

O BANCO ..., vem, por meio de seu representante legal, formular CONSULTA FORMAL CUMULADA COM PEDIDO DE ALTERAÇÃO das cláusulas 5.1.5, 5.1.5.1 e 5.1.5.2. do Termo de referência do Processo administrativo supra mencionado - Nº 35014.483102/2023-89 (sendo as mesmas reproduzidas nas cláusulas 1.12, 1.12.1 e 1.12.2 do anexo V – Minuta de termo do contrato) conforme razões abaixo relacionadas.

DA INTERPRETAÇÃO Conforme expresso na Cláusula 5.1.5 do Termo de referência acima mencionado, os pagamentos de benefícios previdenciários serão realizados prioritariamente por agências ou postos bancários. Na subseqüente cláusula 5.1.5.1 é possibilitada a realização dos pagamentos por correspondentes bancários “exclusivos”.

Todavia, na disposição posterior, 5.1.5.2 (reproduzida na cláusula 1.12.2 do anexo V – Minuta de termo do contrato) é estabelecida prioridade no encaminhamento dos pagamentos de benefício as Instituições financeiras que disponibilizem agências ou postos bancários, ainda que referidas instituições não estejam mais bem classificadas no certame, ou seja, não tenham ofertado melhor preço.

Nesse sentido, entendemos que a referida cláusula tende a priorizar as Instituições Financeiras de maior porte. Isso ocorre porque as Instituições Financeiras de menor porte, que possuem correspondentes exclusivos pertencentes ao mesmo grupo econômico, mesmo que ofereçam lances mais altos e estejam mais bem classificadas, não terão a oportunidade de prestar serviços de pagamento de benefícios. Por outro lado, as Instituições Financeiras de maior porte, protegidos pela cláusula 5.1.5.2, serão priorizadas, mesmo que o lance oferecido seja inferior ao lance vencedor.

#### DOS CORRESPONDENTES EXCLUSIVOS PERTENCENTES AO MESMO GRUPO ECONÔMICO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO

O objetivo principal da concessão do pagamento de benefício às Instituições financeiras é propiciar ao beneficiário do INSS um atendimento qualificado, dedicado e personalizado.

Diferentemente dos correspondentes não exclusivos, sediados em estabelecimentos terceiros como farmácias, mercados e magazines, os correspondentes exclusivos pertencentes ao mesmo grupo econômico garantem ao beneficiário um atendimento personalizado e em local adequado.

Acertadamente, e ressaltado nas respostas do Q&A do próprio Órgão, os correspondentes não exclusivos e instalados em estabelecimentos terceirizados, devem ser evitados por não propiciarem o atendimento adequado ao beneficiário. Entretanto, há de se diferenciar os correspondentes exclusivos pertencentes ao mesmo conglomerado econômico das Instituições Financeiras, dos correspondentes terceirizados.

Ademais, respeitada toda a legislação e regulação próprias, e diferentemente das agências bancárias e postos “tradicionais” com atendimento a público diversos, os correspondentes bancários exclusivos pertencentes ao mesmo conglomerado econômico

das Instituições Financeiras disponibilizam ao beneficiário infraestrutura e serviços dedicados, com horário de atendimento diferenciado e qualidade superior, eis que direcionados ao atendimento dos beneficiários do INSS.

Vale ressaltar os critérios objetivos de atendimento, elencados no artigo 4º e incisos subsequentes da Resolução Nº 4.072/2012 do BACEN, assim como os requisitos de acessibilidade dispostos no Decreto 5.296/2004 são plenamente atendidos pelos correspondentes exclusivos pertencentes ao mesmo conglomerado econômico das Instituições Financeiras. Não bastasse os requisitos objetivos, é ofertado ao beneficiário condição diferenciada de atendimento, com horário estendido (das 8h às 18h), além da já citada dedicação orientada e focada diretamente ao público beneficiário do INSS.

