

NOTA TÉCNICA N 05/2025

**CREFISA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RESPONSÁVEL PELO
PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS – PREGÃO
Nº 90.005/2024**

NOTA TÉCNICA N 05/2025 – CREFISA – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS – PREGÃO Nº 90.005/2024

Sumário

Resumo:.....	2
1. Introdução:.....	3
2. Comando normativo:	3
3. Da análise de dados:.....	3
3.1. Das Medidas Judiciais (Ação Direta de Inconstitucionalidade-ADI 7759 e Processo 1081097-82.2024.4.01.3400 de competência do TRF-1)	3
3.2. Da análise do Contrato n. 39/2024	5
3.3. Da pesquisa de campo quanto às instituições financeiras.....	7
3.4. Das reclamações nos órgãos de defesa do consumidor	8
4. Recomendações:	10
5. Considerações finais:.....	10
6. Fontes:.....	13

Resumo:

Dispõe sobre a execução da folha de pagamento aos beneficiários da Autarquia Federal-INSS pela Instituição Financeira vencedora de 25 lotes do Pregão nº 90.005/2024, Contrato nº 39/2024, Processo nº 35014.483102/2023-89.

1. Introdução:

Este documento tem o objetivo de analisar os dados levantados por meio de formulário de reclamações, a Ação Civil Pública em andamento, bem como o Contrato nº 39/2024, com o fim de proteger e orientar o segurado quanto a eventuais abusos da Instituição Financeira no momento da efetivação do benefício, bem como da inobservância e descumprimento das Cláusulas Contratuais quanto a infraestrutura física e limitações impostas pela CREFISA.

2. Comando normativo:

A nota técnica visa a aplicação da Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), bem como o fiel cumprimento das obrigações avençadas no Contrato nº 39/2024.

3. Da análise de dados:

3.1. Das Medidas Judiciais (Ação Direta de Inconstitucionalidade-ADI 7759 e Processo 1081097-82.2024.4.01.3400 de competência do TRF-1)

Em 29/11/2024, a Associação Brasileira de Bancos-ABBC protocolou no Supremo Tribunal Federal a ADI 0159201-02.2024.1.00.0000 em face do INSS.

A ADI questiona a aplicação do artigo 6º, § 1º, inciso VI, da Lei n. 10.820, de 17 de dezembro de 2003, vez que o INSS e o Conselho Nacional de Previdência Social (CNPS) tem competência para fixar o teto de juros para operações financeiras:

Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social e do benefício de prestação continuada de que trata o art. 20 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, poderão autorizar que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) proceda aos descontos referidos no art. 1º desta Lei e, de forma irrevogável e irretratável, que a instituição financeira na qual recebam os seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, na forma estabelecida em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS e ouvido o Conselho Nacional de Previdência Social. (Redação dada pela Lei nº 14.431, de 2022)

§ 1º Para os fins do caput, fica o INSS autorizado a dispor, em ato próprio, sobre:

I - as formalidades para habilitação das instituições e sociedades referidas no art. 1º;

II - os benefícios elegíveis, em função de sua natureza e forma de pagamento;

III - as rotinas a serem observadas para a prestação aos titulares de benefícios em manutenção e às instituições consignatárias das informações necessárias à consecução do disposto nesta Lei;

IV - os prazos para o início dos descontos autorizados e para o repasse das prestações às instituições consignatárias;

V - o valor dos encargos a serem cobrados para ressarcimento dos custos operacionais a ele acarretados pelas operações; e

VI - as demais normas que se fizerem necessárias.

A ADI aguarda o julgamento, em razão da aplicação do rito do artigo 12 da Lei nº 9.868/99:

Art. 12. Havendo pedido de medida cautelar, o relator, em face da relevância da matéria e de seu especial significado para a ordem social e a segurança jurídica, poderá, após a prestação das informações, no prazo de dez dias, e a manifestação do Advogado-Geral da União e do Procurador-Geral da República, sucessivamente, no prazo de cinco dias, submeter o processo diretamente ao Tribunal, que terá a faculdade de julgar definitivamente a ação.

