

Banco Bradesco S.A.

[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 3.954 de 24/02/2011, 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 3.954 de 24/02/2011, 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, por meio de seu Segmento Bradesco Expresso/PA (“Instituição Contratante”) 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 a auditoria interna, com o objetivo de monitorar as atividades de atendimento ao público realizado por intermédio de Correspondentes no País, compatibilizando-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 3.954 de 24/02/2011 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 da Instituição Contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado a seus clientes e usuários, prestando os serviços previstos no Contrato e seus Anexos Operacionais, firmados com a Instituição Contratante.

5. Obrigações do 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 ou Ocultação de Bens, Direito e 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.

5.2. Normas que dispõem sobre a atividade de correspondente no País – Resolução CMN nº 3.954 de 24/02/2011

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 3.954 de 24/02/2011 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 instalações cuja configuração arquitetônica, marca e placas indicativas sejam semelhantes às adotadas pela Instituição Contratante conforme previsto no artigo 10, Inciso II da Resolução CMN nº 3.954 de 24/02/2011.

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, 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 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 do integrante da equipe nas operações de crédito e de arrendamento mercantil.

F) Certificação

Os integrantes da equipe do Correspondente no País, envolvidos no atendimento aos clientes e usuários nas operações de crédito e de arrendamento mercantil, deverão ser considerados aptos por exame de certificação organizado por entidade certificadora de reconhecida capacidade técnica.

É responsabilidade do Correspondente no País manter permanentemente atualizada, junto a Instituição Contratante, a relação das pessoas certificadas, integrantes da equipe do Correspondente no País.

G) 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.

H) Vedações

O 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 e 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;
- vii. realizar a(s) transação(ões) no valor total solicitado pelo cliente, sendo expressamente vedado o desmembramento de valores em diversas transações ;e
- viii. 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 comunicação com os clientes e usuários por meio dos serviços de atendimento – SAC, Ouvidoria, ou demais telefones/canais fornecidos pelo Banco Bradesco S.A.
- v. demais obrigações estabelecidas no Contrato, seus Anexos Operacionais e nas normas editadas pelo CMN e/ou pelo BACEN que disponham sobre a 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 XII, do Art. 10 e do Art. 14 da Resolução CMN nº 3.954 de 24/02/2011, 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. DOC – BRADESCO EXPRESSO (ANTIGA PLATAFORMA VAREJO)

O DOC – BRADESCO EXPRESSO foi criado pela Instituição Contratante com o objetivo de garantir o controle de qualidade dos serviços de abertura de contas iniciados pelos Correspondentes no País, objetivando padronizar a obtenção da documentação para sua formalização e a aderência ao cumprimento da Resolução CMN nº 2.025 de 24/11/1993, visando aumentar a segurança antifraude e mitigar riscos.

As Agências de Relacionamento formalizarão dossiês dos serviços de abertura de contas iniciados pelos Correspondentes no País, que são encaminhados ao DOC – BRADESCO EXPRESSO.

Antes de enviar os dossiês ao DOC – BRADESCO EXPRESSO, as Agências de Relacionamento deverão conferir a documentação obtida pelo Correspondente no País, avaliando se este observou todas as regras estabelecidas e aplicáveis, conforme controles exemplificativos abaixo.

Algumas responsabilidades do DOC – BRADESCO EXPRESSO:

- i. realizar o controle dos dossiês dos serviços de abertura de contas recebidas no dia;
- ii. providenciar a conferência e eventuais regularização do preenchimento dos itens obrigatórios na ficha-proposta de abertura de contas, conforme estabelecidos na Resolução CMN nº 2.025 de 24/11/1993;
- iii. verificar se foi obtida toda documentação obrigatória para abertura de contas, exigida pela Resolução CMN nº 2.025 de 24/11/1993, e;
- iv. realizar o controle dos demais produtos e serviços iniciados pelos Correspondente no País no atendimento aos clientes e usuários.

Quaisquer irregularidades ou inobservâncias às regras estabelecidas, que venham a ser identificadas pelo DOC – BRADESCO EXPRESSO, estarão sujeitas às medidas administrativas a serem adotadas pela Instituição Contratante nos termos do item “VI”, da cláusula 7 deste Plano de Controle da Qualidade.

III. “VAN” – VALUE ADDED NETWORK

A Instituição Contratante realizará a contratação de empresa responsável pela prestação de serviços de rede e processamento de dados, doravante denominada “Van”, que será responsável pela recepção e validação de transações bancárias, capturadas por equipamento POS, que consiste em um ponto de venda, que poderá ser instalado pela Van para utilização do Correspondente no País em transações contábeis e não contábeis (“Equipamentos”).

