

**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL****Presidência****TERMO DE COMPROMISSO**

Processo nº 35014.413697/2025-77.

Interessado: INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

Objeto: 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, GILBERTO WALLER JUNIOR.

E, de outro lado, Banco Santander (Brasil) S.A., instituição financeira com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, inscrito no CNPJ/MF sob o n. 90.400.888/0001-42, neste ato representado por seus Gerentes, LUCIANE IGREJA SOARES e DANIEL FREITAS, Gerente.

As partes acima qualificadas resolvem firmar o presente TERMO DE COMPROMISSO, nos termos do art. 26 da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB), do art. 55, § 1º, da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e art. 17, inciso IX, do Decreto nº 10.995, de 2022, mediante as cláusulas e condições seguintes.

**II - DO OBJETO**

O presente Termo de Compromisso tem por objeto assegurar a adequação do procedimento da Instituição financeira signatária, de modo a garantir a defesa dos interesses dos beneficiários do INSS e a observância integral da legislação na contratação de crédito consignado, bem como das instruções normativas do INSS.

**III - DOS FUNDAMENTOS**

a) Art. 26 da Lei de Introdução às Normas de 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. 154 do Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999;
- e) Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022; e
- f) Art. 17, inciso IX, do Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022.

#### **IV - DAS OBRIGAÇÕES DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**

A instituição financeira signatária obriga-se a:

##### **CLÁUSULA PRIMEIRA – Não comercialização do seguro prestamista ou outros produtos e serviços vinculados às operações de crédito consignado:**

Nos termos do art. 12, V, Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, não cobrar taxas e não ofertar a venda do seguro prestamista ou qualquer 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 vida prestamista", "seguro de vida" ou denominações similares, ainda que inseridos no valor total do empréstimo.

##### **CLÁUSULA SEGUNDA – Proibição de vinculação comercial**

Abster-se de condicionar a liberação do crédito consignado à contratação de qualquer modalidade de seguro, título de capitalização, plano assistencial ou serviço de natureza análoga, direta ou indiretamente.

##### **CLÁUSULA TERCEIRA – Restituição de valores**

O Banco Santander (Brasil) S.A. reafirma que não tem em sua praxe a venda de seguro prestamista, e que por sua iniciativa, deseja restituir os valores cobrados a título de prêmio de seguro prestamista ou qualquer outro produto ou serviço vinculados aos empréstimos consignados, adquiridos de terceiros, que tenham sido descontados dos benefícios, em até 60 (sessenta) dias da assinatura deste instrumento.

**Subcláusula primeira.** A restituição poderá ocorrer das seguintes formas:

I - crédito na conta em que foi depositado o valor do empréstimo;

II - via PIX, mediante confirmação do número de CPF do beneficiário; ou

III - disponibilização via SVR - Sistemas de Valores a Receber do Banco Central do Brasil, observados os normativos que tratam do tema.

**Subcláusula segunda.** Fica o Banco Santander (Brasil) S.A. desonerado da restituição do valor do prêmio do seguro prestamista caso os beneficiários tenham recebido o valor segurado ou já tenham vindo a óbito estando passível de acionamento da cobertura do seguro mediante informação do sinistro, ou seja, no caso de ter sido utilizado, ou na eminência de ser utilizado, o seguro prestamista ou qualquer outro seguro vinculado aos empréstimos consignados.

#### **CLÁUSULA QUARTA – Comunicação ao INSS**

Informar ao INSS, a cada 60 (sessenta) dias, ou em prazo não inferior estabelecido em processo específico, os beneficiários atingidos, nos termos da Cláusula Terceira, sobre o valor restituído, a origem da devolução e o canal de atendimento para eventuais esclarecimentos.

#### **CLÁUSULA QUINTA – Regularização do envio de documentação nas averbações de empréstimos consignados**

O Banco Santander (Brasil) S.A. compromete-se a enviar, via interface de programação – API ou Portal da Dataprev, a documentação contratual ainda não encaminhada, de forma completa, das operações originadas, formalizadas e averbadas, em até 90 (noventa) dias, a contar da assinatura deste Termo de Compromisso.

**Subcláusula primeira.** A documentação contratual deverá observar a qualidade mínima prevista na Nota Técnica nº 65/2023/DCBEN/CPGB/CGPAG/DIRBEN.

**Subcláusula segunda.** Caso não enviada a documentação contratual no prazo previsto no caput, o Santander promoverá a restituição dos valores ao cliente e cancelamento da operação.

#### **CLÁUSULA SEXTA – Exigência de biometria por operação e melhoria na coleta da documentação na contratação**

O Banco Santander (Brasil) S.A. se compromete a realizar a verificação biométrica, nos termos da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, em cada nova operação de crédito consignado, não reutilizando uma mesma biometria para mais de uma operação.

