

# **PLANO DE CONTROLE DA QUALIDADE PARA O PRESTADOR DE SERVIÇOS DE CORRESPONDENTE NO PAÍS**

## **1. Apresentação**

O Conselho Monetário Nacional (“CMN”) determinou que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”) observem as disposições da Resolução CMN nº 4935 de 29/07/2021, como condição para a contratação de correspondentes no País (“Correspondente no País”), visando à prestação de serviços de atividades de atendimento aos clientes e usuários da instituição contratante.

## **2. Objetivo**

Atender a Resolução CMN nº 4935 de 29/07/2021, com relação à melhoria contínua da qualidade dos serviços de que trata a referida Resolução, mediante a definição de critérios de avaliação dos serviços prestados aos clientes e usuários, observadas as disposições do Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente no País (“Contrato”), seus Anexos Operacionais, firmados entre o Banco Bradesco S.A e o Correspondente no País, bem como os termos deste Plano de Controle da Qualidade (“Plano de Controle da Qualidade”) para uma efetiva gestão de excelência das ações a serem adotadas.

## **3. Abrangência**

É aplicado a todos os contratos firmados entre a Instituição Contratante e parceiros de serviços de correspondente no país.

## **4. Regras Gerais**

4.1. O Correspondente no País reconhece que:

A Instituição contratante deve adequar o sistema de controles internos e auditoria interna, com o objetivo de monitorar as atividades de atendimento ao público realizado por intermédio de Correspondente no País, contabilizando-os com o número de pontos de atendimento e com o volume e complexidade das operações realizadas.

A Instituição Contratante deve estabelecer, com relação à atuação do Correspondente no País, Plano de Controle da Qualidade, levando em conta, entre outros fatores, as demandas e reclamações de clientes e usuários.

O Plano de Controle da Qualidade deve conter medidas administrativas a serem adotadas pela Instituição contratante se verificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, incluindo a possibilidade de suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento antecipado do Contrato nos casos considerados graves pela Instituição Contratante.

#### 4.2. Da Execução dos Serviços de Correspondente no País

A publicação da Resolução CMN nº 4935 de 29/07/2021 determina regras para que as instituições financeiras contratem prestadores de serviço de correspondente no País.

Correspondente no País é a pessoa jurídica que atua por conta e sob diretrizes de instituição Contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado a seus clientes usuários, prestando os serviços previstos no Contrato e seus Anexos Operacionais, firmados com a Instituição Contratante.

### 5. Obrigações de Correspondente no País

O Correspondente no País deverá:

- i. Cumprir todos os termos, condições, diretrizes e prazos estabelecidos no Contrato e seus Anexos Operacionais;
- ii. Obedecer às normas editadas pelo CMN e/ou pelo BACEN, inclusive a legislação que disciplina a Prevenção e Combate aos crimes de Lavagem e Ocultação de Bens, Direito Valores (“Lavagem de Dinheiro”).
- iii. Observar às práticas utilizadas pela Instituição Contratante, tais como, porém não se limitando, a Política Corporativa de Segurança da informação, Código de conduta Ética, as características dos produtos e/ou serviços, todos nos termos estabelecidos no Contrato e seus Anexos Operacionais;
- iv. Obedecer à legislação vigente, tais como, porém não se limitando, o Código de Defesa do Consumidor, o dever de sigilo bancário previsto na Lei Complementar nº 105/2001, sobre quaisquer informações de qualquer natureza, que por qualquer forma ou modo venham tomar conhecimento ou ter acesso, em razão dos serviços a serem prestados com base no Contrato;
- v. Cumprir os termos deste Plano de Controle da Qualidade.

#### 5.1. Código de defesa do Consumidor

O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, é um conjunto de normas que visam à proteção dos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e as responsabilidades entre o fornecedor (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) e o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

A Lei nº 12.291, de 20/06/2010, tornou obrigatória a manutenção de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços. É importante que o Correspondente no País, além de possuir um exemplar em todas as dependências onde preste os serviços objeto do Contrato, tenha conhecimento do conteúdo do referido Código, para que mantenha um bom atendimento, seguindo as normas nele estabelecidas. Referida Lei pode ser obtida via internet, no site [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br).

