

TERMO DE COMPROMISSO

Interessado: INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E PICPAY BANK - BANCO MÚLTIPLO 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, PICPAY BANK - BANCO MÚLTIPLO S.A., instituição financeira com sede na Avenida Manuel Bandeira, n.º 291, Condomínio Atlas Office Park, Bloco A, 1º Andar, Escritórios 22 e 23, 2º Andar - Bloco B e 3º Andar, Escritórios 43 e 44, Vila Leopoldina, São Paulo, SP, CEP 05317-020, inscrito no CNPJ/MF sob o n. 09.516.419/0001-75, neste ato representado por seu representante legal Sr. Simão Luiz Kovalski, inscrito no CPF sob o nº 517.714.970-68 e portador do RG nº 2.014.061 SSP/DF, doravante designada como "Instituição Financeira Signatária ou PicPay Bank".

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 de seguro prestamista ou outros produtos e serviços com descontos em benefícios

Nos termos do art. 12, V, da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, que trata dos aspectos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de crédito consignado contraído nos benefícios pagos pelo INSS, o PicPay Bank compromete-se a não cobrar taxas ou vender o seguro prestamista ou qualquer produto securitário vinculado às operações de empréstimo consignado contratadas por beneficiários do INSS para pagamento dos valores mediante desconto no benefício, 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

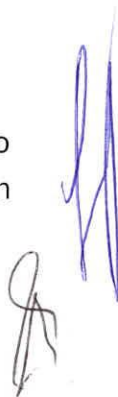
Abster-se de condicionar à contratação ou depósito do crédito consignado à contratação de qualquer modalidade de seguro, título de capitalização, plano assistencial ou serviço de natureza análoga, direta ou indiretamente.

CLÁUSULA TERCEIRA – Restituição de valores

O PicPay Bank, por sua iniciativa, deseja cancelar o seguro prestamista vendido aos clientes e restituir os valores cobrados a título de prêmio de seguro prestamista ou qualquer outro produto ou serviço vinculados aos empréstimos consignados, 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 - pré-pagamento dos empréstimos vigentes, promovendo o abatimento do saldo devedor a partir da última parcela a vencer, trazida a valor presente, com



abatimento proporcional dos juros no momento da amortização, para os clientes que assim concordarem;

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

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

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

Subcláusula segunda. Fica o PicPay Bank 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, em até 60 (sessenta) dias após o término do prazo para restituição dos valores previsto na cláusula terceira, os beneficiários alcançados com a restituição, os respectivos valores, formas de devolução e o canal de atendimento informado para eventuais esclarecimentos. Se após essa comunicação, o INSS identificar que ainda existem beneficiários a serem restituídos pelo PicPay Bank, este lhe encaminhará a respectiva relação destes, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da listagem pelo PicPay Bank, para realizar a restituição e comprová-la.

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

O PicPay Bank se compromete a manter o regular envio, via interface de programação – API, de toda a documentação contratual, de forma completa, das operações formalizadas e averbadas, na forma da regulamentação vigente.

Subcláusula única. O PicPay Bank se compromete a manter a documentação contratual com a qualidade mínima prevista na Nota Técnica nº 65/2023/DCBEN/CPGB/CGPAG/DIRBEN.

D

Handwritten signature in blue ink.

CLÁUSULA SEXTA – Exigência de biometria por operação e melhoria na contratação

O PicPay Bank se compromete a manter a verificação biométrica em cada operação de crédito consignado, não reutilizando uma mesma biometria para mais de uma operação.

O PicPay Bank se compromete, a buscar acesso às bases governamentais e/ou privadas disponíveis com o objetivo de proporcionar a melhoria contínua da validação da autorização para contratação dos empréstimos consignados.

CLÁUSULA SÉTIMA – Tratamento de reclamações

O PicPay Bank declara que mantém mecanismos para tratamento de demandas de seus clientes em conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes, sobretudo com relação à regulamentação bancária e consumerista aplicável, conforme demonstrado no Anexo I a este documento, que se trata de informativo sobre o procedimento adotado pelo PicPay Bank para o tratamento de demandas de seus clientes em canais críticos.

