



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
SAUS QUADRA 2 BLOCO 0, - Bairro ASA SUL, Brasília/DF, CEP 70070946
Telefone: - <http://www.inss.gov.br>

TERMO ADITIVO

Processo nº 35014.338697/2020-76

Unidade Gestora: DCBEN

TERMO ADITIVO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL E A ACORDANTE PARA ADEQUAÇÃO AOS TERMOS DA INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS/PRES Nº 138 DE 10 DE NOVEMBRO DE 2022

O **INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**, doravante denominado **INSS**, Autarquia Federal, vinculado ao Ministério do Trabalho e Previdência, instituído na forma da autorização legislativa contida no art. 17 da Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, criado pelo Decreto nº 99.350, de 27 de junho de 1990, e Decreto nº 10.995, de 14 de março de 2022, com sede no Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco "O", Brasília/DF, CEP 70070-946, CNPJ nº 29.979.036/0001-40, neste ato representado por seu Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão, **ANDRE PAULO FELIX FIDELIS**, CPF nº 536.148.104-10, no uso das atribuições que lhe confere o art. 20, Capítulo V, Seção II do Decreto nº 10.995, de 2022 e o **BANCO DO BRASIL S.A.**, CNPJ nº 00.000.000/0001-91, com sede no SAUN Quadra 5, Bloco "B", Torre Sul, 13º Andar, Ed. Banco do Brasil, Asa Norte, Brasília, Distrito Federal (DF), CEP nº 70.040-912, doravante designada ACORDANTE, neste ato representada por seu Representante **THIAGO AUGUSTO DIAS CARVALHO BRAZ**, CPF nº 015.168.456-17 no uso das atribuições que lhe estabelece o Artigo 27 do Estatuto Social da Acordante, bem como as procurações acostadas ao processo, celebram este TERMO ADITIVO, adiante denominado somente TERMO, nos termos da Lei nº 8.666, 21 de junho de 1993, na Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003 e da Instrução Normativa INSS/PRES Nº 138 de 10 de novembro de 2022, alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS Nº 143 de 10 de fevereiro de 2023; consoante as Cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Este ACORDO tem por objeto a operacionalização do disposto no art. 6º da Lei nº 10.820, de 2003, para realização de consignação de descontos nos benefícios previdenciários, cujo titular tenha contraído empréstimo pessoal consignado, cartão de crédito consignado e/ou cartão consignado de benefício concedido pela Acordante.

§ 1º As parcelas contratadas são deduzidas diretamente do pagamento mensal do benefício.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS EMPRÉSTIMOS E DAS OPERAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO E/OU CARTÃO CONSIGNADO DE BENEFÍCIOS

A Acordante, desde que observadas as normas aplicáveis às instituições do Sistema Financeiro Nacional e respeitadas as suas programações orçamentárias, normas operacionais e política de concessão de crédito consignado, poderá conceder empréstimo pessoal consignado, cartão de crédito consignado e/ou cartão consignado de benefício, aos titulares de benefícios, nos termos estabelecidos na Instrução Normativa – IN INSS/PRES nº 138, de 10 de novembro de 2022, ou outra que venha a substituí-la.

§ 1º A averbação da contratação de crédito consignado pelo titular do benefício ocorrerá desde que:

I - a operação seja realizada com a própria instituição consignatária acordante ou por meio do correspondente bancário, sendo a primeira, responsável pelos atos em seu nome;

II - o desconto seja formalizado por meio de contrato firmado e assinado, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação de documento de identificação oficial, válido e com foto, e CPF, juntamente com a autorização da consignação tratada abaixo;

III - a autorização da consignação seja dada de forma expressa, assinada com uso de reconhecimento biométrico, não sendo aceita autorização dada por ligação telefônica e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência;

IV - também será admitido o acesso autenticado, alternativamente ao reconhecimento biométrico, desde que as contratações sejam formalizadas por beneficiários diretamente na instituição financeira ou por meio dos canais eletrônicos da instituição financeira (incluído pela IN INSS/PRES Nº 143, de 2023);

V - o benefício não esteja bloqueado para empréstimos, na forma do art. 8º da IN INSS/PRES nº 138, de 2022;

VI - o somatório dos descontos de crédito consignado, no momento da averbação, não excedam o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor da margem consignável do benefício, conforme previsto no § 5º do art. 6º da Lei nº 10.820, de 2003, sendo de até:

- a) até 35% (trinta e cinco por cento) para as operações exclusivamente de empréstimo pessoal;
- b) até 5% (cinco por cento) para as operações exclusivamente de cartão de crédito; e
- c) até 5% (cinco por cento) para as operações exclusivamente de cartão consignado de benefício.