## 5.2. Normas que dispõem sobre a atividade de correspondente no País – Resolução CMN nº 4935 de 29/07/2021

Para a prestação dos serviços objeto do Contrato, o Correspondente no País deve conhecer na íntegra o texto das resoluções do CMN que regem a atividade de prestação de serviços de correspondente no País, em especial a Resolução CMN nº 4935 de 29/07/2021 e suas alterações. O conteúdo da referida Resolução está disponível no site do BACEN. Seguem abaixo os principais tópicos:

### A. Razão Social e nome fantasia

A razão social e/ou nome fantasia do Correspondente no País deve ser adequado, de modo a não apresentar termos característicos das denominações das instituições do Sistema Financeiro Nacional, tais como: banco, banking, financeira, empréstimos, crédito, financiamentos, entre outros. Esses termos, eventualmente, podem levar ao entendimento de que o Correspondente no País que os utiliza em sua razão social ou nome fantasia seja a concedente do crédito/empréstimo ou faça parte das instituições do Sistema Financeiro Nacional. A contratação de Correspondente no País que utilize tais termos em sua razão social e/ou nome fantasia dependerá de prévia autorização do BACEN.

É necessário ficar claro para o cliente e usuário de que ele está sendo atendido por um Correspondente no País e não por uma Instituição do Sistema Financeiro Nacional.

### B. Instalações do Correspondente no País e uso da marca

É proibida a utilização de logomarca ou de outros atributos que sejam similares aos adotados pela instituição contratante em suas agências, postos de atendimento, sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede do Correspondente no País, conforme previsto no artigo 14, Inciso II da Resolução CMN nº 4935 de 29/07/2021.

### C. Divulgação ao público sobre a condição de Correspondente no País

O Correspondente no País deve divulgar ao público sobre a sua condição de prestador de serviços de correspondente no País à Instituição Contratante, juntamente com a descrição dos produtos e serviços oferecidos, canais de contato, telefones de atendimento do SAC e da Ouvidoria da Instituição Contratante. A referida divulgação deve ser feita por meio de painel visível, a ser mantido nos locais onde será prestado atendimento aos clientes e usuários, e/ou por meio de sítio eletrônico na internet, acessível na página inicial e/ou de aplicativo e outras plataformas de comunicação em rede da **Contratada** e por outras formas, caso necessário, para esclarecimento ao público.

#### D. Utilização de padrões definidos pela Instituição Contratante

O Correspondente no País deve utilizar exclusivamente os padrões, normas operacionais, taxas de juros, cálculo do Custo Efetivo Total (CET) e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente e usuário, próprios dos produtos e serviços de fornecimento da Instituição Contratante na condição de Correspondente no País.

#### E. Identificação da equipe: Uso do crachá

É obrigatório o uso de crachá por todos os integrantes da equipe de atendimento do Correspondente no País, exibindo aos clientes e usuários, de forma visível, a denominação do Correspondente no País, além do nome e número do CPF.

#### F. Vínculo Contratual com os integrantes da equipe que prestam atendimento ao cliente e usuário.

Observadas as regras específicas estabelecidas no Contrato, o Correspondente no País deve manter vínculo empregatício ou outra espécie de vínculo contratual legalmente reconhecido com os integrantes da sua equipe envolvidos no atendimento a clientes e usuários. A equipe de atendimento do Correspondente no País deve ser composta por empregados com Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) assinada ou por vínculo contratual de outra espécie, conforme previsão legal, com pessoas naturais, integrantes da sua equipe, envolvidas no atendimento a clientes e usuários.

#### G. Vedações

Correspondente no País e todos os integrantes da sua equipe devem manter constante observação sobre as ações que não podem ser praticadas.

