



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

TERMO DE COMPROMISSO

Processo nº 35014.408264/2025-08.

Interessado: BANCO AGIBANK S.A., AGIBANK FINANCEIRA S.A. – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e INSS.

Objeto: Ajustamento de conduta para adequação de procedimento vinculado às operações de empréstimo consignado.

I - DAS PARTES

De um lado, o **INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS**, autarquia federal, inscrita no CNPJ sob o nº 29.979.036/0001-40, com sede em Brasília/DF, neste ato representado por seu Presidente, o Senhor GILBERTO WALLER JUNIOR, conforme prerrogativas estabelecidas em lei.

E, de outro lado, em solidariedade e responsabilidade conjunta e indivisível, as seguintes instituições financeiras: 1) **BANCO AGIBANK S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 10.664.513/0001-50, com sede na Rua Sergio Fernandes Borges Soares, nº 1000, Edifício Prédio 12 E-1, Distrito Industrial, Campinas/SP, CEP 13054-709, neste ato devidamente representado por seus representantes legais com poderes para tanto; 2) **AGIBANK FINANCEIRA S.A. – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 13.660.104/0001-74, com sede na Rua Mariante, nº 25, 8º andar, Bairro Rio Branco, na cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul, CEP 90.430-181, neste ato devidamente representada por seus representantes legais com poderes para tanto.

As partes acima qualificadas, doravante designadas conjuntamente como “Partes”, resolvem firmar o presente TERMO DE COMPROMISSO, em estrita observância ao disposto no art. 26 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, no art. 55, § 1º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e no art. 17, inciso IX, do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, mediante cláusulas e condições seguintes.

II - DO OBJETO

O presente Termo de Compromisso tem por objeto principal promover a adequação dos procedimentos operacionais e comerciais do Banco Agibank S.A. e da Agibank Financeira S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento, doravante denominadas genericamente como “Instituições Financeiras Signatárias”, de modo a assegurar, de forma perene e efetiva, a observância rigorosa da legislação e regulamentação aplicáveis à contratação de crédito consignado.

Adicionalmente, este instrumento visa estabelecer as bases para a revogação, pelo INSS, em

caráter precário, da suspensão cautelar proferida no Despacho Decisório PRES/INSS nº 257, de 2 de dezembro de 2025, determinado no Processo SEI nº 35014.408264/2025-08, restabelecendo-se a possibilidade de novas contratações de operações consignadas enquanto as obrigações pactuadas neste Termo forem fielmente cumpridas, visando a segurança jurídica e a proteção dos segurados.

III - DOS FUNDAMENTOS

A celebração deste Termo de Compromisso encontra amparo e legitimação nos seguintes diplomas normativos e princípios jurídicos que regem as relações entre as instituições financeiras, os segurados da previdência social e o Instituto Nacional do Seguro Social:

- a) art. 26 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro;
- b) art. 6º da Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003;
- c) art. 115 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;
- d) art. 42, parágrafo único, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- e) art. 3º, da Lei nº 15.327, de 6 de janeiro de 2026;
- f) art. 154 do Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999;
- g) Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022; e
- h) art. 17, inciso IX, do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022.

IV – DAS OBRIGAÇÕES DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS SIGNATÁRIAS

As Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se, por força do presente Termo, a adotar as seguintes medidas, com o intuito de assegurar a conformidade de suas operações com a legislação vigente:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA REGULARIZAÇÃO E MELHORIA NO ENVIO DE DOCUMENTAÇÃO

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a manter o envio, via interface de programação – API, de toda a documentação contratual, de forma completa, com qualidade adequada e no prazo regulamentar, das operações formalizadas e averbadas, na forma da regulamentação vigente.

Subcláusula Primeira. Regularização de Situações Pendentes.

Comprometem-se, ainda, a enviar, via interface de programação – API, todos os contratos celebrados com os beneficiários para fins de empréstimo consignado, em qualquer de suas modalidades, de forma completa, nos termos da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, em até 15 (quinze) dias, a contar da publicação do Termo de Compromisso.

Subcláusula Segunda. Comunicação ao INSS.

As Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a encaminhar ao INSS, em até 30 (trinta)

dias após o término do prazo previsto na Subcláusula Primeira, um relatório detalhado contendo todos os contratos cuja documentação pendente foi encaminhada à Dataprev.