VII - não exceda 84 (oitenta e quatro) parcelas mensais e sucessivas;

VIII - o valor do empréstimo pessoal contratado seja depositado:

- a) na conta bancária que corresponda àquela na qual o benefício é pago; ou

b) em conta corrente ou poupança, designada expressamente pelo contratante, da qual ele seja o titular, ou, ainda, por meio de ordem de pagamento, preferencialmente na agência/banco onde é pago mensalmente o benefício, para os beneficiários que recebem na modalidade de cartão magnético;

IX - seja efetivada no Estado (Unidade da Federação - UF) em que o benefício é mantido.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

§ 1º Das obrigações do INSS:

I - repassar os valores consignados na renda mensal dos benefícios previdenciários, em favor da Acordante, por meio de depósito em conta corrente indicada ou transferência para a conta "reserva bancária" definida, via Sistema de Transferência de Reservas – STR, por meio de mensagem específica, constante do catálogo de mensagens do Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da competência do crédito;

II - proceder à suspensão da consignação ou constituição de RMC no sistema de benefícios, caso inexistir autorização ou a Acordante não atenda à solicitação nos prazos e formas fixadas na IN INSS/PRES Nº 138, de 10 de novembro de 2022, ou outra que venha substituí-la;

III – reativar, na forma do art.3º, parágrafo único da Resolução INSS Nº 321, de 11/07/2013, no Sistema de Benefícios as consignações ou constituição de RMC suspensa, na forma da IN INSS/PRES Nº 138, de 10 de novembro de 2022, quando da apresentação pela Acordante de documentos que comprovem a existência efetiva da autorização pelo titular do benefício, caracterizando assim a consignação como procedente. Esta reativação deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias da data do recebimento dos referidos documentos pela DIRBEN;

IV - consignar os valores relativos às parcelas de empréstimos pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício autorizados pelos titulares de benefícios e repassar à Acordante, no prazo estabelecido no inciso I deste parágrafo, não cabendo ao INSS responsabilidade solidária e subsidiária sobre as operações contratadas, bem como de descontos indevidos, realizado em desconformidade com as obrigações ajustadas neste ACORDO;

V - verificada a irregularidade da consignação, caso a Acordante não tenha procedido conforme inciso XXXIII §2º da Cláusula Terceira deste ACORDO, a consignação será excluída;

VI - acompanhar periodicamente a manutenção das condições de habilitação e qualificação das instituições financeiras acordantes, por consulta à situação de regularidade no Siafi/Sicaf, bem como se estão adimplentes no Cadin;

VII - exigir que toda Instituição consignatária acordante autorizada a realizar operação de crédito consignado, conforme disposto na Lei nº 10.820, de 2003, efetue seu cadastramento na plataforma *consumidor.gov.br* na condição de fornecedor (empresa previamente cadastrada para receber, responder e resolver reclamações de consumidores no sistema);

VIII - incentivar a capacitação dos prestadores destes serviços, principalmente aqueles designados a apresentar resposta na plataforma *consumidor.gov.br*, nos cursos à distância da Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), no sítio *ead.consumidor.gov.br*, que versam sobre proteção e defesa do consumidor;

IX - acompanhar as reclamações cadastradas pelos beneficiários do INSS na plataforma *consumidor.gov.br*, contra as Instituições Financeiras que operam nas modalidades previstas pela Lei 10.820, de 2003, e autorizadas pelo INSS, monitorando e analisando periodicamente os registros realizados, focando na qualidade das informações produzidas, inclusive adotando como ferramenta de avaliação para a celebração de novos Acordos de Cooperação Técnica, bem como para a renovação dos vigentes; e

X- orientar os beneficiários do INSS a buscar atendimento junto aos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON quando não obtiverem êxito na resolução da reclamação efetuada na plataforma *consumidor.gov.br*, bem como facilitar seu acesso aos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

§ 2º Das obrigações da Acordante:

I - divulgar as regras deste ACORDO aos titulares de benefícios que autorizaram as consignações ou constituição de Reserva de Margem Consignável-RMC diretamente em seus benefícios, obedecendo, nos materiais publicitários que fizer veicular, às normas constantes da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em especial aquelas previstas nos artigos 37 e 52;

II - para inclusão de contratos de crédito consignado no processamento da folha de pagamento dos benefícios do mês corrente, deverá enviar até o segundo dia útil de cada mês para a empresa de tecnologia responsável, o arquivo contendo as informações dos contratos de empréstimos pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício em que os beneficiários autorizaram a consignação diretamente na renda mensal do benefício de aposentadoria, pensão por morte, renda mensal vitalícia paga pelo INSS, na forma disciplinada pela IN INSS/PRES Nº 138, de 10 de novembro de 2022, ou outra que venha a substituí-la, observado o leiaute do "Protocolo de Integração" estabelecido entre o INSS e a empresa de tecnologia responsável;

III - as operações de consignação realizadas por cartão de crédito e cartão consignado de benefício deverão ser enviadas à empresa de tecnologia, de forma consolidada em um único valor por mês, a partir do dia 25 (vinte e cinco) de cada mês, até o segundo dia útil do mês seguinte;

IV - informar à empresa de tecnologia responsável, para exclusão da consignação, a rescisão do contrato de empréstimo pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício firmado entre o titular do benefício e a Acordante, até o segundo dia útil subsequente à ocorrência (rescisão do contrato), sob pena de serem efetuadas glosas retroativas à data do evento, corrigidas com base na variação da Taxa Referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia – SELIC, desde a data em que ocorreu o crédito indevido até o segundo dia útil anterior à data do repasse;

V - encaminhar à empresa de tecnologia responsável, nos prazos e formas fixados na IN INSS/PRES Nº 138, de 10 de novembro de 2022, ou outra que venha a substituí-la, o contrato firmado e assinado, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação do documento de identificação oficial, válido e com foto, CPF e a autorização da consignação assinada com o uso de reconhecimento biométrico;