Para os Correspondentes no País que adotam o sistema operacional TEF, a Instituição Contratante se obriga a disponibilizar ao Correspondente no País conexão através da Van, que será responsável pela prestação de serviços de rede de processamento de dados.

IV. MULTIPLICADOR – EMPRESA RESPONSÁVEL PELO TREINAMENTO COMERCIAL

Objetivando assegurar a melhora na 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, doravante denominado “Multiplicador”.

Algumas responsabilidades do Multiplicador:

- i. ministrar treinamento com qualidade para os integrantes da equipe do Correspondente no País (referente aos serviços de preenchimento de propostas para abertura de contas, cartão de crédito e operações de crédito e arrendamento mercantil);
- ii. orientações necessárias no processo de capacitação e certificação dos integrantes da equipe do Correspondentes no País;

V. ACOMPANHAMENTO DO ENTENDIMENTO E USO DO EQUIPAMENTO PELO CORRESPONDENTE NO PAÍS

Para garantir e assegurar a qualidade na prestação dos serviços de correspondente no País a Instituição Contratante realizará contato telefônico com o Correspondente no País nas primeiras semanas do início da prestação dos serviços de correspondente no país, para verificar o seu conhecimento com relação ao uso dos Equipamentos.

Serão realizados determinados questionamentos a critério da Instituição Contratante, tais como:

- i. O Equipamento está instalado no endereço correto?
- ii. O Correspondente no País recebeu presencialmente o treinamento no ato da instalação pela Van?
- iii. O Equipamento está funcionando bem?
- iv. Os integrantes da equipe do Correspondente no País sabem operar o Equipamento?
- v. Os integrantes da equipe do Correspondente no País estão cientes das operações disponíveis no Equipamento?
- vi. Foram instalados os materiais obrigatórios (Placa Legal e Cartaz de Serviços Bancários – Tabela de Tarifas vigente) e o material de divulgação dos serviços nas dependências do Correspondente no País? (tais como banners, placas, faixas)

VI. CANAIS DE MANIFESTAÇÕES

Todos 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. Redes Sociais.

Os telefones do SAC, Alô Bradesco e Ouvidoria 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) e/ou do Bradesco Expresso/PA (www.bradescoexpresso.com.br).

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

A Agência de Relacionamento realizará o tratamento das manifestações oriundas de clientes e usuários, correntistas ou não, sobre o atendimento prestado por Correspondentes no País, realizando o contato com tais clientes bem como adotando as providências cabíveis para saná-los. A Instituição Contratante averiguará a causa da manifestação dos clientes e usuários junto ao Correspondente no País, exigindo a pronta correção, bem com a criação de medidas a serem adotadas pelo Correspondente no País, objetivando sanar o problema e evitar que novas manifestações no mesmo sentido voltem a ocorrer.

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. suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos
- iv. rescisão do Contrato.

VII. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA INSTITUIÇÃO CONTRATANTE – CHECKLIST

Trata-se de Plano de Controle da Qualidade estabelecido pela Instituição Contratante que determina que, a cada 120 (cento e vinte) dias, os Gerentes Agência de Relacionamento, Gerentes Pessoa Jurídica e/ou Gerentes do Ponto de Atendimento, realizem visitas 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.

Para os casos em que o Correspondente no País for classificado como gerenciado (Grandes Redes), a empresa prestadora dos serviços enviará carta/declaração, garantindo o cumprimento e aderência às 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.

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.

Serão avaliados, a critério da Instituição Contratante, determinados aspectos dos serviços prestados, tais como:

A - QUANTO A ESTRUTURA DO CORRESPONDENTE NO PAÍS
1. Dispõe dos materiais de divulgação exclusivos da Instituição Contratante, atualizados, em perfeito estado de conservação e com prazo de validade vigente?
2. Existem mobiliário, divisórias, balcões, etc., semelhantes aos adotados pela rede de agências da Instituição Contratante?
3. Utiliza na fachada das dependências do Correspondente no País cores e logotipos semelhantes aos adotados na Rede de Agências da Instituição Contratante?
4. Nome na fachada do Correspondente no País está condizente com a Receita Federal e com o cadastro do Banco?
5. Possui a Placa Legal obrigatória que indica a condição de Correspondente no País da Instituição Contratante, os serviços prestados, os limites e horários de atendimento?
6. Possui o Cartaz de Serviços Bancários obrigatório, vigente (tabela de tarifas praticadas pela Instituição Contratante)?
7. O Correspondente no País possui como atividade principal a prestação de serviços de correspondente?
8. Para melhor avaliação dos itens acima, a instituição Contratante realizará fotografias das dependências do Correspondente no País, podendo ainda solicitar a apresentação dos atos constitutivos atuais do Correspondente no País, , dentre outros mecanismos de avaliação que a Instituição Contratante entender necessário.
B - QUANTO AOS SERVICOS PRESTADOS
1. O(s) integrante(s) da equipe necessita(m) de treinamento operacional e/ou comercial?
2. O(s) integrante (s) da equipe tem conhecimento dos serviços prestados?
3. O(s) integrante(s) da equipe utiliza(m) o crachá com a denominação do Correspondente no País, nome e CPF/MF?
4. O(s) integrante(s) da equipe possui (em) a certificação exigida para atividade de encaminhamento de proposta de operação de crédito e de arrendamento mercantil?
5. Informar Nome e CPF de até três pessoas certificadas.