CLÁUSULA SEGUNDA – SCORE BIOMÉTRICO E USO DE BIOMETRIA PARA AVERBAÇÃO

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a utilizar bases governamentais e/ou privadas para avaliação biométrica com o objetivo de proporcionar a melhoria contínua da validação da autorização para contratação dos empréstimos consignados, submetendo, pontualmente, operações com score biométrico reduzido à análise individualizada, garantindo a autenticidade em caso de aprovação.

Subcláusula única. As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a não utilizar uma mesma biometria coletada em mais de uma operação de averbação de crédito consignado, observando o subitem 3.1.2 da Nota Técnica nº 65/2023/DCBEN/CGPAG/DIRBEN, de 12 de maio de 2023.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO RESPEITO AO LIMITE DOS CARTÕES DE CRÉDITO CONSIGNADOS E CARTÕES DE BENEFÍCIO CONSIGNADO

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a observar rigorosamente o limite permitido de 1,6 (um inteiro e seis décimos) vez o valor da renda mensal do benefício previdenciário para o limite de crédito dos cartões de crédito consignado e do cartão de benefício consignado, conforme expressamente previsto no art. 15, inciso IV, da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022.

Subcláusula Primeira. Auditoria das Operações Realizadas

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a revisar todas as operações de tal natureza que foram realizadas na forma da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, com o objetivo de identificar eventuais valores que não estejam em conformidade com os limites de crédito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de publicação deste Termo de Compromisso.

Subcláusula Segunda. Restituição de Valores

Para os casos de operações em que o limite de crédito permitido seja ultrapassado, as Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a creditar, na fatura, os valores que excederem o limite de 1,6 (um inteiro e seis décimos), em dobro, realizando o abatimento imediato do montante indevido.

Subcláusula Terceira. Prazo.

A restituição deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após o término do prazo previsto na Subcláusula Primeira.

Subcláusula Quarta. Comunicação ao INSS.

As Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a encaminhar ao INSS, em até 30 (trinta)

dias após o término do prazo previsto na subcláusula anterior, um relatório detalhado das conclusões da referida auditoria e das restituições realizadas, caso existentes.

CLÁUSULA QUARTA – DA DUPLICIDADE DE DESCONTOS EM CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO E CARTÃO CONSIGNADO DE BENEFÍCIOS

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a não efetuar descontos em duplicidade na mesma competência para um mesmo tipo de cartão de crédito consignado e/ou cartão consignado de benefícios.

Subcláusula Primeira. Auditoria das Operações Realizadas

As Instituições Financeiras comprometem-se a revisar todas as operações de cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefícios que foram realizadas sob a égide da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, com o objetivo de identificar eventuais cobranças em duplicidade, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data de publicação deste Termo de Compromisso.

Subcláusula Segunda. Restituição de Valores

Para os casos de operações que tenha havido descontos em duplicidade, as Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a creditar, na fatura, o valor da cobrança indevida em dobro.

Subcláusula Terceira. Prazo.

A restituição deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após o término do prazo previsto na Subcláusula Primeira.

Subcláusula Quarta. Comunicação ao INSS.

As Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a encaminhar ao INSS, em até 30 (trinta) dias após o término do prazo previsto na Subcláusula anterior, um relatório detalhado das conclusões da referida auditoria e das restituições realizadas, caso existentes.

CLÁUSULA QUINTA – ENVIO DE RELATÓRIO DE AUDITORIA EXTERNA

As Instituições Financeiras Signatárias se comprometem a enviar, até 30 de abril de 2026, o relatório de auditoria externa destinado à avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos correspondentes bancários, conforme previsto no inciso XIII do art. 34 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022.

Subcláusula Única. Envio dos Relatórios de Anos Anteriores

No prazo de 15 (quinze) dias a contar da publicação deste Termo de Compromisso, as Instituições Financeiras Signatárias se comprometem a enviar à DIRBEN os relatórios de auditoria externa referentes aos anos de 2023 e 2024 realizados pela autorregulação (Febraban/ABBC).

CLÁUSULA SEXTA – DA PROIBIÇÃO DE REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES VIA TERMO PREVIAMENTE AUTORIZADO PELO CLIENTE

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a averbar contratação apenas por meio de contrato firmado e assinado diretamente pelo cliente no momento da celebração.

Subcláusula primeira. As instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a cessar imediatamente a realização de operações de crédito consignado para liquidação de contratos de crédito preexistentes via termo com autorização concedida de forma prévia pelos beneficiários.