VI - conservar os documentos que comprovem a operação do crédito consignado pelo prazo de 05 (cinco) anos, contados da data do término do contrato de empréstimo, ou da validade do cartão de crédito ou cartão consignado de benefício;

VII - cumprir e fazer cumprir as normas expedidas pelo INSS e a legislação em vigor sobre a matéria;

VIII - prestar todos os esclarecimentos atinentes ao objeto deste ACORDO, quando solicitados pelo INSS, nos prazos e formas fixados na IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou outra que venha a substituí-la, e legislação em vigor;

IX - indicar formalmente um responsável e seu substituto eventual para interlocução sobre as questões referentes à operacionalização deste ACORDO junto à Divisão de Consignações em Benefícios, com criação de caixa postal eletrônica (e-mail) institucional e disponibilização de

canal telefônico, com o fim específico de estabelecer comunicação direta com o INSS, comunicando eventuais alterações com antecedência mínima de 10 (dez) dias;

X - manter, durante a execução deste ACORDO, as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua celebração, descritas na Portaria nº 76/DIRBEN/INSS, de 3 de fevereiro de 2020;

XI - informar ao INSS, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, qualquer alteração contratual que venha a ocorrer na sua estrutura ou em suas Agências, seja por força de incorporação, fusão ou encerramento de atividades para que, se necessário, sejam adotados os procedimentos quanto à transferência dos contratos e os respectivos repasses dos valores;

XII - providenciar toda a infraestrutura e logística necessárias para atender a troca de arquivos via interface de programação - API, conforme padrão definido pela empresa de tecnologia responsável;

XIII - a instituição consignatária obriga-se a utilizar os dados coletados somente nos fins específicos a que a autorização se refere;

XIV - conhecer, cumprir e fazer cumprir os dispositivos constantes na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como promover o tratamento condigno dos dados pessoais dos beneficiários, atualizando, sempre que necessário, os textos de seus instrumentos de contratação de empréstimos consignados, de forma a evitar qualquer vazamento de dados.

XV - enviar, mensalmente, aos titulares de benefícios que utilizarem o cartão de crédito, fatura em meio físico ou eletrônico, respeitada a opção do beneficiário, com informações essenciais mínimas em destaque, descrição detalhada das operações realizadas, na qual conste o valor de cada operação e, sendo o caso, a quantidade de parcelas, o local onde foram efetivadas, bem como o número de telefone e o endereço para a solução de dúvidas;

XVI - liberar o valor contratado no prazo limite de 02 (dois) dias úteis, contados da confirmação do registro da consignação solicitada;

XVII - informar ao titular do benefício, no prazo descrito no inciso XV deste parágrafo, o local e data em que o valor do empréstimo ou do saque será liberado, principalmente quando este for feito por meio de ordem de pagamento;

XVIII - responsabilizar-se pela informação dos valores a serem consignados, que deverão corresponder ao efetivamente ajustado no contrato celebrado entre a Acordante e o titular do benefício e pela informação dos benefícios que sofrerão o respectivo desconto;

XIX - prestar as informações aos titulares dos benefícios, bem como realizar os acertos que se fizerem necessários quanto às operações de consignação realizadas;

XX - adequar seus procedimentos de operacionalização, tais como formulários de autorização de descontos, material publicitário, entre outros, aos termos das normas expedidas pelo INSS e da legislação em vigor sobre a matéria, independentemente de aditamento deste Termo, respeitadas as operações já realizadas e o objeto deste ACORDO;

XXI - não coletar, distribuir, disponibilizar, ceder, comercializar informações dos beneficiários do INSS nos limites da legislação vigente, salvo nos casos previstos na legislação em vigor;

XXII - não firmar contrato de empréstimos pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício de benefício por telefone, ou qualquer outro meio que não requeira autorização firmada por escrito, ou por meio eletrônico, pelo titular do benefício;

XXIII - não realizar diretamente ou por meio de interposta pessoa física ou jurídica, qualquer atividade de marketing ativo, oferta comercial, proposta, publicidade direcionada a beneficiário específico ou qualquer outra atividade, por qualquer meio eletrônico (SMS, ligação, aplicativos de troca de mensagem eletrônica) tendente a convencer o beneficiário do INSS a celebrar contratos de crédito consignado, com pagamento mediante consignação em benefício, antes do decurso de 180 (cento e oitenta) dias contatos a partir da respectiva DDB." (NR);

XXIV - não utilizar os símbolos de identificação do INSS para qualquer finalidade e valer-se do ACORDO para se apresentar como servidor, funcionário, prestador de serviços, procurador, correspondente, intermediário ou preposto do INSS para ofertar seus produtos ou serviços;

XXV - cancelar imediatamente o cartão de crédito e/ou cartão consignado de benefício, quando solicitado pelo beneficiário, devendo enviar o comando de exclusão da Reserva de Margem Consignável - RMC, à empresa de tecnologia responsável, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da data da liquidação do saldo devedor;