A Agência de Relacionamento realizará a imediata reorientação do Correspondente no País, bem como a solicitação para imediata adequação da irregularidade pelo Correspondente no País.

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. suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos;
- iv. rescisão do Contrato.

CHECKLIST – AVALIAÇÃO DE ADERENCIA *	NÃO ADERÊNCIA/MEDIDAS ADMINISTRATIVAS
Vedado ao Correspondente no País executar somente o serviço de correspondente no país. Deve possuir atividade fim.	Suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos 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 e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação. A não aderência incide na rescisão do Contrato assinado entre as partes.
Exposição de Placa Legal obrigatória que indica a condição de Correspondente no País da Instituição Contratante, os serviços prestados, os limites e horário de atendimento.	Prazo para adaptação à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação. A não aderência poderá incidir na rescisão do Contrato assinado entre as partes.
Exposição de Cartaz de Serviços Bancários obrigatório e vigente (Tabela de Tarifas praticadas pela Instituição Contratante).	Prazo para adaptação à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação. A não aderência poderá incidir na rescisão do Contrato assinado entre as partes.
Exposição de outros materiais de divulgação exclusivos da Instituição Contratante (faixa, banner, prisma, adesivos, etc.) atualizados, em perfeito estado de conservação e com prazo de validade vigente.	Prazo para adaptação à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação.
Para aqueles Correspondentes no País, cujo Contrato possua o Anexo Operacional que estabeleça sobre a prestação do serviço de encaminhamento de propostas de operações de crédito e arrendamento mercantil, os integrantes da equipe do Correspondente no País devem ser considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.	Suspensão dos serviços de encaminhamento de propostas de pré abertura de conta e crédito e arrendamento mercantil até a efetiva adequação. A não aderência incide na rescisão do Anexo Operacional assinado entre as partes que disponha sobre os referidos serviços e/ou rescisão do Contrato.
O Correspondente no País deve manter cadastro dos integrantes de sua equipe, que prestam atendimento de operações de crédito e arrendamento mercantil, permanentemente atualizado, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação, com acesso a consulta pela Instituição Contratante a qualquer tempo.	Suspensão dos serviços de encaminhamento de propostas de pré-abertura de conta e crédito e arrendamento mercantil até a efetiva adequação. A não aderência incide na rescisão do Anexo Operacional assinado entre as partes que disponha sobre os referidos serviços e/ou rescisão do Contrato.
Uso de crachá pelos integrantes da equipe do Correspondente no País que prestam atendimento nas operações de crédito e arrendamento mercantil. Expondo de forma visível a denominação do Correspondente no País, nome do integrante da equipe e o número do seu CPF.	Suspensão dos serviços de encaminhamento de propostas de pré-abertura de conta e crédito e arrendamento mercantil até a efetiva adequação. A não aderência incide na rescisão do Anexo Operacional assinado entre as partes que disponha sobre os referidos serviços e/ou rescisão do Contrato.