Destacam-se as seguintes proibições:

- i. Contratação de entidade cuja atividade principal seja a prestação de serviços de correspondente.
- ii. Emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas;
- iii. Cobrar, por conta própria a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços fornecidos pela Instituição Contratante na condição de Correspondente no País;
- iv. Realizar adiantamento a clientes e usuários por conta de recursos a serem liberados pela Instituição Contratante na condição de Correspondente no País;
- v. Realizar operações consideradas privativas das instituições financeiras ou outras operações vedadas pela legislação vigente;
- vi. Substabelecer a atividade de Correspondente no País prevista no Contrato, sem que haja a anuência prévia e expressa da Instituição Contratante; e
- vii. Demais vedações estabelecidas no Contrato, seus Anexos Operacionais e nas normas editadas pelo CMN e/ou pelo BACEN que disponham sobre a atividade de Correspondente no País.

## **6. Obrigações da Instituição Contratante**

A Instituição Contratante deverá:

- i. Definir as atribuições e responsabilidades do Correspondente no País, por meio do Contrato, seus Anexos Operacionais e por meio deste Plano de Controle da Qualidade;
- ii. Monitorar as atividades de atendimento ao público realizadas por intermédio do Correspondente no País; e
- iii. Disponibilizar documentação técnica para a prestação dos serviços de correspondente no país.
- iv. Disponibilizar canais de documentação com os clientes e usuários por meio dos serviços de atendimento – SAC, Ouvidoria, ou demais telefones/canais fornecidos pelo Branco Bradesco S.A.
- vi. Demais obrigações estabelecidas no Contrato, seus Anexos Operacionais e nas normas editadas pelo CMN e/ou pelo BACEN que disponham sobre contratação dos serviços de Correspondente no País.

## **7. Do Plano de Controle da Qualidade**

Para manter uma efetiva gestão de excelência dos serviços prestados pelo Correspondente no País aos clientes e usuários, nos termos do inciso XIII, do Art. 14 e do Art. 18 da Resolução CMN nº 4.935 de 29/07/2021, a Instituição Contratante estabelece, além dos padrões previstos no Contrato e seus Anexos Operacionais, o seguinte Plano de Controle da Qualidade, mediante a definição de determinados controles e critérios de avaliação, bem como as medidas administrativas a serem adotadas pela Instituição Contratante se verificadas irregularidades ou inobservâncias de tais padrões e/ou controles.

Para garantir os padrões de atendimento estabelecidos pela Instituição Contratante, poderão ser adotados planos de ação adicionais em conjunto para garantir a qualidade da prestação dos serviços de correspondente no País.

### **I. AGÊNCIAS DE RELACIONAMENTO**

O Correspondente no País é mais um canal de atendimento entre os diversos, colocados à disposição dos clientes e usuários pela instituição Contratante. Cada Correspondente no País está vinculado a uma agência da Instituição Contratante mais próxima denominada “ Agência de Relacionamento”. Assim, os serviços iniciados pelos Correspondentes no País são concluídos nas respectivas agências de Relacionamento.

### **II. MULTIPLICADOR**

Objetivando assegurar a melhora da qualidade dos serviços prestados pelo Correspondente no País, a Instituição Contratante, por mera liberalidade, realizará a contratação de empresa responsável pela prestação de serviços de treinamento dos integrantes da equipe dos Correspondentes no País.

### **III. CANAIS DE MANIFESTAÇÃO**

Os canais de comunicação da Instituição Contratante encontram-se disponíveis para manifestações de clientes e usuários (correntistas ou não).

Canais disponíveis:

- i. SAC;
- ii. Alô Bradesco (Telefone);
- iii. Fale Conosco (Internet);
- iv. Ouvidoria
- v. Central de atendimento Cidadetran (telefone)
- vi. Central de atendimento Cidadetran (Internet/Chat)

Os telefones do SAC, Alô Bradesco, Ouvidoria e Central de Atendimento Cidadetran encontram-se disponíveis nos materiais de marketing da Instituição Contratante expostos nas dependências dos Correspondentes no País, bem como no site da Instituição Contratante ([www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br) e <https://cidadetran.bradesco/html/despachantes/index.shtm>).