XXVI - disponibilizar, em até 05 (cinco) dias úteis, ao beneficiário que solicitar a quitação antecipada do seu contrato o boleto para pagamento, débito em conta ou transferência bancária, discriminando o valor total antecipado, o valor do desconto e o valor líquido a pagar, além da planilha demonstrativa do cálculo do saldo devedor;

XXVII - efetuar o cadastro na plataforma *consumidor.gov.br* na condição de fornecedor (empresa previamente cadastrada para receber, responder e resolver reclamações de consumidores no sistema), em conformidade com os atos normativos emitidos pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, para responder às reclamações relativas ao objeto do ACORDO, que deverá ser mantido inclusive após o término de sua vigência, enquanto existirem contratos de empréstimos ativos, sob pena de suspensão dos repasses dos valores consignados até a efetiva regularização, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

XXVIII - assegurar que os prestadores de serviço designados a apresentar resposta na plataforma *consumidor.gov.br* realizem os cursos à distância disponíveis na ENDC virtual, no sítio *ead.consumidor.gov.br*, que versam sobre proteção e defesa do consumidor;

XXIX - acompanhar diariamente as reclamações recebidas na plataforma *consumidor.gov.br* pertinentes à modalidade crédito consignado/cartão de crédito/RMC para beneficiários do INSS, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, de forma clara, objetiva e concisa, anexando os documentos pertinentes, a exemplo da autorização da consignação, constituição de RMC ou emissão do cartão de crédito e de comprovante da devolução dos valores, independentemente do recebimento de qualquer aviso, contados a partir do registro da demanda;

XXX - responsabilizar-se, integralmente, perante os beneficiários e o INSS, pela autenticidade das informações prestadas e documentos apresentados destinados a efetivação de consignação, constituição de RMC, emissão de cartão de crédito e/ou cartão consignado de benefício e resolução das reclamações cadastradas na plataforma *consumidor.gov.br*;

XXXI - contatar o reclamante, sempre que necessário, com objetivo de obter informações complementares à composição do problema relatado, dentro do prazo concedido para análise da reclamação, utilizando-se da própria plataforma *consumidor.gov.br* ou outros contatos fornecidos pelo consumidor em seu cadastro. O prazo da resposta não será suspenso ou interrompido pela solicitação de informação complementar;

XXXII - constatada a irregularidade do contrato, deverá encaminhar à empresa de tecnologia responsável imediatamente os dados referentes ao contrato para exclusão, bem como a liberação da margem consignável, via interface de programação - API;

XXXIII - devolver o valor consignado/retido indevidamente, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, quando comprovada irregularidade na contratação de operações de crédito, corrigido com base na variação da SELIC, desde a data de vencimento da parcela referente ao desconto indevido até o dia útil anterior ao da efetiva devolução, observada a forma disposta no § 5º desta Cláusula, enviando comprovante à empresa de tecnologia responsável;

XXXIV - encaminhar, comando via interface de programação - API de exclusão do contrato, em até 05 (cinco) dias úteis quando: o beneficiário desistir da operação de crédito que tiver contratado fora do estabelecimento comercial, no prazo de até 05 (cinco) dias a contar do recebimento do crédito ou quando da solicitação da quitação antecipada do contrato;

XXXV - assegurar, por meio de cláusula expressa nos contratos de crédito consignado, o direito de desistência no prazo de até 07 (sete) dias, por parte do beneficiário, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial;

XXXVI - devolver ao beneficiário o valor descontado no benefício após a liquidação antecipada do contrato, utilizando-se dos dados bancários e meios de contato fornecidos pelo interessado;

XXXVII - não incluir prêmio de seguros destinado à proteção da operação de empréstimo pessoal nos descontos relativos a empréstimos consignado;

XXXVIII - apresentar, anualmente, serviços de auditoria externa para avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos correspondentes bancários, inclusive por meio de entidades representativas de instituições financeiras em nível nacional, devendo, ao final de cada exercício, enviar ao INSS e ao CNARB - Comitê Nacional de Avaliação do Atendimento na Rede Bancária - o relatório detalhado do resultado da avaliação da auditoria externa realizada no período, sob pena de sujeitar-se à respectiva penalidade de que trata a alínea "b" do inciso II do art. 36 da IN INSS/PRES Nº 138, de 10 de novembro de 2022;

XXXIX - manter à disposição dos beneficiários serviço centralizado de bloqueio de chamadas e mensagens de oferta de operações de crédito consignado, denominado "*Não me Perturbe*";

XL - manter em sítio da internet, a lista consolidada de seus correspondentes bancários, definidos nos termos do inciso XX do art. 4 da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, contratados para ofertar operações de crédito consignado;

XLI - manter SAC ou Ouvidoria, de forma gratuita, à disposição dos beneficiários do INSS que contratem operação de crédito consignado, como preferenciais para solução dos conflitos de consumo;

XLII - atender às solicitações encaminhadas pelo INSS e pelo CNARB, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quanto à apresentação de contratos de crédito consignado ou de qualquer outro documento utilizado para averbação de crédito consignado, ou ainda, prestar esclarecimentos para avaliar a regularidade da operação;

§ 3º Havendo rejeição de valores das consignações efetuadas nos termos do inciso I do §1º, por motivo de alteração de dados cadastrais ou de dados bancários não informados pela Acordante em tempo hábil à Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade do INSS, o repasse somente ocorrerá na competência seguinte à regularização do cadastro;

§ 4º Os valores referidos no inciso XVI do § 2º desta Cláusula, deverão ser creditados:

I - diretamente na conta corrente bancária do beneficiário contratante, pela qual recebe o benefício previdenciário, sempre que esta seja a modalidade pela qual o benefício é pago;

II - para os beneficiários que recebem seus benefícios na modalidade de cartão magnético, o depósito deverá ser feito em conta corrente ou poupança, expressamente designada pelo titular do benefício e que ele seja o responsável ou por meio de ordem de pagamento, preferencialmente na agência/banco onde ele recebe o seu benefício mensalmente.

