

“Anexo 3-C Manual de Serviços e Procedimentos – Versão Substabelecidos Transacionais” ao Aditivo de Retificação e Ratificação ao Contrato Relativo às Funções de Correspondente Número 2016/0002, celebrado entre BANCO DO BRASIL S.A. e LOG CRED TECNOLOGIA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.

Manual de Serviços e Procedimentos

Versão Correspondentes
Substabelecidos Transacionais



**Banco do Brasil S.A.
Unidade de Canais – UNC**



Manual de Serviços e Procedimentos para Correspondentes Substabelecidos Mais BB

Versão 1.1 – Maio de 2016

Sumário

Apresentação	03
Definições	04
Capítulo 1 - Infraestrutura de atendimento	07
1.1 Gestão de pessoas	07
1.2 Gestão de ambientes	08
1.3 Gestão de equipamentos e solução tecnológica	08
1.4 Gestão do atendimento	09
Capítulo 2 - Módulo transacional	11
2.1 Recebimentos diversos	11
2.2 Depósitos em conta corrente e poupança	15
2.3 Saques em conta corrente e poupança	17
2.4 Pagamento de benefícios sociais e do INSS	18
2.5 Consulta de saldos e extratos	20
2.6 Acolhimento proposta de crédito PF.....	20
2.7 Manuseio e recolhimento do numerário	21

APRESENTAÇÃO

Este Manual foi desenvolvido com o objetivo de estabelecer orientações, regras, rotinas e procedimentos técnico-operacionais necessários à plena execução dos serviços de Correspondente no País contratados pelo BANCO DO BRASIL.

As orientações e rotinas aqui descritas deverão ser adotadas em todos os pontos de atendimento de serviços de Correspondente, como forma de se assegurar maior segurança e presteza no atendimento a clientes e usuários do BANCO DO BRASIL.

DEFINIÇÕES

Para o perfeito entendimento e interpretação deste MANUAL e alinhamento de seu texto com a terminologia utilizada nas CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE SUBSTABELECIMENTO DAS FUNÇÕES DE CORRESPONDENTE NO PAÍS e no “Termo de Adesão às Condições Gerais do Contrato de Substabelecimento das Funções de Correspondente no País”, os termos utilizados nos referidos documentos terão as seguintes definições, podendo estes constar do texto tanto no singular quanto no plural:

ACERTO FINANCEIRO: procedimento em que o SUBSTABELECIDO entrega ao CORRESPONDENTE os valores – numerário e cheques a compensar – recebidos nas transações de recebimentos e pagamentos efetuados pelo SUBSTABELECIDO;

CLIENTE: pessoa física ou jurídica que mantém relacionamento com o BANCO DO BRASIL por meio do consumo de produtos ou serviços prestados por este;

COFRES INTELIGENTES: dispositivos de segurança dotados de sistema de identificação e guarda dos valores depositados em seu interior, e capazes de fornecer dados gerenciais sobre a movimentação de numerário, dentre outras informações;

CONTRATADA: empresa ou entidade que assinou um contrato de substabelecimento com o CORRESPONDENTE, podendo prestar os serviços de Correspondente no País sob sua supervisão, à luz da regulamentação aplicável;

CONTRATANTE: empresa ou entidade contratada diretamente pelo Banco do Brasil para prestação de serviços de Correspondente no País, em conformidade com a regulamentação aplicável, e que possui a prerrogativa de substabelecer parcialmente esse contrato, desde que conte com concordância do Banco do Brasil;

CORRESPONDENTE: empresa ou entidade contratada por instituição financeira para prestar serviços de Correspondente no País;

INCIDENTE DE SEGURANÇA: perda de valores na posse do SUBSTABELECIDO – NUMERÁRIO e cheques a compensar, de propriedade do BANCO DO BRASIL, decorrente de evento criminoso, caso fortuito e/ou força maior, a exemplo de roubos, arrombamentos, furtos qualificados, incêndios, alagamentos, atos de vandalismo, entre outros;