Todas as manifestações são analisadas pela Instituição Contratante e encaminhadas para adequada tratativa.

A critério exclusivo da Instituição Contratante, considerando a frequência/reincidência do Correspondente no País, bem como os prejuízos decorrentes das manifestações, poderão ser adotadas as seguintes providências:

- i. Reorientação
- ii. Notificações
- iii. Suspensos dos serviços de bloqueio dos equipamentos
- iv. Rescisão do Contrato.

### **IV. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA INSTITUIÇÃO CONTRATANTE - CHECKLIST**

Trata-se de Plano de Controle da Qualidade estabelecido pela Instituição Contratante que determina que, anualmente, o Gerente de Relacionamento, realize visita aos Correspondentes no País, objetivando averiguar e garantir que as exigências da legislação vigente, dos normativos editados pelo CMN e/ou pelo BACEN, bem como as práticas utilizadas pela Instituição Contratante estão sendo cumpridas pelos Correspondentes no País, a fim de atender ao disposto no Artigo 19, §1º da Resolução CMN nº 4935 de 29/07/2021.

Adicionalmente, serão utilizados, a critério da Instituição Contratante, indicadores de avaliação dos serviços prestados pelo Correspondente no País, que poderá considerar o volume de manifestações de clientes e usuários, volume de inconsistências identificadas pelas Agências de Relacionamento ou pela Plataforma de Apoio aos Negócios Varejo, dentre outros.

A critério exclusivo da Instituição Contratante, considerando a frequência/reincidência do Correspondente no País, bem como os prejuízos decorrentes, poderão ser adotadas as seguintes providências:

- i. Reorientação
- ii. Notificações
- iii. Suspensos dos serviços de bloqueio dos equipamentos
- iv. Rescisão do Contrato.

CHECKLIST – AVALIAÇÃO DE ADERÊNCIA*	NÃO ADERÊNCIA/MEDIDAS ADMINISTRATIVAS
Vedado ao Correspondente no País executar somente o serviço de correspondente no país. Deve possuir atividade fim.	Suspensão dos serviços até a efetiva adequação à rescisão do contrato assinado entre as partes.
Vedada a utilização pelo Correspondente no País, de instalações cuja configuração arquitetônica, logomarca e placas indicativas sejam similares às adotadas pela Instituição Contratante e suas Agências e Postos de Atendimento.	Suspensão dos serviços até a efetiva adequação à rescisão do contrato assinado entre as partes.
Uso do crachá pelos integrantes da equipe do Correspondente no País que prestam atendimento. O crachá deverá ser exposto de forma visível a denominação do Correspondente no País, nome do integrante da equipe e o número do seu CPF.	Suspensão dos serviços até a efetiva adequação à rescisão do contrato assinado entre as partes.
Obrigatoriedade da realização de acertos financeiros conforme estipulado no Contrato, e seus Anexos Operacionais, mediante a entrega às Agências de Relacionamento dos documentos e numerários recebidos que compõem o movimento (operações/transações) no mesmo dia, ou até o próximo dia útil subsequente.	Suspensão dos serviços até a efetiva adequação à rescisão do contrato assinado entre as partes
Informar à Instituição Contratante com antecedência mínima de 30 (trinta) dias qualquer mudança de endereço de suas dependências.	Prazo para regularização, à rescisão do Contrato assinado entre as partes.
Para a celebração, manutenção ou eventual renovação do Contrato, a Instituição Contratante deve verificar a existência de fatos que, a seu exclusivo critério, desabonem o Correspondente no País para prestação dos serviços de correspondente no País e/ou seus administradores (protestos, execuções, ações, etc.).	Suspensão dos serviços até a efetiva adequação à rescisão do contrato assinado entre as partes
O Correspondente no País deverá esclarecer os produtos e serviços ofertados aos clientes e usuários.	Reorientação e Treinamento

