



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Presidência

TERMO DE COMPROMISSO

Processo nº 35014.387930/2025-59.

Interessado: INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E O BANCO INTER S.A.

Assunto: Ajustamento de procedimentos da instituição financeira às normas contratuais, referente aos Contratos nº 46/2019 e o nº 39/2024.

DAS PARTES

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

E, de outro lado, o **BANCO AGIBANK S.A.**, instituição financeira contratada para pagamento de benefícios previdenciários, CNPJ nº 10.664.513/0001-50, com sede na Rua Sergio Fernandes Borges Soares, nº 1000, Distrito Industrial, Campinas/SP, CEP 13.054-709, doravante denominada COMPROMITENTE, neste ato representada por seu Presidente, GLAUBER MARQUES CORREA.

As partes acima qualificadas resolvem firmar o presente TERMO DE COMPROMISSO - TC, 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 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e Lei nº 9.784, de 1999, mediante as cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente TC tem por objeto ajustar os procedimentos da instituição financeira signatária (BANCO AGIBANK S.A.), de modo a assegurar o cumprimento integral da legislação e dos contratos vigentes, referentes às operações de pagamento aos beneficiários do INSS, com adequação da estrutura do órgão pagador, e cessação de irregularidades na portabilidade identificadas no Processo nº 35014.220084/2025-98.

1.2. A finalidade deste TC é assegurar o respeito inequívoco ao direito fundamental do beneficiário à livre escolha de seu domicílio bancário, estabelecendo as seguintes finalidades precípua:

1.2.1. garantir que todo procedimento de portabilidade de benefício previdenciário seja precedido de manifestação de vontade livre, informada, específica e comprovável do titular ou de seu

representante legal;

1.2.2. adequar os sistemas tecnológicos, aplicativos móveis e procedimentos operacionais da COMPROMITENTE às normas do INSS e às melhores práticas de segurança e transparência;

1.2.3. reforçar a proteção dos beneficiários do INSS contra práticas abusivas, enganosas ou que explorem a assimetria informacional, preservando a integridade dos benefícios previdenciários;

1.2.4. cumprir as cláusulas do Contrato nº 39/2024, referentes à disponibilização de Terminais de Autoatendimento, existência de numerário suficiente para atender a necessidade dos beneficiários do INSS e atendimento humanizado e com presteza.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOS FUNDAMENTOS LEGAIS E CONTRATUAIS

2.1 O presente TC fundamenta-se no art. 26 do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro - LINDB), art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347, de 1985, do art. 55, § 1º, da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e da Lei nº 9.784, de 1999, e nos seguintes contratos:

2.1.1 Contrato nº 47/2019 (e Termo de Referência anexo): Cláusula Primeira, Parágrafo Quinto (direito à portabilidade sem ônus); Termo de Referência, item 8, II, "l" (obrigação do INSS de manter a faculdade de escolha); Termo de Referência, item 8, III, "n" (obrigação da contratada de alterar o meio de pagamento a pedido do beneficiário); e Termo de Referência, item 8, III, "ap" (vedação a condicionar o pagamento à abertura de conta corrente).

2.1.2 Contrato nº 39/2024 (e Termo de Referência anexo): Cláusula Primeira, item 1.1 (garantia da faculdade de optar pela instituição); Cláusula Primeira, item 1.8 (portabilidade sem ônus); Termo de Referência, item 5.1.3 (direito à portabilidade a qualquer tempo); Termo de Referência, item 5.13, I, "h" (obrigação do INSS de manter a faculdade); Termo de Referência, item 5.13, II, "m" (obrigação da contratada de alterar o meio de pagamento a pedido); e Termo de Referência, item 5.13, II, "ah" (vedação a condicionar o pagamento à abertura de conta).

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

3.1 A COMPROMITENTE, em reconhecimento aos fatos apurados no Processo nº 35014.220084/2025-98, assume as seguintes obrigações de fazer e não fazer.

3.1.1. Referente ao Convênio Operacional e Limites Contratuais.

3.1.1.1. CESSAR IMEDIATAMENTE a captação de novos clientes e a solicitação de novas portabilidade (Lote 30), por si ou por intermédio de instituição parceira, referentes a benefícios concedidos nos períodos dos pregões 1 (2009) e 2 (2014), até a conclusão de processo administrativo próprio instaurado para apurar a legalidade da parceria operacional firmada pela COMPROMITENTE, assegurados o contraditório e a ampla defesa, inclusive com a possibilidade de instituição de regime de transição, nos termos do parágrafo único do art. 21 e do art. 23 da LINDB.