#### DO PREJUÍZO AO ERÁRIO

A situação descrita ocasiona, ainda, prejuízo ao Erário, prejudicando a arrecadação Federal, pois o vencedor do lance não poderá efetuar o pagamento devido à ausência de agências ou postos bancários, podendo gerar benefícios a alguns concorrentes e tornar o leilão menos atrativo para entrantes fazendo com que o preço de cada Lote corra o risco de ser menor do que poderia caso todos os concorrentes tivessem condições equitativas.

Mencionado fato, por si, poderá impactar negativamente o INSS, que receberá um valor inferior ao esperado considerando condições iguais de participação de todas as Instituições financeiras, contrariando os princípios da competitividade e do processo isonômico. Não obstante, a ausência de competitividade, isonomia e possibilidade de escolha para o beneficiário são fatores críticos que agravam ainda mais a situação, prejudicando o equilíbrio e a justiça no processo.

#### PROPOSTAS DE ALTERAÇÃO:

Considerando a possibilidade de melhor atendimento ao beneficiário e o citado prejuízo ao Erário demonstrado, sugere o “Agibank” alterações nas cláusulas 5.1.5.2 do Edital e 1.12.2 do anexo V – Minuta de termo do contrato, para garantir a isonomia entre todas as instituições financeiras, independentemente de seu tamanho.

Como proposta primordial, sugere que a cláusula 5.1.5.2 do Edital e 1.12.2 do anexo V – Minuta de termo do contrato, priorizando a isonomia e melhor atendimento ao beneficiário do INSS, sejam aprimoradas, acrescentando os seguintes termos: *“ou correspondentes bancários exclusivos pertencentes ao mesmo conglomerado econômico na microrregião especificada”* ao grupo prioritário. Assim a cláusula figuraria nos termos:

*“Na hipótese de a instituição financeira mais bem classificada na lista de preferência não possuir agências, postos bancários ou correspondentes bancários exclusivos pertencentes ao mesmo conglomerado econômico na microrregião especificada, e outra instituição na mesma localidade dispuser dessa infraestrutura, os pagamentos serão encaminhados para essa última, respeitando a ordem de classificação.”*

#### RESPOSTA:

Além de promover a concorrência entre as instituições financeiras para selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração Pública, o edital também busca garantir a qualidade na prestação dos serviços e a disponibilidade de infraestrutura física adequada para os beneficiários. Por isso, a preferência por agências ou postos bancários visa garantir um atendimento superior. No entanto, o pagamento de benefícios pelos correspondentes bancários não está excluído, quando não existirem agências ou postos bancários das instituições contratadas na região ou quando for por opção do próprio beneficiário.

O modelo de execução previsto no item 5.1.5 não tem o objetivo de favorecer as instituições financeiras de maior porte, mas sim de garantir o melhor atendimento aos beneficiários. Isso se justifica pelo fato de que, apesar dos correspondentes bancários dedicados e exclusivos pertencentes ao mesmo conglomerado financeiro possuírem algumas vantagens, eles ainda enfrentam limitações nos serviços oferecidos.

Correspondentes bancários, mesmo que dedicados, realizam operações limitadas, como coleta de pagamentos, saques, abertura de contas simplificadas e emissão de boletos, não sendo aptos a executar transações mais complexas, como concessão de crédito ou atendimento especializado. Além disso, normalmente, esses correspondentes têm uma infraestrutura mais simples, o que pode resultar em filas mais longas e menos recursos para atender de forma eficaz.

Há também a desvantagem de que os correspondentes bancários muitas vezes não possuem grandes quantias de dinheiro em espécie, o que pode prejudicar beneficiários que buscam saques. A falta de autonomia e de uma equipe capacitada para lidar com problemas mais complexos, em comparação com agências e postos bancários, torna o atendimento menos eficiente. A ausência de uma infraestrutura robusta pode ocasionar longas filas e um atendimento mais demorado, impactando qualidades na experiência dos beneficiários do INSS.