O Banco Santander (Brasil) S.A. se compromete para melhoria da validação da autorização para novas contratações, tal como, a buscar as em bases governamentais disponíveis e/ou outras fontes homologadas e anexando anexar na contratação documentos que validem e comprovem a manifestação de vontade pelo segurado, documentos que deverão acompanhar a documentação a ser enviada ao MEU INSS.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – Respeito ao limite de crédito dos cartões de crédito consignado e consignado de benefício**

O Banco Santander (Brasil) S.A. se compromete a adequar o limite permitido de 1,6 (um inteiro e seis décimos) vez o valor da renda mensal do benefício, conforme previsto no art. 15, IV, da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 2022.

**Subcláusula primeira.** O Banco Santander (Brasil) S.A. compromete-se a adotar todas as providências em até 90 (noventa) dias, contados a partir da assinatura deste Termo de Compromisso, para que, em novas operações, o controle do limite observado no caput seja respeitado.

**Subcláusula segunda.** Durante o prazo referido na subcláusula primeira, o Banco Santander se compromete a adotar controle manual para as novas operações, de forma a garantir que o limite permitido não seja ultrapassado.

**Subcláusula terceira.** Para os casos em que não houve o respeito ao limite permitido, caso o Banco Santander (Brasil) S.A. tenha dado causa, se compromete a adequar o limite e creditar, em até duas faturas, a contar da assinatura deste Termo de Compromisso, os valores que ultrapassem o limite de 1,60 (um vírgula sessenta).

**Subcláusula quarta.** Para os casos em que houver sido detectada fraude de terceiros, o Santander se compromete a não cobrar juros do valor que ultrapasse o limite de 1,60 (um vírgula sessenta).

## **CLÁUSULA OITAVA – Redução de reclamações**

O Banco Santander (Brasil) S.A. compromete-se a adotar mecanismos de redução de reclamações, em todos os canais de atendimento, tais como, Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), Ouvidoria, Banco Central do Brasil (Bacen), Consumidor.gov e Reclame Aqui, bem como melhorar os índices de resolutividade e satisfação do cliente.

**Subcláusula única.** A instituição signatária compromete-se a encaminhar, a cada 60 (sessenta) dias, relatório com seu Plano de Ação e resultados.

## **V - DAS OBRIGAÇÕES DO INSS**

O INSS compromete-se a:

## **CLÁUSULA DÉCIMA - Compromisso**

Considerando a celebração do presente Termo de Compromisso e observadas as suas condições, o INSS assume o compromisso de celebrar novo Acordo (ACT) com o Santander, desde que atendidos os demais requisitos previstos na legislação.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Publicação**

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

**VI - DAS PENALIDADES****CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Descumprimento**

O descumprimento do objeto deste Termo de Compromisso, apurado em processo administrativo próprio, observado o contraditório, a ampla defesa e a proporcionalidade do processo administrativo, poderá sujeitar a instituição financeira às seguintes consequências:

I - suspensão cautelar de novas averbações;

II - rescisão do Acordo de Cooperação Técnica;

III - comunicação à SENACON e ao Banco Central do Brasil, para aplicação de sanções administrativas; e

IV - aplicação de multa, observando em caso de descumprimento das obrigações descritas na:

a) CLÁUSULA TERCEIRA, no valor de 10% (dez por cento) dos valores contratados e não restituídos;

b) Subcláusula segunda da CLÁUSULA QUINTA, no valor de 10% (dez por cento) dos valores contratados e não restituídos; e

c) CLÁUSULA SÉTIMA no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por dia de atraso e por benefício, incidente até o efetivo cumprimento.

Subcláusula primeira. Em casos de aplicação de penalidade de multa, serão observados o cumprimento dos 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 segunda. Não serão aplicáveis quaisquer penalidades descritas no caput caso a instituição financeira não tenha dado causa ao atraso.

Subcláusula terceira. A formalização deste compromisso não implica em renúncia ao direito de ação da Instituição signatária.

## VII - DA VIGÊNCIA E PUBLICIDADE

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Vigência

O presente Termo de Compromisso tem vigência por prazo indeterminado, entrando em vigor na data de sua publicação.

Será encaminhado à Controladoria-Geral da União para ciência aos compromissos assumidos pelas partes.

## VIII - DO FORO

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Foro

Fica eleito o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir eventuais controvérsias decorrentes deste Termo.

E, por estarem de pleno acordo, firmam o presente Termo de Compromisso, em duas vias de igual teor e forma, para que produza seus efeitos legais.

Brasília/DF, data da assinatura eletrônica

**LUCIANE IGREJA SOARES**

Gerente do Santander (Brasil) S.A.

**DANIEL FREITAS**

Gerente do Santander (Brasil) S.A.

**GILBERTO WALLER JUNIOR**

Presidente do INSS



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO WALLER JUNIOR, Presidente**, em 08/12/2025, às 11:46, 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 **LUCIANE IGREJA SOARES, Usuário Externo**, em 08/12/2025, às 14:59, 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 **Daniel Azevedo Gomes Freitas, Usuário Externo**, em 08/12/2025, às 18:07, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **23481214** e o código CRC **04D42582**.

---

Referência: Processo nº 35014.413697/2025-77

SEI nº 23481214