, percebe que o valor que cai na conta diminuiu **R$ 75 por mês**. Ela nunca usou cartão de crédito.

TRECHO DO EXTRATO DE PAGAMENTO

Valor bruto do benefício	R$ 1.900,00
Empréstimo consignado (contrato dela)	– R$ 210,00
Cartão consignado ??	**– R$ 75,00**
Valor líquido	**R$ 1.615,00**

1. ENCONTRA

No extrato de pagamento, vê o desconto de "cartão consignado" que não reconhece.

2. IDENTIFICA

No extrato de empréstimo, encontra o nome do banco e a data em que o cartão foi incluído.

3. AGE

Pede a exclusão pelo 135 e anota o protocolo. Reclama no SAC do banco e pede a cópia do contrato.

4. INSISTE

Sem resposta em 10 dias, reclama no Consumidor.gov.br, anexando extratos e protocolos.

LIÇÃO Quem age rápido perde menos. Por isso o checklist da página 15 vale todo mês.

PARTE 3 · AJA

MODELOS DE TEXTO PRONTOS

Copie, troque o que está em amarelo e envie.

MODELO 1 · PARA O BANCO OU A ENTIDADE

Use no SAC, na Ouvidoria ou no Consumidor.gov.br.

Eu, nome completo, CPF número, beneficiário do INSS com o benefício nº número, identifiquei no meu extrato de pagamento o desconto "nome do desconto", no valor de R$ valor, desde mês/ano, referente ao contrato nº número, se houver.

Não reconheço essa contratação e não autorizei esse desconto. Solicito: (1) a cópia do contrato e da autorização que deram origem ao desconto; (2) o cancelamento imediato; (3) a devolução integral dos valores descontados, com correção.

Protocolo no INSS: número. Aguardo resposta por escrito. cidade, data.

MODELO 2 · PARA O INSS

Use no Meu INSS ou leia ao atendente do 135.

Não reconheço o desconto "nome" de R$ valor no meu benefício nº número, iniciado em mês/ano. Solicito a exclusão do desconto e a orientação sobre a devolução dos valores. Não autorizei essa contratação.

- Confira números e datas no extrato antes de enviar.
- Escreva sempre "não reconheço" e "não autorizei".
- Guarde uma cópia e o número do protocolo.

ONDE ENVIAR

- **SAC e Ouvidoria do banco:** telefones no app ou no site oficial do banco.
- **Consumidor.gov.br:** site do governo; entre com a conta gov.br.
- **Procon:** o da sua cidade ou do seu estado.
- **Banco Central:** registre reclamação contra bancos no site bcb.gov.br.

PARTE 3 · AJA

CAÍ NUM Ggolpe: AS PRIMEIRAS 24 HORAS

Respire. Siga a ordem. Cada minuto conta.

1. **Ligue para o seu banco** pelo número oficial. Peça o bloqueio do cartão e da conta, se preciso.
2. **Fez PIX?** Peça ao seu banco o **MED, Mecanismo Especial de Devolução**. Quanto antes, maior a chance de recuperar.
3. **Troque a senha do gov.br** e ative a verificação em duas etapas. Troque também a senha do banco.
4. **Mostrou o rosto ou desbloqueou o benefício?** Bloqueie de novo no Meu INSS (página 18) e ligue 135.
5. **Instalou aplicativo?** Desinstale e, se puder, leve o celular a alguém de confiança para revisar.
6. **Faça boletim de ocorrência.** Em muitos estados, dá para fazer pela internet, na delegacia virtual.
7. **Avise a família e os contatos** se o golpe usou o seu WhatsApp.

LIÇÃO

Cair num golpe não é motivo de vergonha. Golpistas são profissionais. O que faz diferença é agir rápido.

DEPOIS

Siga o roteiro da página 19 para pedir a devolução.

Fonte: Banco Central, Pix e Mecanismo Especial de Devolução (MED); INSS.

PARTE 4 · PROTEJA A FAMÍLIA

PROTEGENDO PAI E MÃE

Golpistas procuram quem está sozinho. Esteja por perto.

CONVERSE SEM ASSUSTAR

Mostre as 5 regras de ouro (página 3). O objetivo é o hábito de desligar e confirmar.

PALAVRA-SENHA

Combine uma palavra da família. Quem pedir dinheiro em nome de um parente precisa saber.



EXTRATO JUNTOS

Com permissão, façam o checklist da página 15 juntos uma vez por mês.

PROCURAÇÕES

Só para pessoas de muita confiança e com finalidade bem definida.

NÚMERO CERTO

Cole a ficha da página 24 perto do telefone.

FIQUE ATENTO

Pressa para sacar dinheiro, ligações de "bancos" e aplicativos novos no celular.

CONVERSA PRONTA

"Mãe, se alguém ligar pedindo código, senha ou dinheiro, desliga e me liga. Combinado?"

Adapte a conversa ao jeito da sua família.

PARTE 4 · PROTEJA A FAMÍLIA

MINHA FICHA DE SEGURANÇA

Preencha, recorte e deixe perto do telefone.

Meu banco e o telefone oficial:



Meu número de benefício:

Pessoa de confiança para ligar antes de decidir:

Dia do meu checklist mensal:

Meus protocolos abertos:

Não anote senhas nem a palavra-senha da família numa ficha que fica à vista.

CANAIS OFICIAIS

- Meu INSS: aplicativo e meu.inss.gov.br
- Central 135
- Registrato (Banco Central)
- Consumidor.gov.br e Procon
- Defensoria Pública
- Polícia: 190

BASE NORMATIVA

Lei nº 15.327/2026: descontos e consignado

Lei nº 8.078/1990: Código de Defesa do Consumidor

Lei nº 9.099/1995: Juizados Especiais

AVISO FINAL Valores, prazos e nomes de serviços podem mudar. Confirme sempre nos canais oficiais. Este guia é educativo e não é material oficial do INSS.