INTERVENIENTE ANUENTE: o Banco do Brasil enquanto aquele que anui com o substabelecimento do contrato entre CORRESPONDENTE e SUBSTABELECIDO

LIMITE OPERACIONAL DIÁRIO (LOD): valor máximo de numerário objeto de transações realizadas e que pode permanecer diariamente em poder do SUBSTABELECIDO;

MANUAL DE SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS: Resumo que reúne orientações, características e procedimentos operacionais dos produtos e serviços disponibilizados para operação no canal Correspondente;

NUMERÁRIO: Dinheiro em espécie (moeda ou cédula) recebido nas TRANSAÇÕES.

PONTO DE ATENDIMENTO: ambiente em que são prestados os serviços de correspondente no País, podendo ser PONTO PRÓPRIO ou PONTO SUBSTABELECIDO;

PONTO PRÓPRIO: ponto de atendimento instalado e mantido pela CONTRATANTE;

PONTO SUBSTABELECIDO: ponto de atendimento instalado em ambiente de empresa que celebrou contrato de substabelecimento com a CONTRATANTE;

PONTO ESTRATÉGICO: ponto de atendimento, definido exclusivamente pelo BANCO DO BRASIL como estratégico, para viabilizar a prestação de serviços a clientes e usuários;

REDE PRÓPRIA: conjunto de PONTOS PRÓPRIOS da CORRESPONDENTE.

REDE SUBSTABELECIDADA: conjunto dos correspondentes substabelecidos vinculados à CORRESPONDENTE;

SALDO DEVEDOR: diferença a menor verificada entre os valores recebidos pela SUBSTABELECIDO nas funções de Correspondente no País e os valores efetivamente entregues ao CORRESPONDENTE ou BANCO DO BRASIL, resultante de ACERTO FINANCEIRO efetuado em desacordo com o disposto neste CONTRATO;

SUBSTABELECIMENTO: ato em que a CORRESPONDENTE transmite à SUBSTABELECIDO as funções de Correspondente no País;

USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, não correntista do BANCO DO BRASIL, que utilize os serviços de Correspondente no País prestados pela SUBSTABELECIDO;

TRANSAÇÃO: operação realizada pelo SUBSTABELECIDO, no desempenho das funções de Correspondente no País, para atendimento a CLIENTES e USUÁRIOS, para viabilizar a prestação desses serviços.

TRAVA DE DOMICÍLIO: previsão que deverá existir nos contratos de transporte de valores firmados entre a CORRESPONDENTE e a empresa transportadora de valores, com a anuência do BANCO DO BRASIL, pela qual os valores coletados nos pontos de atendimento da SUBSTABELECIDO terão como destino obrigatório uma das dependências do BANCO DO BRASIL, não podendo esta condição ser alterada sem consentimento das partes e sem a ciência prévia do BANCO DO BRASIL.



CAPÍTULO 1 – INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO

1 Infraestrutura de atendimento

A prestação do serviço de correspondente é efetivada no ponto de atendimento da SUBSTABELECIDO, cabendo ao CORRESPONDENTE, o provimento da infraestrutura necessária para o funcionamento desse serviço no PONTO DE ATENDIMENTO.

Nesse Capítulo estão relacionadas as orientações técnicas que deverão ser atendidas pelos CORRESPONDENTES relativamente aos assuntos relacionados à gestão de pessoas, ambientes, atendimento, equipamentos e solução tecnológica necessários à viabilização do atendimento a clientes e usuários do BANCO DO BRASIL.

1.1 Gestão de Pessoas

É atribuição exclusiva do CORRESPONDENTE a capacitação de sua rede de atendimento por meio de programas de treinamento que prevejam atualizações e avaliações periódicas, recomendadas para o constante aperfeiçoamento dos profissionais envolvidos, aumento da produtividade do negócio e a busca da satisfação no atendimento às demandas dos clientes e usuários do BANCO DO BRASIL, razão principal da existência do canal Correspondente.