Em conjunto, encontra-se em andamento o Processo 1081097-82.2024.4.01.3400 no TRF-1(Tribunal Regional Federal da 1ª Região), que discute a aplicação da Instrução Normativa - IN PRES/INSS nº 172/2024.

A citada Instrução Normativa prevê que a primeira instituição financeira que promove o pagamento do benefício do INSS poderá oferecer crédito consignado aos beneficiários nos primeiros 90 dias após a concessão do benefício.

A promovente da ação em face do INSS também é Associação Brasileira de Bancos-ABBC e argumenta que: **i)** a citada IN permite que apenas uma instituição financeira em cada base territorial ofereça crédito consignado aos beneficiários do INSS pelo intervalo inicial de 90 dias da data da sua concessão (apenas a instituição financeira detentora da folha de pagamentos do INSS), em alteração do texto da IN PRES/INSS nº 138/2022 que impedia qualquer instituição financeira de ofertar crédito consignado aos novos beneficiários nesse período; **ii)** desse modo, criou, sem competência legal ou constitucional e sem motivação, verdadeiro monopólio altamente prejudicial à livre iniciativa e à livre concorrência no setor financeiro, além de vulnerar os direitos dos consumidores aposentados de se beneficiarem das menores taxas de juros propiciadas pela livre concorrência, o que entende ser ilegal; **iii)** com base no monopólio por ele mesmo criado, o réu já publicou edital de nova licitação para o oferecimento da folha de pagamentos dos novos beneficiários do INSS a partir de 2025, cuja sessão presencial de credenciamento, apresentação de propostas e realização de lances ocorrerá em 22/10/24.

Com a interposição do Agravo de Instrumento número 1035863-92.2024.4.01.0000, foi concedida a tutela para suspender a eficácia da Instrução Normativa PRES/INSS nº. 172/2024, e, como consequência, dos itens 5.16 a 5.19 do

Termo de Referência do Edital de Pregão Presencial nº. 90.005/2024, ambos editados Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, em todos os seus efeitos.

Desde 24/04/2025, o Agravo de Instrumento está concluso para decisão.

3.2. Da análise do Contrato n. 39/2024

O contrato firmado pelo INSS no pregão presencial nº 90.005/2024 tem como objeto a contratação de órgão pagador de benefícios administrativos.

Foram participantes do pregão presencial as seguintes instituições financeiras: CREFISA; MERCANTIL DO BRASIL; BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL; MASTER; SICREDI; PAN; BMG; C6 S.A; BANESTES; SICOOB; PARANÁ BANCO; BRB BANCO DE BRASÍLIA; SEMEAR; DAYCOVAL; ESTADO DE SERGIPE; SAFRA; INTER; AGIBANK; SANTANDER; PINE; CAIXA ECONÔMICA FEDERAL; UNIBANCO; BRADESCO.

A CREFISA foi vencedora de 25 lotes do total de 26 lotes nos Estados brasileiros.

De acordo com as Cláusulas contratuais, verifica-se que:

- a) O beneficiário poderá optar por receber seu benefício em outra Instituição Bancária de sua escolha, desde que esteja entre as participantes do processo licitatório (Cláusula 1ª)
- b) Abrange os benefícios concedidos nos 60 meses iniciais de sua vigência;
- c) A escolha da contratada para prestação dos serviços bancários para efetivação dos pagamentos dos novos benefícios, seguirá a tabela de ordem de preferência. O local em que o 1º classificado não tiver capacidade de atendimento e não tiver interesse de expansão, o direito de preferência será concedido ao 2º colocado e assim sucessivamente;
- d) O beneficiário poderá optar por receber o pagamento em outra instituição por meio de crédito em conta depósito, desde que a mesma tenha participado do pregão e mantenha contrato com o INSS.
- e) Quanto a forma de pagamento, consta:

1.12. Os pagamentos de benefícios previdenciários, objeto deste contrato, serão realizados prioritariamente por agências ou postos bancários.