3.1.1.2. Durante o período de cessação previsto na cláusula 3.1.1.1, será admitida a realização de portabilidade de benefícios em favor da COMPROMITENTE referentes aos pregões 1 (2009) e 2 (2014), desde que decorrentes de vínculos contratuais válidos e ativos na data de celebração deste TC, oriundos da parceria operacional objeto do processo administrativo instaurado na forma da cláusula segunda.

3.1.1.3. REPORTAR mensalmente ao INSS relatório circunstanciado contendo a identificação dos benefícios objeto de portabilidade nos termos do subitem 3.1.1.2, indicando o número do benefício, data da portabilidade, instituição de origem e demais elementos de rastreabilidade necessários à fiscalização e acompanhamento pelo INSS.

3.1.1.4. APLICAR, de imediato, integralmente o Plano de Ação proposto dia 29 de agosto de 2025, e as obrigações estabelecidas neste TC à parceria operacional firmada pela COMPROMITENTE, inclusive em relação aos benefícios objeto da portabilidade descrita no subitem 3.1.1.2.

3.1.2. Referente à Localização Geográfica.

3.1.2.1. RESTRINGIR a efetivação de portabilidade de benefício exclusivamente ao município de residência comprovada do titular, utilizando como base os dados cadastrais atualizados do INSS ou documentação idônea apresentada pelo beneficiário no ato da solicitação.

3.1.2.1.1 Nos casos em que não houver agência física do banco de destino no município de residência do beneficiário, a COMPROMITENTE poderá efetuar a portabilidade para agência localizada em município limítrofe, desde que tal designação não implique alteração da Agência da Previdência Social de referência do beneficiário, devendo o titular ser expressamente informado dessa condição no momento da solicitação.

3.1.3. Referente aos Canais e Métodos de Validação.

3.1.3.1. ABSTER-SE de utilizar canais informais ou inseguros, como aplicativos de serviços de mensageria ou notificações *push* em aplicativos, para solicitar ou validar pedidos de portabilidade de benefícios.

3.1.3.2. IMPLEMENTAR, em todos os seus canais digitais (aplicativos móveis e *Internet banking*), funcionalidade obrigatória de captura biométrica (facial ou digital) para acesso a tais canais, como etapa de autenticação segura para a eventual solicitação de portabilidade.

3.1.3.3. GARANTIR que, após a vinculação segura do dispositivo mediante captura biométrica (facial ou digital), as operações e contratações, inclusive portabilidade, realizadas no ambiente digital sejam validadas mediante o uso da senha bancária transacional, reconhecida como meio idôneo e suficiente no momento de manifestação de vontade do cliente, em razão da prévia autenticação biométrica que estabelece o vínculo entre o cliente e o dispositivo descrita no subitem 3.1.3.2.

3.1.4. Referente ao Processamento e Retenção.

3.1.4.1 PROCESSAR e ENCAMINHAR à Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - Dataprev todos os pedidos de portabilidade recebidos, impreterivelmente, até o final do dia útil subsequente à data da solicitação formalizada pelo titular, respeitando as datas de corte mensais definidas pelo INSS.

3.1.4.2. ABSTER-SE de reter, impedir, dificultar ou reverter unilateralmente portabilidades legítimas de benefícios em virtude da existência de quaisquer outros produtos, serviços ou contratos financeiros vigentes entre o beneficiário e a instituição.

3.1.5. Referente ao Consentimento e Formalização.

3.1.5.1. GARANTIR que toda solicitação de portabilidade seja instruída com prova inequívoca do consentimento livre, informado e específico do titular do benefício (ou seu representante legal) para o ato da portabilidade, obtido de forma clara e destacada.

3.1.5.2. GARANTIR que o instrumento utilizado especificamente para a solicitação de portabilidade seja formalmente separado, destacado e distinto de quaisquer formulários, telas ou interfaces de contratação de outros produtos ou serviços financeiros.

3.1.5.3. ADEQUAR todos os formulários (físicos ou digitais) destinados à solicitação de portabilidade para que sejam apresentados com tipografia legível (fonte clara e tamanho adequado) e diagramação concisa, que facilitem a imediata leitura e compreensão do ato pelo solicitante, assegurando sua manifestação inequívoca de vontade.

3.1.5.4. INFORMAR o beneficiário, no processo de contratação de quaisquer outros produtos ou serviços, de maneira clara, explícita, destacada e sem ambiguidades, sobre seu direito à portabilidade do benefício, esclarecendo sua opcionalidade e sua vinculação a outros produtos.