Subcláusula segunda. As instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a enviar ao INSS, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da publicação deste Termo de Compromisso, a lista de beneficiários que tiveram averbação de operações de crédito consignado para liquidação de contratos de crédito preexistentes via termo com autorização concedida de forma prévia pelos beneficiários, com indicação dos valores das operações de crédito consignado e de outra natureza.

Subcláusula terceira. As instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a repactuar com os beneficiários todas as operações de crédito consignado identificadas na subcláusula segunda, no prazo de 60 (sessenta) dias após o término do prazo previsto na subcláusula anterior, juntando contrato firmado e assinado diretamente pelo cliente, garantindo que a repactuação não se dê em prejuízo do beneficiário.

CLÁUSULA SÉTIMA – APONTAMENTOS SOBRE CONTRATAÇÕES PÓS-ÓBITO

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a realizar a averbação da contratação de crédito consignado mediante o uso de autorização prévia, pessoal e específica por parte do beneficiário, mediante termo de autorização autenticado, exclusivamente, por meio de biometria, com reconhecimento facial ou impressão digital; e assinatura eletrônica qualificada de que trata a Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, ou autenticação de múltiplos fatores, conforme previsto no art. 115, VI e § 9º, da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 e na Lei nº 15.327, de 6 de janeiro de 2026.

Subcláusula Única. Coleta de documentação na contratação

As Instituições Financeiras Signatárias se comprometem, para melhoria da validação da autorização para contratação, a buscar as bases governamentais disponíveis e anexando na contratação documentos que validem e comprovem a manifestação de vontade pelo segurado.

CLÁUSULA OITAVA – DA REDUÇÃO DE RECLAMAÇÕES E MELHORIA DA RESOLUTIVIDADE

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a implementar e aprimorar continuamente mecanismos eficazes para a redução do volume de reclamações em todos os canais de atendimento disponíveis ao consumidor, incluindo, mas não se limitando, ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do próprio INSS, Ouvidoria das Instituições Financeiras, Banco Central do Brasil (Bacen), plataformas como Consumidor.gov.br e Reclame AQUI. Este compromisso engloba a melhoria substancial dos índices de resolutividade das demandas apresentadas e a elevação dos níveis de satisfação dos clientes.

Subcláusula Primeira. Da manutenção da nota no Consumidor.gov.br

As Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a manter, como patamar mínimo, a nota média de avaliação obtida na plataforma Consumidor.gov.br, calculada com base nas reclamações finalizadas nos três meses imediatamente anteriores à data de publicação deste Termo de Compromisso.

Subcláusula Segunda. Da metodologia de medição e do critério de descumprimento

Considerar-se-á caracterizado o descumprimento da obrigação prevista na Subcláusula primeira caso, após a data de publicação deste Termo de Compromisso, a nota mensal das Instituições Financeiras Signatárias na plataforma Consumidor.gov.br apresente resultado inferior ao patamar mínimo ali definido por três meses consecutivos, tomando-se como referência o mesmo critério de apuração utilizado para a média mencionada na Subcláusula Primeira.

Subcláusula Terceira. Das providências em caso de descumprimento

Verificada a circunstância de nota inferior ao patamar mínimo em três meses consecutivos, as Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a comunicar formalmente esse fato ao INSS, encaminhando no mês subsequente à aferição do descumprimento relatório circunstanciado contendo a descrição das causas identificadas, bem como das medidas corretivas já adotadas ou em fase de implementação para o saneamento da situação.

Subcláusula Quarta. Da comunicação ao INSS

As Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a encaminhar ao INSS, após 60 (sessenta) dias a conta da publicação deste Termo de Compromisso, um relatório detalhado contendo seu Plano de Ação para a redução das reclamações, os resultados alcançados em termos de volume e resolutividade, e as iniciativas em andamento para aprimorar a experiência do cliente e a conformidade regulatória.

CLÁUSULA NONA – DAS TARIFAS VINCULADAS A CRÉDITO CONSIGNADO

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a não efetuar descontos de tarifas vinculadas a crédito consignado, devendo as operações realizadas estarem em conformidade com as exigências contidas na Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022.

Subcláusula Primeira. Auditoria das Operações Realizadas

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a revisar todas as operações de crédito consignado que foram realizadas sob a égide da referida Instrução Normativa, com o objetivo de identificar eventuais cobranças de tarifas em desacordo com a norma, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data de publicação deste Termo de Compromisso.