§ 5º O envio dos contratos e demais instrumentos de formalização, que se refere o inciso V do § 2º desta Cláusula se dará de forma automatizada, por meio de integração entre a empresa de tecnologia responsável e as instituições financeiras.

§ 6º A instituição consignatária acordante que tenha celebrado contrato de cartão consignado de benefício, se obrigará ainda:

a) a oferta mínima de: auxílio funeral e seguro de vida, sem limite de idade, no valor de, no mínimo, R\$ 2.000,00 cada, atualizado anualmente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, independente da *causa mortis*, bem como descontos em redes de farmácias conveniadas;

b) utilizar em todos os casos, do Termo de Consentimento Esclarecido, nos moldes estabelecidos pelo INSS;

c) enviar no ato da contratação, de material informativo para melhor compreensão do produto;

d) entregar o cartão em meio físico (ou eletrônico) para o beneficiário e as apólices de seguro de vida e o auxílio-funeral;

e) entregar o cartão em meio físico ao titular do benefício, bem como das apólices de seguro de vida e do auxílio-funeral;

f) enviar, mensalmente, fatura em meio físico ou eletrônico, respeitada a opção do beneficiário, com informações essenciais mínimas em destaque, descrição detalhada das operações realizadas na qual conste o valor de cada operação e local onde foram efetivadas, bem como o número de telefone e o endereço para a solução de dúvidas." (NR).

g) limitar o prazo previsto para liquidação do saldo conforme praticado no empréstimo consignado;

h) realizar a amortização mensal constante e de mesmo valor, na ausência de novas compras ou saques; e

i) efetivar a contratação somente na Unidade da Federação em que o beneficiário tem seu benefício mantido;

j) informar ao beneficiário que o seguro de vida será pago no prazo estabelecido pela regulamentação específica da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP;

l) informar ao beneficiário a forma como será pago o auxílio funeral (em pecúnia ou prestação do serviço), respeitado o prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar do pedido, e;

m) disponibilizar para saque, até 70% do limite do cartão, vedada a formalização do contrato por telefone.

CLÁUSULA QUARTA - DAS AUTORIZAÇÕES

A Acordante responsabilizar-se-á, integralmente, perante os beneficiários e o INSS pela autenticidade das informações relacionadas no arquivo enviado à empresa de tecnologia responsável, observado o disposto no inciso II do § 2º da Cláusula Terceira, bem como pela autenticidade dos seguintes documentos e informações:

I - autorização para efetivação da consignação ou constituição de RMC valerá enquanto subscrita pelo titular do benefício, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação de documento de identificação oficial, válido e com foto, e CPF, junto com a autorização da consignação, de forma expressa, assinada com uso de reconhecimento biométrico, ou seu representante legal, nos termos admitidos pelo art. 5º da IN INSS/PRES Nº 138, de 10 de novembro de 2022;

II - o valor do contrato, o número de parcelas do contrato, o valor das parcelas, número do contrato, CNPJ da agência bancária ou do correspondente bancário que realizou a contratação;

III – deverá ser utilizado o Termo de Consentimento Esclarecido – TCE (Ação Civil Pública nº 0106890-28.2015.4.01.3700), nos casos de Reserva de Margem Consignável do cartão de crédito, da Reserva de Cartão Consignado - RCC e do Cartão Consignado de Benefício, conforme o Anexo I da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022.

§ 1º A inexatidão ou irregularidade das informações prestadas acarretarão a devolução dos valores consignados indevidamente pela instituição consignatária acordante que encaminhou o arquivo magnético a que se refere o inciso II do §2º da Cláusula Terceira, bem como as penalidades previstas no art. 36 da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022;

§ 2º Até o integral pagamento do empréstimos pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício, a autorização da consignação ou constituição de RMC somente poderá ser cancelada mediante prévia autorização da Acordante, ou caso esta não atenda o contido no inciso V do § 2º da Cláusula Terceira;

§ 3º A autorização do titular do benefício para consignação do crédito consignado ou constituição de RMC não poderá ser feita por ligação telefônica e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova da ocorrência;

§ 4º A autorização para a consignação dos valores do crédito consignado e/ou a constituição de RMC no benefício previdenciário está condicionada à solicitação formal firmada pelo titular do benefício, por reconhecimento biométrico;

§ 5º A instituição consignatária acordante, independentemente da modalidade de crédito adotada, somente encaminhará o arquivo para averbação de crédito após a devida assinatura do contrato por parte do beneficiário contratante, com uso de reconhecimento biométrico, apresentação de documento de identificação oficial, válido e com foto e CPF, junto com a autorização da consignação, assinada com uso de reconhecimento biométrico;

§ 6º A inobservância do disposto no parágrafo anterior implicará total responsabilidade da instituição consignatária acordante envolvida e, em caso de ilegalidade constatada pelo INSS, a operação será considerada irregular e não autorizada, sendo motivo de exclusão da consignação/RMC.