O BANCO DO BRASIL disponibilizará material de treinamento e didático para a formação de agentes multiplicadores de conhecimento do CORRESPONDENTE, para possibilitar o repasse à sua rede de atendimento, de forma a manter a correta e adequada prestação dos serviços dentro dos níveis estabelecidos pelo BANCO DO BRASIL.

Com a preocupação de aprimorar continuamente a qualidade no atendimento prestado pelos CORRESPONDENTES e buscar a qualificação dos profissionais que atuam na área, o Banco Central do Brasil, instituiu por meio da Resolução CMN 3.954, de 24/02/2011, a exigência de certificação de conhecimentos para os agentes que atuam no acolhimento de propostas de empréstimos e financiamentos, de forma a dotá-los dos conhecimentos gerais e específicos sobre aspectos técnicos das operações, regulamentação, Código de Defesa do Consumidor, ética e Ouvidoria.

O normativo acima estabelece que o atendimento aos clientes e a gravação das propostas de operações de crédito, inclusive arrendamento mercantil, sejam realizados por profissional certificado, cabendo ao CORRESPONDENTE as providências para assegurar o cumprimento deste dispositivo, inclusive mantendo cadastro dos integrantes da equipe e os dados relativos ao processo de certificação de cada colaborador, mantendo à disposição do BANCO DO BRASIL, para verificação a qualquer tempo.

1.2 Gestão de ambientes

Os serviços de correspondente prestados pelo SUBSTABELECIDO deverão ser prestados em ambiente rigorosamente dentro da padronização visual estabelecida pelo BANCO DO BRASIL, de acordo com Manual de Aplicação de Peças disponibilizado para o CORRESPONDENTE.

Por exigência do Banco Central do Brasil, é obrigatória a divulgação ao público, por meio de painel visível mantido no ambiente do SUBSTABELECIDO, das seguintes informações:

- (a) a sua condição de prestador de serviços ao BANCO DO BRASIL;
- (b) o nome pelo qual é conhecida no mercado;
- (c) a descrição dos produtos e serviços oferecidos;
- (d) os telefones dos serviços de atendimento e da Ouvidoria do BANCO DO BRASIL, afixando, ainda,
- (e) a tabela de tarifas de serviços, nos moldes da legislação vigente.

O SUBSTABELECIDO deverá possuir obrigatoriamente um exemplar do CDC - Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11.09.1990, disponível para consulta ao público, e promover, às suas expensas, adequação da infraestrutura e ambiência, nas situações em que a legislação, decisão do Poder Judiciário ou de órgão de defesa do consumidor assim o exigir, no que se refere a atendimento preferencial, tempo máximo de permanência em fila, segurança, acessibilidade, proteção ao consumidor, regulamentação sobre fumo, proibição de celulares, dentre outras providências que decorram de normas publicadas pelo Poder Público.

1.3 Gestão de Equipamentos e Solução Tecnológica

Ficam a cargo do CORRESPONDENTE as atribuições de adquirir, instalar, prover e manter em perfeito estado de funcionamento os equipamentos utilizados na prestação do serviço, de acordo com a área de atividade do CORRESPONDENTE, a saber:

- a) microcomputador com impressora, leitora de código de barras e teclado para senha e leitura de cartão, ou terminal de vendas (POS) conforme especificações homologadas pelo BANCO DO BRASIL - nos PONTOS DE ATENDIMENTO que vierem a ser instalados pelo CORRESPONDENTE para a realização de transações de pagamentos, recebimentos e consultas;
- b) microcomputador com sistema operacional Windows XP, Windows Vista, Windows 7 ou superior, impressora e equipamento digitalizador de documentos para acesso ao “PORTAL DE CRÉDITO”, ou ao “PORTAL DO CORRESPONDENTE”, quando for o caso, para registro, acompanhamento e consultas das propostas de operações de crédito.