1.12.1 Na ausência de agências ou postos bancários, os pagamentos poderão ser realizados através de correspondentes bancários, que deverão ser exclusivos para uma única instituição financeira, ficando sua utilização a critério das contratadas, desde que para tanto consinta expressamente o INSS.

1.12.2 Na hipótese de a instituição financeira mais bem classificada na lista de preferência não possuir agências ou postos bancários na microrregião especificada, e outra instituição na mesma localidade dispuser dessa infraestrutura, os pagamentos serão encaminhados para esta última, respeitando a ordem de classificação.

A CREFISA está disposta no Banco Central como sociedade de financiamento, crédito e investimento, além de banco comercial.

O próprio item 1.7.15 do Termo de Referência anexo ao Contrato, traz a delimitação de instituição financeira:

1.7.15. Instituições Financeiras: Bancos Comerciais, Bancos Múltiplos e Caixas Econômicas Federais.

Igualmente, traz a descrição de posto bancário no item 1.7.18:

1.7.18. Posto Bancário ou Posto de Atendimento: Ambiente físico, com estrutura própria, funcionando como uma agência bancária, com uma estrutura reduzida e subordinada a uma agência bancária (jurisdicionante).

Ainda, o mesmo Termo de Referência do contrato descreve no item 4.4 que o requisito da parte contratada seja banco comercial ou múltiplo, excluindo sociedades de crédito:

Requisitos da contratada

4.4. Os serviços serão prestados por instituições bancárias legalmente constituídas (Bancos Comerciais, Caixas Econômicas Federais e Bancos Múltiplos), cujos ramos de atividade guardem pertinência com o objeto desta licitação.

4.5. Ficam excluídas as instituições bancárias exclusivamente digitais, as Instituições de Pagamento e as instituições financeiras não bancárias, tais como os bancos de investimento, os bancos de desenvolvimento, as sociedades de crédito, financiamento e investimento, as sociedades de arrendamento

Termo de Referência 17497702 SEI 35014.483102/2023-89 / pg. 6

mercantil, as sociedades de crédito imobiliário e as associações de poupança e empréstimo.

Ou seja, nas localidades em que a CREFISA se classificou em 1º lugar e não possui agência ou posto bancário, o benefício deveria ser encaminhado para outra instituição na mesma localidade que possui essa infraestrutura, vez que fisicamente

apenas há uma “loja comercial de investimento/crédito” sem qualquer possibilidade de saque imediato, especialmente, em localidades desprovidas de caixa 24 horas.

f) Vigência da contratação: 240 meses a partir de 01/01/2025, abrangendo os benefícios concedidos nos 60 meses iniciais da vigência.

g) A Cláusula 8ª define as obrigações da parte contratante, entre elas: notificar a parte contratada por escrito sobre vícios, defeitos ou incorreções; fiscalizar a execução do contrato, entre outros.

h) Quanto ao oferecimento de crédito consignado, há previsão com permissão da oferta a partir do primeiro pagamento e não com abordagem anterior, conforme itens 5.17 a 5.19 do Termo de Referência:

Celebração de contrato de consignado com o beneficiário

5.17. Os critérios e procedimentos operacionais relacionados à consignação de descontos para pagamento de crédito consignado nos benefícios pagos pelo INSS seguirão as diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, alterada pela Instrução Normativa PRES/INSS nº 172, de 28 de agosto de 2024, ou por outra norma que venha a substituí-las.

5.18. A primeira instituição financeira pagadora do benefício poderá oferecer e celebrar diretamente contratos de empréstimo consignado com o beneficiário, a partir do primeiro pagamento.

5.18.1. Os empréstimos pessoais consignados contratados junto à primeira instituição financeira pagadora, somente poderão ser portados após o prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da Data de Despacho do Benefício (DDB).