CLÁUSULA QUINTA - DAS RESPONSABILIDADES

Será de exclusiva responsabilidade da Acordante as operações contratadas de empréstimos pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício, bem como a informação dos valores a serem consignados, que deverão corresponder ao efetivamente ajustado no contrato celebrado entre a Acordante e o titular do benefício e pela informação dos benefícios que sofrerão o respectivo desconto.

§ 1º Qualquer desconto em desacordo com as disposições deste ACORDO, ou na ocorrência de irregularidades quanto às informações do titular do benefício ou de valores consignados ou retidos indevidamente no benefício previdenciário, será de responsabilidade da Acordante, que deverá corrigir os valores e restituí-los nos prazos e formas fixados na IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou outra que venha a substituí-la, sem prejuízo das providências quanto à responsabilização civil e criminal;

§ 2º A empresa de tecnologia responsável é incumbida da segurança da rotina de envio das informações de créditos em favor da Acordante, observado os limites legais estabelecidos pela LGPD, em atenção ao art. 28 da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022;

§ 3º Ocorrendo o não processamento integral das consignações devidas nos benefícios previdenciários, em decorrência de falha operacional da empresa de tecnologia encarregada, será a ela imputado o pagamento do mesmo valor apurado do custo que envolve o processamento das parcelas de consignação, de cada parcela consignável não processada.

§ 4º Os custos, a que se refere o § 3º desta Cláusula, deverão ser repassados até o quinto dia útil do mês subsequente ao da ocorrência, mediante crédito em conta corrente a ser fornecida pela Acordante.

§ 5º A Acordante e a empresa de tecnologia responsável responderão, civil, penal e administrativamente:

I - na hipótese de prestação de informações e/ou documentos falsos;

II - por falhas e erros de qualquer natureza que acarretem prejuízo ao INSS, ao beneficiário ou a ambas as partes, no procedimento adotado na execução dos serviços acordados; e

III - pelo uso indevido das informações do INSS e do beneficiário que venham a ter acesso, bem como pela inobservância do seu sigilo.

§ 6º Em qualquer hipótese, a responsabilidade do INSS em relação às operações descritas na Cláusula Primeira se restringe à retenção dos valores autorizados pelo beneficiário e repasse à instituição consignatária acordante, no prazo estabelecido no inciso I do § 1º da Cláusula Terceira, não cabendo ao INSS responsabilidade solidária e/ou subsidiária pelos débitos contratados pelo titular do benefício, conforme o §2º do art. 6º da Lei Nº 10.820, de 2003;

§ 7º O previsto nesta cláusula ensejará ampla defesa à Acordante, nos termos descritos na IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou de outro que venha a substituí-lo;

§ 8º O descumprimento de cláusula acordada ensejará a suspensão ou rescisão deste ACORDO, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no art. 36 da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou de outro que venha a substituí-lo.

§ 9º A Acordante deverá ter serviço de acesso ao menos a uma base pública, para os devidos batimentos biométricos, bem como, comprová-lo por meio de documentação (contrato com empresa que forneça o serviço ou acordo com TSE, Denatran e/ou outros) que comprove o acesso a alguma base pública de biometria.

§ 10 A Acordante deverá encaminhar para a empresa de tecnologia o arquivo para averbação do crédito consignado: seja o contrato firmado e assinado com a autorização - ambos com reconhecimento biométrico - ou, realizados por meio do acesso autenticado quando contratados diretamente na instituição financeira ou pelos canais eletrônicos no prazo de 07 (sete) dias úteis.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PROCEDIMENTOS PARA IMPLEMENTAÇÃO DAS CONSIGNAÇÕES

O Plano de Trabalho que integra este ACORDO para todos os fins de direito, conterà os procedimentos operacionais necessários à execução do objeto.

§ 1º As instituições que possuem ACT com o INSS e contrato com a empresa de tecnologia vigentes deverão adaptar-se a todos os seus termos, inclusive quanto às normas regulamentares editadas pelo BCB, devendo formalizar o ajuste do acordo, bem como realizar as adequações necessárias nos sistemas, no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da vigência desta Instrução Normativa, sob pena de rescisão.

§ 2º A implementação das alterações nos contratos das operações de crédito, no que se refere à contratação com uso do reconhecimento biométrico, conforme previsto no inciso VIII do art. 4º, nos incisos II e III do art. 5º e no inciso I do art. 15 da IN INSS/PRES Nº 138/2022, ocorrerá em 60 (sessenta) dias, a partir da data de publicação da Instrução Normativa PRES/INSS Nº 143, de 10 de fevereiro de 2023.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO RESSARCIMENTO DOS CUSTOS OPERACIONAIS

Não há repasse orçamentário entre as Acordantes, havendo, no entanto, ressarcimento devido ao INSS dos custos operacionais envolvendo o crédito consignado. O contrato firmado entre a acordante e a empresa de tecnologia responsável disporá sobre o custo operacional devido a esta, nos limites dispostos pelos §§5º e 8º desta cláusula, além das disposições da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022.