Subcláusula Segunda. Restituição de Valores

Para os casos de operações preexistentes em que, porventura, tenha havido descontos de tarifas vinculadas operações de crédito consignado, as Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a creditar, na fatura ou em conta indicada pelo beneficiário, o valor da cobrança indevida em dobro.

Subcláusula Terceira. Prazo.

A restituição deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após o término do prazo previsto na Subcláusula Primeira.

Subcláusula Quarta. Comunicação ao INSS.

As Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a encaminhar ao INSS, em até 30 (trinta) dias após o término do prazo previsto na subcláusula anterior, um relatório detalhado das conclusões da referida auditoria e das restituições realizadas, caso existentes.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA NÃO COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTO SECURITÁRIO VINCULADO ÀS OPERAÇÕES DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO CONTRATADAS POR BENEFICIÁRIOS DO INSS

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a não comercializar produto securitário vinculado às operações de empréstimo consignado contratadas por beneficiários do INSS.

Comprometem-se, ainda, a manter a postura de não ofertar a venda do seguro prestamista ou qualquer outro produto securitário vinculado às operações de empréstimo consignado contratadas por beneficiários do INSS, vedada sua oferta ou inclusão na originação do crédito ou seu refinanciamento, para pagamento com descontos no benefício previdenciário, mesmo que sob a forma de “proteção financeira”, “seguro prestamista”, “seguro de vida” ou denominações similares, ainda que inseridos no valor total do empréstimo.

Subcláusula Primeira. Proibição de Vinculação Comercial

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a manter sua diretriz de não condicionar a contratação ou depósito do crédito consignado à contratação de qualquer modalidade de seguro, título de capitalização, plano assistência ou serviço de natureza análoga, direta ou indiretamente.

Subcláusula Segunda. Auditoria das Operações Realizadas.

Comprometem-se a, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data de publicação deste Termo de Compromisso, revisar todas as operações de empréstimo consignado e cartão de crédito consignado que foram realizadas sob a égide da referida Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, com o objetivo de identificar eventuais cobranças de produtos securitários vigentes que não estejam em conformidade com as regras da referida Instrução Normativa.

Subcláusula Terceira. Procedimento para apuração e eventual restituição de valores.

Caso sejam constatados produtos securitários vigentes vinculados às operações de empréstimo consignado contratadas por beneficiários do INSS, as Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a restituir integralmente os valores correspondentes aos beneficiários atingidos.

Subcláusula Quarta. Prazo e Condições da Restituição.

As Instituições Financeiras signatárias deverão efetuar a restituição dos valores, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a cada beneficiário, corrigidos monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial (IPCA-E) a contar da data do desembolso pelo beneficiário, acrescidos de juros de mora aplicáveis em caso de atraso injustificado na restituição.

Subcláusula Quinta. Forma de Restituição.

A restituição dos valores, quando devida, será processada observando-se a seguinte ordem de preferência para o crédito ao beneficiário:

I - crédito na mesma conta corrente ou poupança em que o empréstimo consignado original foi realizado ou onde o benefício é regularmente recebido;

II - via Pix, mediante a confirmação do número de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) do beneficiário, assegurando a titularidade da conta; e

III - disponibilização dos valores por meio do Sistema de Valores a Receber (SVR) do Banco Central do Brasil, em conformidade com as normativas que regulam a matéria, para os casos em que as opções anteriores não se mostrarem viáveis ou não forem optadas pelo beneficiário.

Subcláusula Sexta. Exclusão da Obrigação de Restituir

Fica ressalvada a hipótese de não restituição de valores nos casos em que quaisquer coberturas securitárias efetivamente tenham sido utilizadas pelo beneficiário, ou seja, em que o evento gerador da cobertura tenha ocorrido, e a indenização correspondente tenha sido paga ou esteja em vias de ser paga ao segurado ou a seus beneficiários, conforme as condições da apólice.

Subcláusula Sétima. Comunicação ao INSS.