Se o SUBSTABELECIDO já possuir, em seu ambiente, equipamentos que possam eventualmente ser utilizados na prestação dos serviços, e deseje utilizá-los para essa finalidade, essa condição poderá ser ajustada entre CORRESPONDENTE e SUBSTABELECIDO. Os equipamentos defeituosos ou que impossibilitem a sua utilização para o desempenho do atendimento deverão ser substituídos pelo CORRESPONDENTE com a maior celeridade possível, de forma a não prejudicar ou interromper o atendimento aos CLIENTES e USUÁRIOS.

Fica também a cargo do CORRESPONDENTE a tarefa de realizar, quando for o caso, as adaptações em *software* de seu ambiente operacional, conforme modelo de especificações técnicas definido pelo BANCO DO BRASIL, arcando com os custos decorrentes dessas adaptações.

As soluções tecnológicas aportadas pelo CORRESPONDENTE para a execução e o processamento das transações, não deverão infringir quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se o CORRESPONDENTE pelos prejuízos - inclusive honorários de advogados — custas e despesas processuais, lucros cessantes, juros moratórios ou quaisquer outras despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra o BANCO DO BRASIL objeto de decisão judicial, devendo o CORRESPONDENTE ser integrado à lide nos termos das leis processuais.

1.4 Gestão do atendimento

Deverá ser comunicada, tempestivamente, ao CORRESPONDENTE qualquer interrupção na prestação do serviço que possa prejudicar o atendimento aos CLIENTES e USUÁRIOS, inclusive decorrente de indisponibilidade de posição de atendimento, motivada por defeito nos equipamentos, inoperância dos sistemas do CORRESPONDENTE ou ausência de operadores.

Fica a cargo do CORRESPONDENTE, a adoção das medidas para correção das situações elencadas no item anterior e nas demais que estiverem sob sua responsabilidade com vistas ao restabelecimento do atendimento prestado.



CAPÍTULO 2 – MÓDULO TRANSACIONAL

2- MÓDULO TRANSACIONAL

2.1 Procedimentos técnico-operacionais para o processamento de transações de Recebimentos Diversos

Os seguintes procedimentos técnico-operacionais são necessários à plena execução e processamento de transações de recebimento de convênio e títulos/boletos de cobrança:

Documentos que poderão ser recebidos (sempre em original):

- a) carnês e assemelhados não compensáveis, originários de convênios mantidos pelo BANCO DO BRASIL, tais como contas de água, luz, telefone, clubes e outros, cujo recebimento será automaticamente validado pelo programa de processamento de recebimento das transações bancárias do BANCO DO BRASIL;
- b) títulos em cobrança bancária, compensáveis, de emissão do BANCO DO BRASIL ou de outros bancos;
- c) guias de tributos federais, estaduais e municipais, oriundas de convênios mantidos pelo BANCO DO BRASIL, tais como IPTU e outros cujo recebimento será automaticamente validado pelo programa de processamento de recebimento das transações bancárias do BANCO DO BRASIL.

Condições CUMULATIVAS dos documentos que poderão ser recebidos:

- I. Com código de barras e linha digitáveis nos padrões definidos pela FEBRABAN;
- II. Valor limitado a R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por documento, ou superior, caso autorizado pelo BANCO DO BRASIL.

Características dos documentos que poderão ser recebidos:

- a) O código de barras e a linha digitável devem estar legíveis. A captura do código de barras deverá ocorrer, primeiramente, por leitura ótica. Não sendo possível a leitura ótica, efetuar a captura pela linha digitável. Em ambos os casos, se o código de barras ou a linha digitável forem considerados inválidos, a guia não poderá ser recebida.
- b) As informações capturadas pelo SUBSTABELECIDO serão validadas pelos sistemas do BANCO DO BRASIL, que verificará a existência do convênio, bem como outras informações necessárias ao recebimento das contas (condições para recebimento de guias vencidas e condições para recebimento com cheques).
- c) Os títulos em cobrança bancária, compensáveis, de emissão de outros bancos, somente poderão ser recebidos até a data do vencimento ou primeiro dia útil subsequente, caso o vencimento ocorra em dia não útil.
- d) Os títulos em cobrança bancária, compensáveis, de emissão do BANCO DO BRASIL, que estejam vencidos no ato de sua liquidação, poderão ser recebidos, desde que validados pelo sistema *on-line* do BANCO DO BRASIL.

