

TERMO DE COMPROMISSO

Processos nº 35014.388292/2025-93 (Ofício 23/2025), 35014.405333/2025-13 (Ofícios 46/2025 e 1561/2025)

Interessado: INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E BANCO PAN 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, Senhor GILBERTO WALLER JUNIOR.

E, de outro lado, BANCO PAN S.A. (PAN), instituição financeira com sede na Av. Paulista, n. 1374, 7º, 8º, 15º, 16º, 17º e 18º andares, bairro Bela Vista, São Paulo, SP, CEP 01310-916, inscrito no CNPJ/MF sob o n. 59.285.411/0001-13, neste ato representado por ALICE MARIANI SAQUY SOARES e ALEX SANDER MOREIRA GONÇALVES.

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 tarifas 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

Promover a restituição dos valores cobrados referentes a tarifas e a título de seguro prestamista ou qualquer outro produto ou serviço vinculados aos empréstimos consignados, caso, após apuração em processo administrativo, assegurado o contraditório e ampla defesa, seja constatada a irregularidade da referida cobrança.

Subcláusula primeira. Constatada a irregularidade, a instituição financeira será comunicada para que efetue a restituição no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a cada beneficiário, caso não seja fixado prazo superior em processo administrativo específico.

Subcláusula segunda. Em caso de restituição, os valores deverão ser corrigidos monetariamente pelo IPCA-E, a contar da data do desembolso pelo beneficiário. Na hipótese de não restituição no prazo fixado, incidirá juros de mora nas situações em que a instituição der causa, a contar da notificação.

Subcláusula terceira. A restituição será devida na seguinte ordem:

I - na conta em que foi realizado o empréstimo;

II - via PIX, mediante nº de CPF; e

III - disponibilização via SVR.

Subcláusula quarta. Fica dispensada a restituição em caso de ter sido 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 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 Pan compromete-se a enviar, via interface de programação – API, a documentação contratual ainda não encaminhada de forma completa, nos termos da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, e dos atos normativos anteriores, se for o caso, em até 30 (trinta) 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. Não haverá aplicação de multa caso a instituição financeira não tenha dado causa ao atraso.

CLÁUSULA SEXTA – Exigência de biometria e melhoria na coleta da documentação na contratação

O Banco Pan se compromete 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, 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 PAN 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 PAN 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 Pan 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 houver respeito ao limite permitido, o Banco Pan se compromete a creditar, na próxima fatura, a contar da assinatura deste Termo de Compromisso, os valores que ultrapassarem o limite de 1,6 (um inteiro e seis décimos).

CLÁUSULA OITAVA – Redução de reclamações

O Banco Pan 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.

CLÁUSULA NONA – Privacidade e proteção de dados

O Banco Pan reafirma seu compromisso com a privacidade e a proteção dos dados pessoais e garante que realiza o tratamento de dados pessoais nas operações realizadas diretamente pelo Banco ou por seus correspondentes bancários, em estrita conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como com todos os normativos e diretrizes emitidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Subcláusula primeira. O tratamento de dados pessoais realizado pelo Banco Pan deverá, além de observar o princípio da responsabilidade, cumprir rigorosamente os princípios da finalidade, necessidade, adequação, transparência, segurança e prevenção, sendo sempre limitado às finalidades legítimas, específicas e previamente informadas ao titular, conforme previsto na legislação vigente.

Subcláusula segunda. O Banco Pan compromete-se a não compartilhar, ceder ou transferir dados pessoais a terceiros ou correspondentes bancários, salvo nas hipóteses expressamente autorizadas pelo titular ou exigidas por obrigação legal ou regulatória.

Subcláusula terceira. Adicionalmente, o Banco Pan assegura que mantém políticas, controles e medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

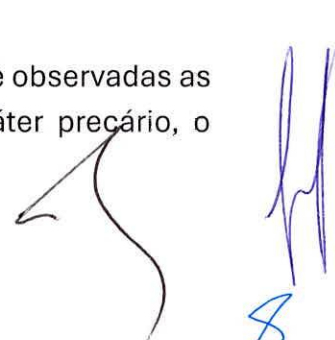
Subcláusula quarta. O Banco Pan compromete-se ainda a informar o titular dos dados, de forma clara e acessível, sobre o tratamento realizado, incluindo a finalidade, a base legal, os direitos assegurados e os canais disponíveis para exercício desses direitos.

V - DAS OBRIGAÇÕES DO INSS

O INSS compromete-se a:

CLÁUSULA DÉCIMA

Considerando a celebração do presente Termo de Compromisso e observadas as suas condições, o INSS assume o compromisso de renovar, em caráter precário, o



Acordo ACT em vigor entre o PAN e o INSS, desde que atendidos os demais requisitos previstos na legislação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

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

VI - DAS PENALIDADES

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

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, em caso de descumprimento:
 - a) das obrigações descritas na CLÁUSULA TERCEIRA, no valor de 10% (dez por cento) dos valores contratados e não restituídos;
 - b) das obrigações descritas nas CLÁUSULAS QUINTA E SEXTA, no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por contrato e por dia de atraso, incidente até o efetivo cumprimento; e
 - c) em caso de descumprimento da CLÁUSULA NONA, no valor de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por descumprimento.

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

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.

Será publicado no Portal do INSS (www.gov.br/inss) e registrado no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, garantindo transparência e controle social.

VIII - DO 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, 1º de dezembro de 2025.



ALICE MARIANI SAQUY SOARES

Procuradora – Banco Pan



ALEX SANDER MOREIRA GONÇALVES

Diretor - Banco PAN



GILBERTO WALLER JUNIOR

Presidente do INSS