§ 1º O INSS realizará levantamento anual dos custos operacionais diretos e indiretos a ele acarretados pelas operações de crédito consignado contratadas;

§ 2º Os custos operacionais diretos e indiretos referidos no §1º relacionados à gestão dos benefícios elegíveis e demais serviços correlatos serão ressarcidos pelas instituições consignatárias acordantes, cujos valores serão definidos anualmente, em ato próprio do INSS, com fundamento no inciso V do § 1º do art. 6º da Lei nº 10.820, de 2003;

§ 3º O valor apurado deverá ser cobrado às instituições consignatárias acordantes e no exercício financeiro seguinte ao objeto ano da apuração, calculadas proporcionalmente ao quantitativo de contratos de empréstimos pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício, por ocasião do repasse dos recursos referentes às consignações respectivas;

§ 4º Os custos específicos relativos às operações de tecnologia da informação, serão cobrados diretamente pela empresa de tecnologia responsável às instituições financeiras e sendo objeto de tratativa, sem interveniência do INSS;

§ 5º Os valores do ressarcimento deverão corresponder exclusivamente aos custos de desenvolvimento, manutenção e alteração das rotinas, procedimentos e sistemas que envolvem o crédito consignado no INSS;

§ 6º Caso a Acordante não efetive o ressarcimento nos termos desta Cláusula no prazo a ser definido pelo ato referido no § 2º, sobre este incidirá atualização monetária entre o dia do vencimento e o do efetivo pagamento, tendo como base o índice correspondente à variação do Índice Geral de Preços do Mercado – IGP-M, ocorrido entre a data de vencimento e a data do efetivo pagamento, *pro rata die*.

§ 7º O INSS poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação de contratos das operações de crédito ou mesmo a devolução de importâncias, atualizadas pela Taxa Referencial de Títulos Federais - Remuneração (SELIC), cobradas a maior ou em desacordo com o previsto na IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou outra que venha a substituí-la.

§ 8º O não ressarcimento dos valores apurados pelo INSS, no prazo definido, importará na retenção do montante devido do crédito a ser repassado à Instituição consignatária acordante, eventual débito remanescente será objeto de inscrição no Cadastro Informativo de Crédito não Quitados no Setor Público Federal – CADIN ou na Dívida Ativa da União, nos termos e na forma da legislação aplicável.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O ACORDO originário vigorará pelo prazo de 05 (cinco) anos, a contar da data de sua publicação, podendo ser prorrogado, em caráter excepcional, devidamente justificado e mediante permissão das autoridades superiores do INSS, por uma única vez e pelo período de doze meses, mediante Termo Aditivo.

§ 1º Condiciona-se a renovação deste Ajuste à prévia análise da efetividade no cumprimento do objeto deste ACORDO, inclusive quanto à regularidade nas operações da instituição consignatária acordante e demais elementos referentes às estatísticas de ocorrências de reclamações em face da acordante junto à Ouvidoria Geral e/ou órgãos de defesa do consumidor, bem como do cumprimento das metas estabelecidas no Plano de trabalho, que conclua pela sua manutenção.

§ 2º O INSS poderá avaliar, a qualquer tempo, a efetividade do cumprimento deste ACORDO e das metas estabelecidas no plano de trabalho, utilizando-se de dados obtidos junto à empresa de tecnologia responsável, à Ouvidoria Geral, à Plataforma consumidor.gov.br, ao Poder Judiciário e ao Ministério Público, dentre outros, a fim de deliberar sobre a possibilidade de rescisão do Acordo, nos termos da cláusula nona, sem prejuízo da possibilidade de apuração de responsabilidade da Acordante pelo descumprimento de obrigações na execução deste Acordo.

CLÁUSULA NONA - DA RESILIÇÃO, SUSPENSÃO E RESCISÃO

A resilição deste ACORDO poderá ocorrer por iniciativa de ambas ou de apenas uma das partes, obedecendo o disposto nos art. 472 e 473 do Código Civil, enquanto que a suspensão e/ou a rescisão deste ACORDO, são sanções que devem seguir o rito disciplinado nos art. 36 e 37, da Instrução Normativa INSS Nº 138 DE 10/11/2022. Deverão, contudo, permanecer, até a data da liquidação do último contrato firmado por força deste ACORDO, as obrigações e responsabilidades do INSS e do Acordante ou seus sucessores, conforme ajustadas neste ato, relativamente aos empréstimos pessoal consignado, cartão de crédito consignado e cartão consignado de benefício já concedidos.

§ 1º O presente ACORDO será suspenso, por determinação do INSS, na ocorrência de hipótese prevista nos incisos do artigo 36 da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou outra que venha a substituí-la.

§ 2º O presente ACORDO será rescindido nas hipóteses previstas na IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou outra que venha a substituí-la, bem como em razão do não repasse dos custos operacionais previstos §1º da Cláusula Sétima.

§ 3º Para os casos previstos no § 2º desta Cláusula, além da rescisão prevista também haverá proibição de realização de um novo acordo pelo prazo de até 02 (dois) anos, a contar da data da publicação máxima referente à rescisão do ACT.