As Instituições Financeiras Signatárias deverão informar ao INSS, a cada 30 (trinta) dias, a relação detalhada dos beneficiários alcançados pelas restituições, os respectivos valores restituídos, a origem da devolução e o canal de atendimento disponibilizado para eventuais esclarecimentos. O primeiro relatório deverá ser enviado 30 (trinta) dias, após o prazo final da avaliação das operações estabelecido na Subcláusula Segunda.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS APONTAMENTOS SOBRE O PRODUTO "CARTÃO MEU INSS VALE MAIS"

Declararam as Instituições Financeiras Signatárias que todos os termos de consentimento, autorizações ou formulários eventualmente colhidos de beneficiários com a finalidade de contratação do produto Cartão Meu INSS Vale Mais não produziram, nem produzirão, qualquer efeito jurídico ou financeiro, não tendo resultado em contratação, liberação de valores, averbação ou lançamento de débito para o cliente.

Adicionalmente, declararam as Instituições Financeiras Signatárias que não promoveram a averbação de qualquer operação relativa ao produto Cartão Meu INSS Vale Mais, tampouco realizaram a averbação de tais operações como empréstimo consignado ou sob qualquer outra modalidade consignável ou de antecipação de valores, inexistindo, portanto, registros ativos ou históricos dessa natureza junto aos sistemas de consignação vinculados aos benefícios previdenciários.

Subcláusula Primeira. Da obrigação de cancelamento dos Termos de Consentimento.

Sem prejuízo das declarações contidas no *caput*, as Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se a promover o cancelamento imediato, definitivo e irrevogável de todos os referidos termos no prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação deste Termo de Compromisso.

Subcláusula Segunda. Do tratamento prioritário às reclamações.

As Instituições Financeiras Signatárias comprometem-se a adotar tratamento prioritário para todas as reclamações, solicitações ou manifestações apresentadas por beneficiários da Previdência Social relacionadas ao produto denominado “Cartão Meu INSS Vale Mais”, devendo, no prazo de 30 (trinta) dias da publicação deste Termo de Compromisso, promover, para os casos que ainda não tenham sido definitivamente solucionados, a análise individualizada das demandas, a prestação de informações claras e adequadas aos beneficiários e a adoção das providências necessárias para sua solução definitiva.

Subcláusula Terceira. Comunicação ao INSS

As Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se, enquanto não solucionadas definitivamente todas as reclamações, a encaminhar ao INSS, a cada 60 (sessenta) dias, relatório analítico consolidado contendo a relação detalhada de todas as respostas a eventuais reclamações relativas aos termos de consentimento do "Cartão Meu INSS Vale Mais" realizados no período, o índice de satisfação dos beneficiários no tratamento destas demandas específicas e a comprovação das comunicações dos cancelamentos dos termos descritos na Subcláusula Segunda.

V – DAS OBRIGAÇÕES DO INSS

O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – INSS, por sua vez, assume os seguintes compromissos em contrapartida:

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA REVOGAÇÃO DA SUSPENSÃO CAUTELAR E RESTABELECIMENTO DA POSSIBILIDADE DE NOVAS CONTRATAÇÕES

Revogar, em caráter precário e imediato, a suspensão cautelar proferida por meio do Despacho Decisório PRES/INSS nº 257, de 2 de dezembro de 2025, determinada no Processo SEI nº 35014.408264/2025-08. A revogação da suspensão cautelar implicará no restabelecimento da possibilidade de novas contratações de operações consignadas pelas Instituições Financeiras Signatárias junto aos beneficiários do INSS, desde que as obrigações estipuladas no presente Termo de Compromisso sejam integralmente respeitadas e cumpridas de forma contínua e ininterrupta.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - PUBLICAÇÃO NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicar no Diário Oficial da União (DOU) e no Portal do INSS o presente Termo de Compromisso.

VI – DAS PENALIDADES

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO DESCUMPRIMENTO E SUAS CONSEQUÊNCIAS

O descumprimento de qualquer das obrigações contidas neste Termo de Compromisso pelas Instituições Financeiras Signatárias, devidamente apurado em processo administrativo próprio, com observância do contraditório, da ampla defesa e da proporcionalidade, poderá sujeitá-las às seguintes consequências, sem prejuízo de outras sanções legais e regulamentares aplicáveis:

I - suspensão cautelar de novas averbações;

II - rescisão do Acordo de Cooperação Técnica (ACT);

III - comunicação a órgãos reguladores e de defesa do consumidor;

IV - aplicação de Multas Específicas:

a) em caso de descumprimento das obrigações descritas:

1. nas *CLÁUSULAS PRIMEIRA, TERCEIRA, QUARTA, SÉTIMA E NONA*, as Instituições Financeiras Signatárias restituição em dobro os valores descontados nos benefícios;