Para aqueles Correspondentes no País, cujo Contrato possua o Anexo Operacional que estabeleça sobre a	O cumprimento das exigências garante Remuneração adicional pela qualidade do serviço prestado.
prestação do serviço de recepção e encaminhamento de propostas de abertura e manutenção de contas de depósito a vista e de poupança, deverão cumprir as exigências em relação ao preenchimento de todo dossiê de pré-abertura de conta, colher cópia da documentação exigida e conferir com original para entrega imediata a Agencia de Relacionamento.	Irregularidades no preenchimento, bem como na cópia da documentação pode acarretar no bloqueio e possível suspensão da transação.
O Correspondente no País garante ter e manter, durante todo o prazo de vigência do Contrato, capacidade econômica compatível com os serviços prestados, inclusive, a integralização de seu capital social e sua relação proporcional a seu quadro de empregados nos termos da legislação vigente.	Prazo para adaptação à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação.
Quando solicitado o Correspondente no País deverá apresentar cópia simples da Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União vigente, e cópia simples do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF/FGTS) válido.	Prazo para adaptação à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação.
O Correspondente no País não poderá e garante que não alocará na execução do contrato empregado seu que tiver rescindido contrato de trabalho com o Banco no período de até dezoito meses, a contar da demissão do empregado.	Prazo para adaptação à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação.
O Correspondente no País garante que não mantém e não manterá em seu quadro societário como titular ou sócio quaisquer pessoas físicas que tenham prestado serviços ao Banco, na qualidade de empregado ou trabalhador sem vínculo empregatício, nos 18 meses anteriores à presente contratação, exceto se forem aposentados, sob pena de indenizar o Banco de todo e quaisquer ônus decorrentes do descumprimento da garantia aqui expressa, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais cabíveis.	Prazo para adaptação à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação.
O Correspondente no País deverá realizar a(s) transação(ões) no valor total solicitado pelo cliente, sendo expressamente vedado o desmembramento de valores em diversas transações (Exemplo: diversos depósitos para a mesma Agência e Conta) por conta própria.	Limitação da realização da(s) transação(ões), suspensão dos serviços, e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação. A não aderência poderá incidir na rescisão do Contrato assinado entre as partes.
O Correspondente no País deverá realizar a quantidade mínima de 214 transações/mês a fim de garantir o Ponto de Equilíbrio Financeiro da Operação Bradesco Expresso (ESSE ITEM NAO FAZ PARTE DAS RESOLUÇÕES).	Prazo para adaptação à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação. A não aderência poderá incidir na rescisão do Contrato assinado entre as partes.

***Os itens relacionados acima são obrigatórios de acordo com a Resolução CMN nº 3.954 e posteriores do CMN e/ou Circulares do BACEN.**

CHECKLIST – AVALIAÇÃO DE ADERENCIA **	NÃO ADERÊNCIA/MEDIDAS ADMINISTRATIVAS
Utilização pelo Correspondente no País do(s) equipamento(s) disponibilizado(s) para prestação de serviços da Instituição Contratante para quaisquer outras instituições financeiras.	Bloqueio dos equipamentos, rescisão imediata do Contrato assinado entre as partes e aplicação de multa nele prevista.
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.	Bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação à rescisão do Contrato assinado entre as partes.
Para a manutenção ou eventual renovação do Contrato, Informar à Instituição Contratante com antecedência mínima de 30 (trinta) dias qualquer mudança de endereço de suas dependências.	Prazo para adaptação do Contrato à suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos até a efetiva adequação.
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.).	Prazo para regularização, bloqueio dos equipamentos à rescisão do Contrato assinado entre as partes.
Observadas as regras específicas estabelecidas no Contrato, o Correspondente no País se obriga a prestar os serviços previstos no Contrato em regime de exclusividade, o que impede que o mesmo venha prestar serviços semelhantes a outras instituições financeiras, bem como a quaisquer outras espécies de sociedades e/ou pessoas jurídicas.	Suspensão dos serviços, bloqueio dos equipamentos, pagamento de multa prevista em Contrato à rescisão do Contrato assinado entre as partes.
Vedada a utilização pelo Correspondente no País do(s) equipamento(s) disponibilizado(s) em outro local que não seja aquele que exerce sua atividade fim, endereço constante em Contrato assinado entre as partes.	Prazo para regularização, suspensão dos serviços e bloqueio dos equipamentos 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
Deverá preencher com exatidão e por completo o formulário de pré-abertura de conta, bem como anexar as cópias de toda a documentação exigida, garantindo assim comprovação das informações e qualidade no cadastro.	Caso ocorra fraude ou falsificação por parte do integrante da equipe do Correspondente no País, este será responsável pelo ressarcimento de eventual prejuízo à rescisão do Contrato assinado entre as partes.
O Correspondente no País será responsável pela guarda dos documentos e numerários oriundos dos serviços prestados até sua efetiva entrega à Agência de Relacionamento.	Responde por eventuais perdas e danos decorrentes causados à Instituição Contratante e/ou a terceiros.
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.	De acordo com a frequência e prejuízo decorrente, desde reorientação até rescisão do Contrato assinado entre as partes.