5.19. Para as demais instituições financeiras, a contratação de empréstimos pessoais consignados permanecerá bloqueada durante 90 (noventa) dias, a contar da data de concessão do benefício.

i) No anexo “PADRÃO DE QUALIDADE” prevê expressamente a disponibilização pela contratada para o saque por meio de caixa físico ou eletrônico (item 1.1, d):

d) Os órgãos pagadores deverão possuir, no mínimo, um caixa físico ou eletrônico com numerário suficiente para saque de benefício;

3.3. Da pesquisa de campo quanto às instituições financeiras

O IBDP disponibilizou um formulário para o levantamento dos principais problemas com as instituições financeiras pagadoras dos benefícios previdenciários e assistenciais.

Das 95 respostas obtidas, as instituições que apresentaram maior número de reclamações é a CREFISA e AGIBANK.

As condutas apontadas como irregulares foram:

- 1) Contratação de empréstimos sem clareza ou não solicitados;
- 2) Contato direto com clientes devidamente representados por advogados, em data anterior à prevista para liberação do benefício, por funcionário em telefone não empresarial, com informação privilegiada e acesso a dados sensíveis sem autorização do benefício;
- 3) Obrigação de abertura de conta na Crefisa e movimentação por aplicativo;
- 4) Dificuldades para saque ou transferência, visto que não há caixa de atendimento na agência, como como o correspondente bancário sempre informa que não há possibilidade de qualquer movimentação no momento do atendimento, somente pelo aplicativo CREFISA+;
- 5) Ausência de caixas 24 horas, limitando a autonomia do segurado e obrigando a se deslocar em locais sem segurança para realização de saques;
- 6) Filas e falta de acomodação para idosos, doentes e deficientes, demora superior a 3 horas de espera;
- 7) Condições inadequadas de espera, afrontando o Estatuto do Idoso;
- 8) Descontos indevidos nos benefícios, como desconto de taxa por cada débito automático usando o cartão CREFISA;
- 9) Aplicativo CREFISA+ com limitação de uso;
- 10) Valor liberado do benefício não disponível no dia determinado pelo INSS para saque, sem justificativa, sendo que no histórico de crédito consta como liberado.

3.4. Das reclamações nos órgãos de defesa do consumidor

Em consulta realizada junto ao site consumidor.gov.br e reclameaqui.com.br, verifica-se um elevado número de reclamações em face da instituição financeira vencedora do processo licitatório.

No site reclameaqui.com.br, o número de reclamações com a pesquisa Crefisa ultrapassa 11.000 nos últimos 06 meses e se soma as reclamações do Banco Crefisa, que no mesmo período, ultrapassam 2.000 reclamações:

Principais Problemas		Principais Problemas	
Cobrança indevida	(2484)	Débito não autorizado em conta	(383)
Juros abusivos	(1061)	Cobrança indevida de tarifas	(334)
Mau Atendimento	(828)	Não consigo acessar minha conta	(322)
Qualidade do serviço prestado	(570)	Juros	(304)
Descumprimento de acordo	(393)	Problema para quitar o empréstimo	(302)
Visite o site da empresa		Contato não cadastrado	



Regular
6,2 / 10

[Visite o site da empresa](#)

Tempo médio de resposta **10 dias**

👍 + 1 mil avaliações positivas. Nota média 4.85

🗨️ + 11 mil reclamações nos últimos 6 meses

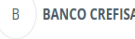
Índices

- Reclamações Respondidas: 100%
- Voltaria a fazer negócio: 45,3%
- Índice de solução: 60%

Sobre a empresa

📅 Há 17 anos no Reclame Aqui

👁️ + 489 mil visualizações



Ruim
5,8 / 10

[Contato não cadastrado](#)