<p>O Correspondente no País será responsável pela guarda dos documentos e numerários oriundos dos serviços prestados até sua efetiva entrega à Agência de Relacionamento.</p>	<p>Responde por eventuais perdas e danos decorrentes causados à Instituição Contratante e/ou terceiros.</p>
<p>Realizar o atendimento aos clientes e usuários, referente aos serviços prestados, envolvendo esclarecimentos, obtenção de documentos, reclamações entre outros referentes aos produtos e serviços fornecidos, os quais deverão ser encaminhados de imediato à Instituição Contratante.</p>	<p>De acordo com a frequência e prejuízo decorrente, desde reorientação até rescisão do Contrato assinado entre as partes.</p>
<p>Manter a Instituição Contratante atualizada caso ocorra alguma alteração nos seguintes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Contrato/Estatuto Social vigente;</li> <li>ii. Alterações societárias que eventualmente não tenham sido consolidadas no Contrato/Estatuto Social vigente;</li> <li>iii. Qualquer outro documento que se fizer necessário para comprovação da representação do Correspondente no País e para comprovar a autorização para celebrar o Contrato, se for o caso.</li> </ul> <p>Caso o Correspondente no País realize qualquer tipo de alteração societária durante a vigência do Contrato, este deverá entregar cópia autenticada do respectivo documento à Instituição Contratante, em até 30 (trinta) dias contados da data do registro da respectiva alteração societária no órgão competente.</p>	<p>De acordo com a frequência e prejuízo decorrente, desde reorientação até rescisão do Contrato assinado entre as partes.</p>

## 1. Disposições Finais

O presente instrumento regulará as condições gerais do Plano de Controle da Qualidade que deverá ser observado pelas partes. Se houver divergência entre o que estiver contemplado no Contrato firmado entre as partes, e o que este instrumento estabelecer, prevalecerão as condições definidas no Contrato.

## 2. Glossário

- **SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor** – Trata-se do atendimento telefônico gratuito para resolver as solicitações dos consumidores. Fornece informações, atende reclamações e pedidos de cancelamento de produtos. O número de atendimento do SAC deve constar em lugar visível nas dependências do Correspondente no País.
- **Ouvidoria** – Trata-se de um canal de atendimento telefônico que recebe as solicitações dos consumidores que não foram resolvidas em outros meios. A ouvidoria presta esclarecimentos e mantém o cliente e usuário informado sobre o andamento da sua solicitação. Prazo para solução das solicitações: 15 (quinze) dias, contados a partir da data

do protocolo. O número de atendimento da ouvidoria deve constar lugar visível nas dependências do Correspondente no País.

- **Alô Bradesco** – Trata-se de um canal telefônico disponível para registro de manifestações de clientes, correntistas ou não do banco Bradesco S.A.
- **Fale Conosco** – Trata-se de canal via internet disponível para registro de manifestações de cliente, correntistas ou não do Banco Bradesco S.A. Considera-se também os registros realizados nas redes sociais (Facebook, Twiter, Reclame Aqui, entre outros).
- **Central de atendimento Cidadetran (Telefone)** – Trata-se de um atendimento eletrônico gratuito para atender as solicitações dos clientes, tirar dúvidas, e dar suporte no atendimento do Produto Cidadetran diretamente junto aos clientes.
- **Central de atendimento Cidadetran CHAT** – Trata-se de um canal disponível via internet aos clientes exclusivamente do Cidadetran, para atender as solicitações dos clientes, tirar dúvidas, e dar suporte no atendimento do Produto Cidadetran diretamente junto aos clientes.
- **Conselho Monetário Nacional - CMN** – Órgão deliberativo/normativo responsável pelo estabelecimento de diretrizes para o sistema Financeiro Nacional.
- **Banco Central do Brasil – BACEN** – Cumpre e faz cumprir as disposições que lhe são atribuídas pela legislação em vigor e as normas expedidas pelo CMN.