2. nas *CLÁUSULAS PRIMEIRA, SEGUNDA, TERCEIRA, QUARTA, SEXTA, SÉTIMA E NONA*, será aplicada multa no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais) por contrato ou operação em que for constatada a respectiva irregularidade;

3. na *CLÁUSULA QUINTA* será aplicada multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por cada relatório não enviado e por cada descumprimento grave e reiterado do Plano de Ação acordado;

4. na *CLÁUSULA OITAVA*, será aplicada multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por cada período em que a nota no Consumidor.gov.br não atinja o patamar mínimo fixado por três meses consecutivos;

5. na *CLÁUSULA DÉCIMA*, relativas aos produtos securitários e respectiva restituição de valores, será aplicada multa correspondente a 10% (dez por cento) dos valores não restituídos, por cada contrato identificado com irregularidade;

6. na *CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA*, relativa ao Cartão Meu INSS Vale Mais, será aplicada multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por contrato ou operação que tenha sido averbado com o objeto de antecipação de valores ao cliente ou migrado para qualquer outra modalidade de contratação; e

b) nas operações realizadas via termo, previstas na *CLÁUSULA SEXTA*, as Instituições Financeiras signatárias comprometem-se a devolver em dobro o valor inserido na repactuação que exceda o saldo dos empréstimos consignados anteriormente contratados.

Subcláusula Primeira.

Em razão das fragilidades operacionais identificadas no curso das fiscalizações realizadas

pelo INSS e pela Controladoria-Geral da União, as Instituições Financeiras Signatárias obrigam-se ao pagamento imediato de medida compensatória pecuniária no valor certo, total e irretratável de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Subcláusula Segunda.

O montante referido na Subcláusula Primeira deverá ser recolhido ao INSS no prazo máximo de 30 dias a contar da data de publicação deste Termo de Compromisso no Diário Oficial da União, mediante Guia de Recolhimento da União (GRU) ou outro meio legalmente indicado pela Autarquia. O pagamento desta medida compensatória possui caráter imediato, não estando condicionado à ocorrência de novos descumprimentos, e visa demonstrar de forma cabal o compromisso das Instituições Financeiras Signatárias com fortalecimento de suas rotinas de conformidade e controle interno.

Subcláusula Terceira.

Em caso de aplicação de penalidade de multa prevista na alínea "b" do inciso IV do *caput*, serão observados os princípios da ampla defesa e do contraditório em procedimento administrativo prévio e próprio para a apuração de eventual irregularidade pelo INSS, servindo o presente Termo de Compromisso como título executivo extrajudicial.

Subcláusula Quarta.

Não serão aplicáveis quaisquer penalidades descritas no *caput* caso as Instituições Financeiras não tenham dado causa ao descumprimento apurado.

Subcláusula Quinta.

A formalização do presente compromisso não implica em reconhecimento de culpa, dolo ou dever de indenizar e/ou ressarcir por parte das Instituições Financeiras Signatárias, tampouco em renúncia ao direito de defesa ou ação judicial das Instituições Signatárias a respeito de temas tratados neste instrumento, resguardando-se, contudo, a plena exequibilidade das obrigações assumidas.

VII – DA VIGÊNCIA E PUBLICIDADE

O presente Termo de Compromisso terá vigência por prazo indeterminado, entrando em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União. As partes comprometem-se a encaminhar este documento à Controladoria-Geral da União (CGU) para ciência dos compromissos assumidos. Adicionalmente, o Termo será publicado no Portal do INSS (www.gov.br/inss) e registrado no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), garantindo a máxima transparência e controle social sobre as obrigações pactuadas.

VIII – DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir quaisquer controvérsias ou litígios que possam surgir em decorrência da interpretação, execução ou descumprimento do presente Termo de Compromisso, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem de pleno acordo com todas as cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento, as Partes firmam o presente Termo de Compromisso, eletronicamente, para que produza seus efeitos legais e jurídicos.

GILBERTO WALLER JUNIOR

Presidente do INSS

GLAUBER MARQUES CORREA

BANCO AGIBANK S.A.

GLAUBER MARQUES CORREA

AGIBANK FINANCEIRA S.A. – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO



Documento assinado eletronicamente por **GLAUBER MARQUES CORREA, Usuário Externo**, em 12/01/2026, às 14:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Presidente**, em 12/01/2026, às 14:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **23829086** e o código CRC **E3788D5C**.