Tempo médio de resposta **9 dias**

👍 355 avaliações positivas. Nota média 4.41

🗨️ + 2 mil reclamações nos últimos 6 meses

Índices

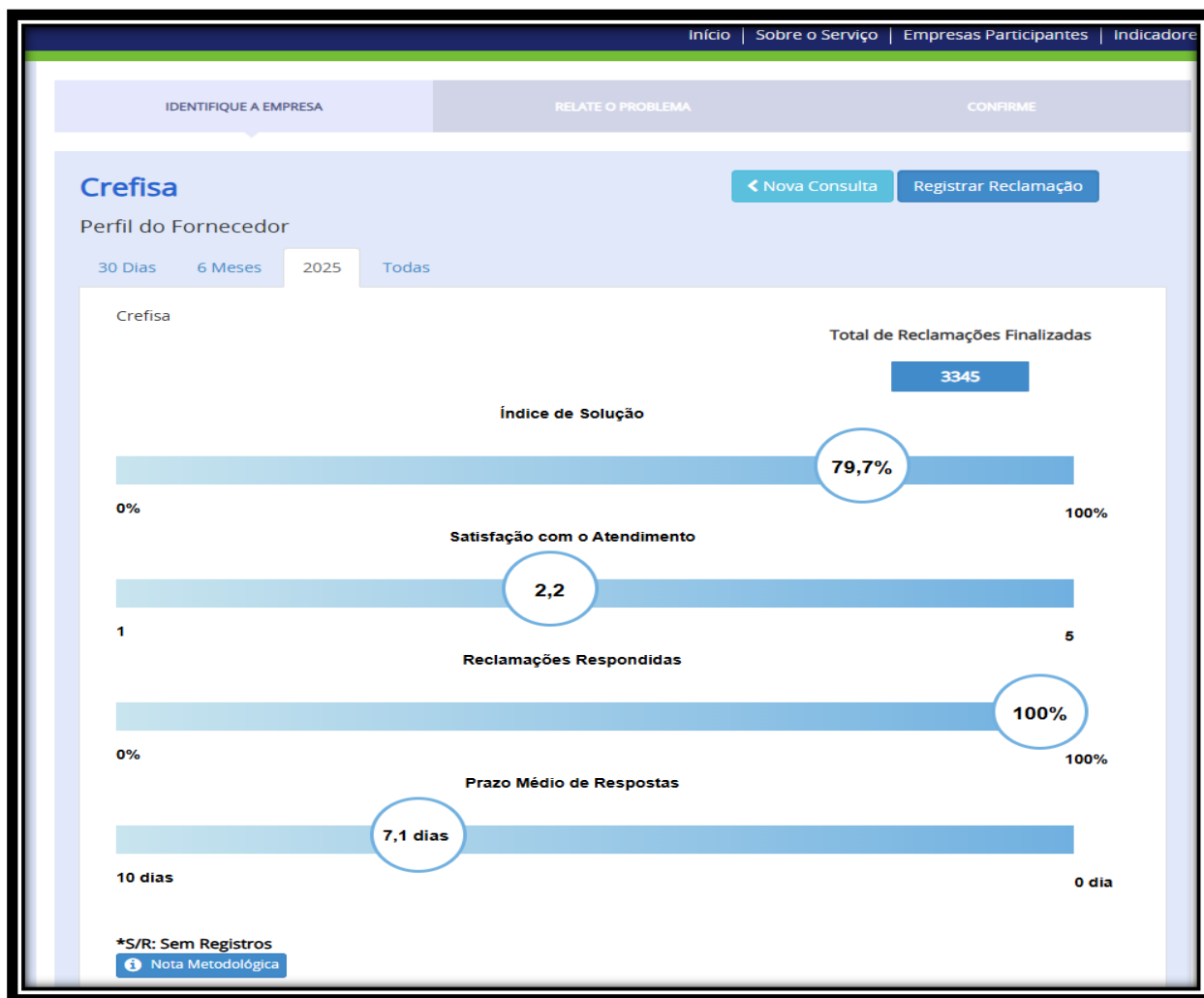
- Reclamações Respondidas: 100%
- Voltaria a fazer negócio: 38,9%
- Índice de solução: 56,1%

Sobre a empresa

📅 Há 3 anos no Reclame Aqui

👁️ + 128 mil visualizações

No ano de 2025, já foram registradas no site consumidor.gov.br o número de 3345 reclamações, ultrapassando a média de 23 reclamações diárias:



4. Recomendações:

Pelos apontamentos anteriores, recomenda-se melhorias na estrutura física da entidade financeira, disponibilização de caixa eletrônico, desvinculação de empréstimo pessoal e abertura de conta no ato da entrega do cartão benefício, alteração da forma e limite de transferência bancária para outras instituições financeiras e fiscalização por parte dos órgãos públicos para correta execução do contrato licitatório.