§ 4º A suspensão do ACORDO pelos motivos discriminados no § 1º desta Cláusula poderá ter a penalidade cancelada, caso o INSS constate que os motivos determinantes foram sanados, ou o ACORDO poderá ser rescindido, caso a Acordante apresente reiteradamente registros de irregularidades, não observando o contido nas cláusulas deste ACORDO ou normas expedidas pela Autarquia.

§ 5º Constatadas irregularidades nas operações de consignação/retenção/RMC realizadas pelas instituições consignatárias acordantes ou por correspondentes bancários a seu serviço, na veiculação, na ausência de respostas ou na prestação de informações falsas ou incorretas aos beneficiários, sem prejuízo das operações regulares, o INSS aplicará as penalidades previstas nos §§1º e 2º desta Cláusula, caso apurada a responsabilidade da acordante após garantido o devido processo legal, respeitados o contraditório e a ampla defesa, tal como descrito pelo art. 37 da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou de outra que venha a substituí-la.

§ 6º Uma vez identificada qualquer irregularidade, o INSS enviará notificação com a descrição da conduta alegada irregular à Acordante, para apresentação de defesa no prazo de dez (10) dias, contados a partir do recebimento da notificação, em observância ao devido

processo legal.

§ 7º O ACORDO será suspenso no caso de desativação temporária da instituição consignatária acordante da plataforma *consumidor.gov.br* e será rescindido na hipótese de desativação definitiva.

§ 8º O ACORDO será suspenso se prazo médio de resposta às reclamações na modalidade crédito consignado/cartão de crédito/RMC para beneficiários do INSS cadastradas na plataforma *consumidor.gov.br* for superior ao prazo estabelecido no inciso XXIX do §2º da Cláusula Terceira.

§ 9º O ACORDO será rescindido se o prazo médio de resposta às reclamações mencionadas no parágrafo anterior, conforme apurado pela própria plataforma, não se adequar ao prazo estabelecido no inciso XXIX do §2º da Cláusula Terceira, no prazo de 30 (trinta) dias da suspensão;

§ 10 Caso o índice de solução de reclamações apurado na plataforma *consumidor.gov.br* esteja abaixo de 40% (quarenta por cento) na modalidade crédito consignado/cartão de crédito/RMC para beneficiários do INSS, o presente Acordo poderá ser cautelarmente suspenso por 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, para apuração, mediante procedimento em contraditório, respeitada a ampla defesa, tal como descrito pelo art. 37 da IN INSS/PRES Nº 138, de 2022, ou de outro que venha a substituí-lo.

§ 11 Caso as justificativas apresentadas para o baixo índice de solução, na forma do parágrafo anterior, não sejam acolhidas, o acordo será rescindido.

§ 12 O ACT será rescindido caso as operações de crédito consignado não sejam iniciadas em até 120 (cento e vinte) dias, contados da publicação, quando não houver apresentação de justificativa para dilação deste prazo.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização e a aplicação de procedimentos, sanções ou penalidades seguirão a cargo do INSS, conforme os normativos vigentes, a partir da disponibilização de dados das operações pela empresa de tecnologia responsável e pela plataforma *consumidor.gov.br*.

§1º A empresa de tecnologia responsável disponibilizará mensalmente em sistema de informações próprio ao INSS os dados, em nível gerencial e operacional, das operações de crédito consignado, bem como dos registros pormenorizados e os dados relacionados aos contratos.

§2º Quando solicitado, a Acordante terá que disponibilizar por meio da empresa de tecnologia, os documentos que subsidiaram a formalização da consignação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

A publicação deste TERMO será providenciada pelo INSS, no prazo e na forma previstos no parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - RATIFICAÇÃO

Ficam ratificadas todas as cláusulas e condições constantes do acordo, bem como todos os itens do Plano de Trabalho não atingidos pelo presente Termo Aditivo, que passa a fazer parte integrante do referido Acordo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir questões oriundas deste ACORDO. E assim, por estarem justas e acordadas, as partes firmam este ACORDO, assinado eletronicamente pelas partes, na presença das testemunhas, identificadas e qualificadas, as quais também assinam, para que surtam os efeitos jurídicos.

Brasília, data da assinatura eletrônica.

ANDRE PAULO FELIX FIDELIS

Diretor de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão

THIAGO AUGUSTO DIAS CARVALHO BRAZ

Representante da Consignatária

Testemunha INSS

Nome: Soraia Patente Andrade

CPF nº: 000.952.125-90

Testemunha Acordante

Nome: Rodrigo Diniz Arantes

CPF nº: 832.646.121-00



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Diniz Arantes, Usuário Externo**, em 20/04/2023, às 21:49, 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 **THIAGO AUGUSTO DIAS CARVALHO BRAZ**, **Usuário Externo**, em 20/04/2023, às 22:50, 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 **SORAIA PATENTE ANDRADE**, **Técnico do Seguro Social**, em 24/04/2023, às 10:08, 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 **GEOVANI BATISTA SPIECKER**, **Testemunha**, em 25/04/2023, às 13:02, 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 **ANDRE PAULO FELIX FIDELIS**, **Diretor(a) de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão**, em 25/04/2023, às 13:04, 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 **11420281** e o código CRC **C00E2F5C**.