- e) Os títulos em cobrança bancária, compensáveis, cujos vencimentos forem "à vista" ou "na apresentação" somente poderão ser recebidos até o décimo quinto dia após a data da emissão do bloqueto (campo "data do documento") ou no primeiro dia útil subsequente, caso seja dia não útil.
- f) O vencimento dos títulos em cobrança bancária, compensáveis, será verificado automaticamente quando da leitura do código de barras. Quando o código de barras não apresentar vencimento, será aberto um campo para digitação do dado constante do campo vencimento, impresso na guia.
- g) Os demais documentos terão o vencimento criticado automaticamente quando da leitura do código de barras pelo BANCO DO BRASIL, que retornará mensagem de alerta sobre a possibilidade ou não da efetivação do recebimento.
- h) As guias deverão ser recebidas pelo valor nominal ou com desconto, se esta condição estiver impressa no bloqueto. Alterações de valor, por abatimento ou acréscimos, não poderão ser efetuadas. Da mesma forma, os recebimentos de guias em moeda variável não serão permitidos.
- i) Fatura de cartão de crédito poderá ser recebida por valor diferente do total do bloqueto de cobrança, até a importância mínima nele informado. Neste caso, a diferença entre o valor pago e o valor total deve ser registrada como desconto.

2.1.1 Formas de Recebimento

Os documentos poderão ser recebidos em dinheiro ou em cheques a compensar, quando permitido pelo BANCO DO BRASIL.

Não será permitido o recebimento mediante cheque com data futura (pré-datado) ou de terceiros.

Os títulos em cobrança de emissão de outros bancos somente poderão ser recebidos em dinheiro.

O SUBSTABELECIDO deverá adotar os seguintes procedimentos, no caso de apresentação de cédulas com suspeita de ilegitimidade em seus pontos de atendimento:

- a) apreender as cédulas;
- b) emitir recibo de retenção contendo os dados do portador (nome, documento de identidade, endereço e telefone) e as informações relativas ao numerário retido (denominação, quantidade e identificação numérica);
- c) remeter as cédulas, juntamente com a cópia do recibo de retenção, à agência de relacionamento do BANCO DO BRASIL, que providenciará o encaminhamento das cédulas para exame junto ao Banco Central do Brasil.

2.1.2 Recebimento em Cheques

Para recebimento de documentos com cheques a compensar, quando autorizado pelo BANCO DO BRASIL, o SUBSTABELECIDO deverá observar as seguintes condições:

- a) verificar na resposta dada à captura do código de barras da guia se é permitido o recebimento em cheque;
- b) se a data do cheque está dentro do prazo de apresentação, a saber:
 - I. 30 (trinta) dias quando emitido na praça da agência sacada e
 - II. 60 (sessenta) dias quando emitido em outra praça (COMPE Nacional);
- c) se o cheque é de emissão do mesmo titular da guia a ser recebida;
- d) se o cheque é da COMPE LOCAL, ou seja, de praças do mesmo SIRC (Sistema Integrado Regional de Compensação) da agência de relacionamento do BANCO DO BRASIL;
- e) se o cheque está nominal à conveniada emissora da guia ou ao cedente do título, com anotações no verso que permitam identificar o documento pago;
- f) receber um cheque para cada documento, no valor exato, limitado a R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por documento, ou valor superior, caso autorizado pelo BANCO DO BRASIL;
- g) o cheque deverá ser capturado na mesma transação de recebimento.

O operador/atendente do SUBSTABELECIDO deverá, obrigatoriamente, efetuar a conferência do preenchimento formal do cheque recebido para pagamento, principalmente quanto ao valor numérico e por extenso, data, assinatura, nominação e endosso.

Havendo divergência entre a quantia grafada em algarismo e a por extenso, prevalece a última. Quando o valor por extenso for expresso mais de uma vez, prevalece o menor.