<p>Manter a Instituição Contratante atualizada caso ocorra alguma alteração nos seguintes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Contrato/Estatuto Social vigente; ii. alterações societárias que eventualmente não tenham sido consolidadas no Contrato/Estatuto Social vigente; 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. <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>
---	--

8. Em Relação ao Documento Correlato de Boas Práticas de Operações de Empréstimo Pessoal e Cartão de Crédito com Pagamento Mediante Consignação.

Para aqueles Correspondentes no País, cujo contrato possua o Anexo Operacional que estabeleça sobre a prestação do serviço de envio de proposta de crédito pessoal consignado, é vedado atuar de forma a prevalecer-se da fraqueza ou da ignorância do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social na oferta de operações de crédito consignado.

A oferta da operação de crédito consignado deve ser objetiva, clara, precisa e completa, abordando as características do produto, considerando minimamente as taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos e custo efetivo total ("CET").

Avaliação de qualidade da oferta e comercialização do produto crédito pessoal consignado pelos correspondentes será feita com base nas avaliações das reclamações procedentes registradas por consumidores diretamente nos canais de manifestações disponibilizados pelo Banco, no Instituto Nacional de Seguro social (INSS), na plataforma de solução de conflitos "consumidor.gov.br", no Sistema de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC e no Banco Central do Brasil, bem como pelas ações judiciais procedentes, em que, também, seja constatada, a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida.

8.1 Critérios de análise:

- I. Volume de reclamações procedentes de consumidores, em que seja constatada a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida, contemplando, especialmente, os seguintes aspectos:
 - a. Realização de oferta abusiva para consumidores que solicitaram a inclusão de seus números de telefones fixos ou móveis no sistema "Não Perturbe", conforme previsto no art. 8º deste Documento Correlato;
 - b. Irregularidades constatadas na formalização ou encaminhamento das propostas de operações de crédito consignado;

- c. Encaminhamento de propostas de operações de crédito consignado sem a evidência da anuência do consumidor;
- d. Atuação que visa a dificultar ou a impedir o exercício do direito de desistência pelo consumidor;
- e. Volume de entrada de ações judiciais procedentes, constatado a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida;
- f. Resultado de eventuais avaliações realizadas por auditorias externas.

8.2 Apuração

Serão consolidadas mensalmente e os correspondentes serão classificados como (a) em conformidade; (b) parcialmente conforme e (c) não conforme.

a) Das reclamações dos consumidores, clientes e beneficiários:

Para fins da classificação prevista no art. 16, I do Documento Correlato, serão considerados os seguintes percentuais:

Inferior a 0,04%	Entre 0,04% e 0,08%	Acima de 0,08%
Em conformidade	Parcialmente conforme	Não conforme

Metodologia:

(i) Reclamações procedentes do mês base x quantidade de carteira do mês base;

(ii) Serão consideradas unitárias as ocorrências referentes ao mesmo contrato recebidas em mais de um canal; e

(iii) Os percentuais previstos acima aplicam-se aos correspondentes com mais de 3.000 operações de crédito ou 3 reclamações/mês.

b) Das ações judiciais procedentes:

Para fins da classificação prevista no art. 16, II do Documento Correlato, serão considerados os seguintes percentuais:

Inferior a 0,04%	Entre 0,04% e 0,08%	Acima de 0,08%
Em conformidade	Parcialmente conforme	Não conforme

Metodologia:

(i) Reclamações procedentes do mês base x quantidade de carteira do mês base;

(ii) Os percentuais previstos acima aplicam-se aos correspondentes com mais de 3.000 operações de crédito ou 3 reclamações/mês.

c) Da avaliação realizada por consultoria independente:

Para fins do disposto art. 16, III do Documento Correlato, serão considerados os seguintes parâmetros:

Governança/TI 0-100	91 - 100	75 - 90	Inferior a 45
Gestão de dados 0-100	91 - 100	75 - 90	Inferior a 45
	Em conformidade	Parcialmente conforme	Não conforme

8.3 Medidas Administrativas aos Correspondentes

Em caso de não conformidade com os parâmetros estabelecidos e previstos no item 8.1, importará na aplicação simultânea das seguintes medidas administrativas aos Correspondentes:

- a) advertência;
- b) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 05 (cinco) dias úteis;
- b) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 10 (dez) dias úteis;
- b) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 20 (vinte) dias úteis;
- b) suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 30 (trinta) dias úteis; ou
- c) suspensão definitiva de contratação de novas operações.

9. 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.

10. 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 por 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 em lugar visível nas dependências do Correspondente no País.
- ↳ **Alô Bradesco** – trata-se de canal telefônico disponível para registro de manifestações de cliente, 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).

- ↪ **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.