5. Considerações finais:

O processo licitatório e a aplicação da Instrução Normativa PRES/INSS nº 172/2024, tem causado insegurança para os beneficiários do INSS, sendo

imprescindível a correta aplicação e execução da Lei de Licitação, Código de Defesa do Consumidor, LGPD, para fins de execução das cláusulas do Contrato nº 39/2024.

Diante das falhas estruturais, operacionais e contratuais verificadas na execução do Contrato nº 39/2024 pela instituição financeira Crefisa S.A., é imprescindível que o INSS e os órgãos competentes adotem providências imediatas para garantir o respeito aos direitos dos beneficiários, especialmente idosos e pensionistas.

Ademais, o contrato firmado impõe à instituição obrigações específicas que não podem ser relativizadas, como:

- Manter estrutura física e tecnológica compatível com a demanda nacional;
- Garantir atendimento acessível e respeitoso aos beneficiários;
- Disponibilizar canais variados de saque e extrato;
- Realizar os pagamentos com pontualidade e sem restrições artificiais ao acesso aos valores.

Considerando os relatos de dificuldades operacionais, exigências indevidas e ausência de estrutura mínima nas agências, recomendamos:

a) Instalação de caixas eletrônicos em todas as agências da Crefisa responsáveis pelo pagamento dos benefícios;

b) Garantia da não obrigatoriedade de abertura de conta corrente como condição para recebimento do benefício;

c) Obrigatoriedade de que o saque ou transferência bancária seja realizado no momento do atendimento presencial com o atendente da Crefisa, garantindo o acesso imediato aos valores;

d) Solicitação formal à Crefisa S.A. da apresentação de toda a documentação comprobatória relativa aos beneficiários atendidos (contratos, planilhas, registros de contato, extratos e renegociações), conforme previsto no Anexo VII do edital, para assegurar o cumprimento das garantias mínimas de dignidade e facilidade de atendimento aos idosos, em especial quanto à cláusula 1.1, itens b), c), f) e g);

e) Adoção de medidas corretivas e, se for o caso, punitivas, com base nas cláusulas contratuais e na Lei nº 14.133/2021, diante das infrações identificadas;

f) Encaminhamento deste expediente à Presidência do INSS e ao Ministério da Previdência Social, para análise e eventual revisão da relação contratual com a

Crefisa S.A., considerando os prejuízos já constatados aos segurados do Regime Geral de Previdência Social;

g) Adoção de providências administrativas e normativas que evitem a repetição de situações semelhantes em futuras contratações, assegurando a transparência, legalidade e respeito aos direitos dos beneficiários, especialmente os mais vulneráveis.

Atenciosamente,

Diretoria de Processo Administrativo Previdenciário

Kelly Alessandra Picolini
Diretora Adjunta e relatora

Silvania Goldbeck Junkes
Colaboradora e relatora

Joseane Zanardi Parodi
Diretora titular e revisora

6. Fontes:

- BRASIL. Código de Defesa do Consumidor.: Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
- BRASIL. Lei de Licitações e Contratos Administrativos.: Lei Nº 14.133, de 01 de abril de 2021.
- BRASIL. Lei Geral de Proteção de Dados.: Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- BRASIL. Instrução Normativa PRES/INSS 172, de 28 de agosto de 2024.
- BRASIL. Contrato nº 39/2024.
- BRASIL. consumidor.gov.br, 2025. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/empresa/20150218000060962/perfil>. Acesso em 22 de maio de 2025.
- BRASIL. reclameaqui.com.br, 2025. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/compare/crefisa/banco-crefisa/?segments=Bancos%20e%20Financeiras-Bancos%20e%20Financeiras>. Acesso em 22 de maio de 2025.

IBDP20 *anos*
Instituto Brasileiro de Direito Previdenciário