É facultativa a grafia dos centavos por extenso. Nesse caso, o valor deve estar especificado em algarismos no campo próprio e a expressão "e centavos acima" no final do espaço destinado à grafia por extenso de seu valor.

Não poderão ser acolhidos cheques que contenham rasuras, carimbos sobre vinculação ou que prejudiquem a identificação de outros dados; que apresentem uso de corretivos, etiquetas colantes etc., bem como alteração ou adulteração do formulário ou da escrita (raspagem, montagem, adição ou subtração de dados).

O cheque com erro no preenchimento pode ser aceito, desde que o emitente faça ressalva no verso e assine.

A captura do código CMC-7 dos cheques deverá ocorrer, primeiramente, por leitura ótica. Não sendo possível a leitura ótica, digitar os dados dos campos "COMP, Banco, Agência, C1, Conta, C2, Cheque N° e C3" constantes da linha superior do cheque. Em ambos os casos, se o código CMC-7/dados digitados for considerado inválido, a guia não poderá ser recebida.

Os cheques recebidos diariamente de 0h às 24h devem ser entregues pela SUBSTABELECIDO no primeiro dia útil seguinte, em agência a ser definida pelo BANCO DO BRASIL. Os cheques devem ser capeados por ficha de lote, com identificação da

origem e quantidade, e acondicionados em envelopes plásticos com papeleta de encaminhamento.

2.1.3 Processamento

Caso ocorra recebimento de guia em desacordo com as especificações deste capítulo, fica a cargo do SUBSTABELECIDO a correção de eventual pendência e a responsabilidade por arcar com qualquer cominação que venha a ocorrer.

Para processar o recebimento de documentos, o SUBSTABELECIDO deve observar que toda e qualquer transação deverá ser validada pelo sistema do BANCO DO BRASIL, conforme os passos a seguir:

- a) capturar os dados do código de barras da guia, através da leitora de caracteres magnéticos. Se houver falha na leitura, digitar os números que compõem o código de barras;
- b) verificar as condições de recebimento dos documentos;
- c) receber o dinheiro ou capturar o cheque, observando as condições estabelecidas para recebimentos em cheques;
- d) separar a parte da guia denominada "via do Banco", "Via do Caixa" ou "Ficha de Compensação";
- e) imprimir o cupom comprovante da liquidação e entregar ao portador, junto com a via "Recibo do Cliente";
- f) guardar a "Via do Banco", "Via do caixa" ou "Ficha de Compensação".

2.1.4 Cancelamento das Transações

Em caso de cancelamento da operação, deverá ser utilizada transação específica e observados os horários limites definidos no parágrafo seguinte. O cupom comprovante de pagamento do usuário deverá ser obrigatoriamente recolhido e anexado à via que ficou em poder do caixa quando da realização da transação de recebimento. Todas as vias do documento recebido e cancelado (título compensável, guias, etc) deverão ser devolvidas ao usuário.

O cancelamento de autenticação somente poderá ser realizado, desde que com a autorização do CORRESPONDENTE, dentro dos seguintes horários:

- a) documentos recebidos até 21h de dia útil - horário de Brasília:
 - I. em dinheiro: cancelamento até 21h15 - horário de Brasília;
 - II. em cheque: cancelamento até o horário limite de captura da agência de relacionamento.
- b) documentos recebidos entre 21h e 23h59 de dia útil - horário de Brasília:
 - I. em dinheiro e cheque: cancelamento até 23h59 - horário de Brasília.
- c) documentos recebidos nos sábados, domingos e feriados:
 - I. em dinheiro: cancelamento até 21h do dia útil posterior - horário de Brasília;
 - II. em cheque: cancelamento até o horário limite de captura da agência de relacionamento, do primeiro dia útil subsequente.