Subcláusula única: O INSS poderá, a qualquer tempo e sempre que entender necessário, solicitar ao PicPay Bank a atualização do documento informativo previsto no caput.

V - DAS OBRIGAÇÕES DO INSS

O INSS compromete-se a:

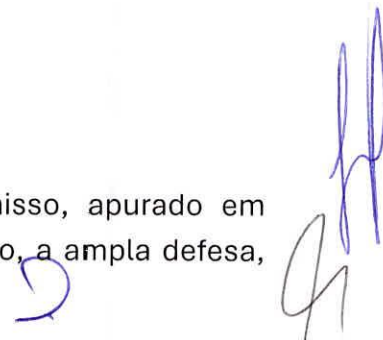
CLÁUSULA OITAVA

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

VI - DAS PENALIDADES

CLÁUSULA NONA

O descumprimento do objeto deste Termo de Compromisso, apurado em processo administrativo prévio e próprio, observado o contraditório, a ampla defesa,



incluindo acesso aos autos pelo PicPay Bank, 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; ou
- IV - aplicação de multa, observando em caso de descumprimento:
 - a) das obrigações descritas na CLÁUSULA TERCEIRA, o INSS poderá aplicar a penalidade de multa no valor equivalente a 10% (dez por cento) incidentes sobre os valores não restituídos no prazo previsto;
 - b) das obrigações descritas na CLÁUSULA SEXTA, o pagamento de multa no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por contrato.

Subcláusula primeira. Em casos de aplicação de penalidade de multa, serão observados o cumprimento dos princípios da ampla defesa e do contraditório, incluindo o acesso aos autos pelo PicPay Bank, em procedimento administrativo prévio e próprio, pelo INSS, para a apuração de eventual irregularidade.

Subcláusula segunda. Para aplicação das penalidades previstas nesta cláusula, é indispensável a comprovação inequívoca, em procedimento administrativo prévio e próprio, que a ação ou omissão exclusiva do PicPay Bank deu causa direta ao descumprimento de obrigação do PicPay Bank, não respondendo o PicPay Bank por atos ou descumprimento de obrigações de terceiros.

Subcláusula terceira. A formalização deste compromisso não implica em reconhecimento de culpa, dolo ou dever de indenizar por parte do PicPay Bank, tampouco em renúncia ao direito de defesa ou ação judicial do PicPay Bank a respeito de temas tratados neste instrumento.

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 pelo INSS à Controladoria-Geral da União para ciência dos compromissos assumidos pelas partes.

Será publicado pelo INSS 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.

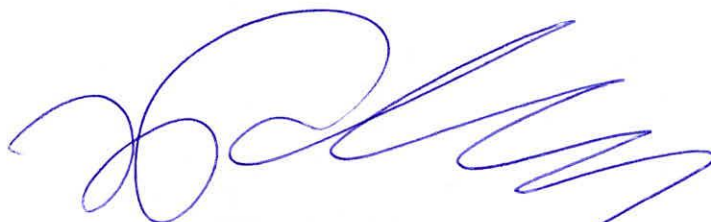
E, por estarem de pleno acordo, firmam o presente Termo de Compromisso, em duas vias de igual teor e forma, para que produza seus efeitos legais.

Brasília/DF, 4 de dezembro de 2025.



SIMÃO LUIZ KOVALSKI

PICPAY BANK - BANCO MÚLTIPLO S.A.



GILBERTO WALLER JUNIOR

Presidente do INSS

ANEXO I - DOCUMENTO INFORMATIVO

CANAIS CRÍTICOS



Processo de Melhoria Contínua



Fórum de Qualidade

Objetivo: Identificar as principais insatisfações dos clientes com o atendimento, produtos e serviços da instituição e acionar os Executivos para implementação de melhorias.

01	Grupos de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento de indicadores • Tratado de causa raiz • Análise da Jornada de Atendimento
02	Reuniões - Pré Fórum	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de boas práticas • Análise dos impactos reputacionais • Mapeamento dos riscos
03	Fórum de Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação das principais oportunidades • Participação dos membros permanentes (Diretoria, Executivos, Atendimento, Ouvidoria e Jurídico Contencioso) • Representantes das áreas de negócio convidadas



Assinatura manuscrita em azul.