3.1.6. Referente ao Plano de Ação.

3.1.6.1. CUMPRIR integralmente o Plano de Ação apresentado pela COMPROMITENTE em 29 de agosto de 2025, comprometendo-se especificamente a:

3.1.6.2. SUBMETER à validação prévia do INSS todas as campanhas de comunicação e *marketing* direcionadas aos beneficiários, cujo conteúdo extrapole o escopo estrito do contrato de prestação de serviços;

3.1.6.3. ABSTER-SE de realizar solicitações de portabilidade por meio de terminais de autoatendimento - ATMs que não disponham de tecnologia de captura biométrica;

3.1.6.4. CUMPRIR o cronograma de instalação de 684 (seiscentos e oitenta e quatro) ATMs nos Órgãos Pagadores restantes, observando os seguintes prazos máximos, contados da data da entrega do documento, e apresentando a respectiva comprovação de instalação ao INSS ao final de cada prazo:

I - de 300 (trezentos) ATMs: até 27 de dezembro de 2025, prazo de 120 (cento e

vinte) dias;

II - de 200 (duzentos) ATMs adicionais: até 26 de janeiro de 2026, prazo de 150 (cento e cinquenta) dias;

III - das 184 (cento e oitenta e quatro) ATMs finais, totalizando 684 (seiscentos e oitenta e quatro): até 25 de fevereiro de 2026, prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO INSS

4.1. O INSS compromete-se a:

4.1.1. aprovar, neste ato, o Plano de Ação apresentado pela instituição financeira;

4.1.2. restabelecer o recebimento de novos lotes, a título precário e de acordo com o cronograma apresentado pela COMPROMITENTE; e

4.1.3. restabelecer a possibilidade de receber novos benefícios por meio de portabilidade, atentando para os compromissos do presente TC, inclusive o firmado no subitem 3.1.1.2 da Cláusula Terceira;

4.1.4. no eventual cenário de celebração de Termos de Compromisso entre o INSS e instituições financeiras com as quais a COMPROMITENTE mantenha parceria operacional referente a benefícios concedidos nos períodos dos Pregões 1 (2009) e 2 (2014), será observado o disposto no subitem 3.1.1 da Cláusula Terceira, e subitens deste TC, ressalvado o disposto no subitem 5.2 da Cláusula Quinta e preservadas suas prerrogativas de autotutela e supervisão administrativa; e

4.1.5. publicar o presente TC no Diário Oficial da União, em forma de extrato, e no Portal do INSS (www.gov.br/inss).

5. CLÁUSULA QUINTA – DAS PENALIDADES E MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

5.1 O descumprimento de qualquer obrigação constante deste TC sujeitará a COMPROMITENTE às seguintes consequências, aplicáveis de forma isolada ou cumulativa, sem prejuízo da responsabilização civil e penal cabível, nos termos da Cláusula Décima e item 15 do Termo de Referência do Contrato nº 47/2019, e da Cláusula Décima Segunda do Contrato nº 39/2024:

5.1.1. advertência por escrito;

5.1.2. multa, nos valores e condições estabelecidas nos contratos;

5.1.3. rescisão dos Contratos de Prestação de Serviços Bancários;

5.1.4. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;

5.1.5. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

5.2. A celebração deste TC não afasta a possibilidade de o INSS, diante de novos fatos ou da gravidade dos descumprimentos, aplicar a suspensão cautelar dos serviços de portabilidade (Lote 30) para a devida apuração, visando resguardar o interesse público e o direito dos beneficiários.

5.3. A COMPROMITENTE obriga-se a implementar todas as correções sistêmicas, operacionais e procedimentais necessárias ao fiel cumprimento das obrigações aqui assumidas, de acordo com o Plano de Ação aprovado.

5.4. A COMPROMITENTE deverá apresentar ao INSS Relatório de Conformidade detalhando a implementação de cada obrigação aqui assumida, no prazo de 5 (cinco) dias, incluindo evidências de auditoria de seus sistemas, novos modelos de formulários, interfaces digitais e a revisão de convênios operacionais.

5.5. A COMPROMITENTE deverá apresentar ao INSS, a cada 30 (trinta) dias, Plano de Providências com as medidas implantadas para a melhoria das constatações feitas pela fiscalização presencial realizada pelo INSS, em anexo.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA E PUBLICIDADE

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

6.2 Será publicado nos termos do subitem 4.1.5, e registrado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, garantindo transparência e controle social.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO FORO

7.1 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, 12 de novembro de 2025.

GLAUBER MARQUES CORREA
Presidente do Banco AGIBANK S.A.

GILBERTO WALLER JUNIOR
Presidente do INSS

Referência: Processo nº 35014.408264/2025-08

SEI nº 23168881