2.1.5 Guarda e entrega dos documentos no Banco do Brasil

Os documentos recebidos até às 21h devem ser entregues pelo SUBSTABELECIDO no primeiro dia útil seguinte ao seu recebimento, em agência definida pelo BANCO DO BRASIL e comporão o movimento da agência de relacionamento. Os documentos devem ser relacionados na forma abaixo, capeados por ficha de lote, com informação das respectivas quantidades e acondicionados em envelope plástico, com a informação da data de movimento e do ponto de atendimento, a saber:

- a) títulos BB - todas as "Via do Banco", "Via do caixa" ou "Ficha de Compensação";
- b) títulos de outros bancos - todas as "Via do Banco", "Via do caixa" ou "Ficha de Compensação";
- c) guias de convênio - separadas por convênio (exemplo: água, luz etc.);
- d) tributos - separados por tipo;
- e) demais documentos.

Os modelos de fichas de lote serão fornecidas pelo BANCO DO BRASIL, para reprodução por parte do CORRESPONDENTE.

O cupom de cancelamento de transação deverá ser colocado junto (grampeados) com o cupom comprovante de pagamento (recolhido do usuário) no envelope de remessa à agência, que conteria o recebimento se este não houvesse sido cancelado.

O transporte de documentos e materiais deve ser efetuado em malotes apropriados para esse fim, controlados com lacres numerados e conformidade de remessa. Referido material será disponibilizado pelo BANCO DO BRASIL.

2.1.6 Guarda dos documentos pelo CORRESPONDENTE

Com exceção dos cheques, os quais deverão ser entregues ao BANCO DO BRASIL conforme regras estabelecidas no item 3.2.1, os documentos recebidos pelo SUBSTABELECIDO, poderão, excepcionalmente, ser entregues ao CORRESPONDENTE, para acondicionamento e arquivamento, pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar do processamento, na condição de fiel depositário.

Essa condição contudo, só pode ser implementada mediante expressa autorização do CORRESPONDENTE, mediante prévio acordo com o BANCO DO BRASIL.

2.2 Procedimentos técnico-operacionais para o processamento de transações de Depósitos em Conta Corrente e Poupança:

No acolhimento de depósitos, o SUBSTABELECIDO deve conferir o número da conta e nome do titular indicado pelo sistema com os dados informados pelo depositante.

Deverá ser utilizada a transação específica, e estar de posse do numerário ou do cheque ser depositado, previamente ao processamento da transação

2.2.1 Depósitos em Cheques

Na conferência do preenchimento formal do cheque acolhido em depósito devem ser observados, principalmente, o valor (numérico e extenso), data, assinatura, nominação e endosso.

Não poderão ser acolhidos cheques, quando:

- a) nominativos ao BANCO DO BRASIL, para depósito em conta de cliente;
- b) apresentarem erro na destinação/vinculação, carimbos sobre vinculações ou que prejudiquem outros dados, uso de corretivos, etiquetas colantes etc; bem como adulteração do formulário ou da escrita (raspagem, montagem, adição ou subtração de dados).

É vedado ao SUBSTABELECIDO apropriar depósito em cheque como se fosse dinheiro. A não observância do disposto neste item constitui fraude contábil, ficando o SUBSTABELECIDO, passível de ser responsabilizado na forma da lei.

É vedado ao SUBSTABELECIDO estornar depósito efetuado por terceiros, a pedido destes, ou a efetuar qualquer débito sem a autorização expressa do titular.

Os depósitos em cheques devem ser capturados, vinculados e apropriados (bloqueados) automaticamente pelo sistema. Não sendo possível a captura através da leitora ótica, excepcionalmente, admitir-se-á a digitação manual, atentando sempre para a vinculação com a agência e conta do favorecido.

No final do prazo de bloqueio os recursos serão liberados automaticamente.

Os depósitos em poupança, inclusive em cheques, são remunerados a partir da data da autenticação.

Os depósitos em poupança, efetuados nos dias 29, 30 e 31 do mês em curso, são considerados como se fossem na data base do dia 01 do mês subsequente.

É obrigatória a vinculação no verso do cheque da conta corrente acolhedora do depósito, constando o número da agência e da conta creditada, sendo dispensada a transcrição dos dados do cheque na guia de depósito.

Os cheques acolhidos em depósito devem receber o seguinte tratamento:

- a) nominativos, se de valor superior a R\$ 100,00 (cem reais);
- b) endossados, quando:
 - I. sacados contra cooperativa de crédito, mesmo em favor do depositante;
 - II. o favorecido do depósito não for o beneficiário indicado no cheque;
- c) remetidos, pelo SUBSTABELECIDO, para a Agência de Relacionamento do BANCO DO BRASIL à qual está vinculado o PONTO DE ATENDIMENTO acolhedor do depósito, impreterivelmente no primeiro dia útil subsequente, e no horário estabelecido para cada localidade, de modo a integrar o movimento da Agência de Relacionamento. Os documentos devem ser capeados por ficha de lote, com identificação da origem e quantidade, e acondicionados em envelopes plásticos com papeleta de encaminhamento.

O cheque pode ser acolhido para depósito na conta de beneficiário diferente daquele indicado no anverso do cheque, desde que o primeiro beneficiário tenha endossado em favor do depositante e/ou o produto do cheque seja integralmente depositado na conta do segundo beneficiário.

Para remessa à agência de relacionamento, o SUBSTABELECIDO deve apor carimbo de cruzamento no(s) cheque(s), somá-los por quantidade e valor, anexar a fita e capear a ficha de lote cujo modelo é fornecido pelo BANCO DO BRASIL.

Nos depósitos em cheques, o SUBSTABELECIDO deve cruzar o recibo do cliente, com o carimbo de cruzamento

Os cheques acolhidos para depósito devem ter o seu preenchimento formal conferido pelo SUBSTABELECIDO.

Havendo divergência entre a quantia grafada em algarismo e a por extenso, prevalece a última, sendo facultativa a grafia dos centavos por extenso.

O prazo para apresentação do cheque, contado da data de emissão é:

- a) 30 (trinta) dias quando emitido na praça da agência sacada e
- b) 60 (sessenta) dias quando emitido em outra praça (COMPE Nacional);

O prazo de prescrição do cheque é de 6 (seis) meses a partir do término do prazo de apresentação – para ação de cobrança do portador contra o emitente, os endossantes ou coobrigados.

O cheque fora do prazo de apresentação pode ser depositado desde que respeitado o prazo de prescrição.

2.3 Procedimentos técnico-operacionais para Saque em Conta Corrente e Poupança

Os saques em conta corrente e poupança somente serão realizados mediante a apresentação, pelo correntista, do cartão magnético próprio, expedido pelo Banco do Brasil, e com a digitação de senha pessoal do correntista/poupador.

O cartão deverá permitir a leitura das informações contidas em sua tarja magnética, depois de inserido em dispositivo eletrônico apropriado em estabelecimento do SUBSTABELECIDO. Não são de responsabilidade do SUBSTABELECIDO, problemas de desmagnetização ou falhas no cartão que impeçam essa leitura.

As informações capturadas pelo SUBSTABELECIDO serão validadas pelos sistemas do BANCO DO BRASIL, que verificará a existência de saldo, a validade da senha, bem como outras informações necessárias à operação desejada pelo correntista/poupador.

O eventual estorno da transação de saque em conta corrente e/ou poupança dar-se-á unicamente por meio da transação própria, realizada dentro dos seguintes horários:

- a) Saques pagos até 21h de dia útil, horário de Brasília: estorno até as 21h do mesmo dia, horário de Brasília.
- b) Saques pagos entre 21h e 23h59 de dia útil, horário de Brasília: estorno até as 21h do dia útil seguinte, horário de Brasília.

2.3.1 Limite e Pagamento

O limite máximo diário permitido para saque, por correntista/poupador, nas operações do SUBSTABELECIDO, é fixado e divulgado pelo BANCO DO BRASIL, sendo da responsabilidade deste a comunicação de alteração de valores por ocasião de mudança.

Os saques em conta corrente e/ou poupança deverão ser pagos, à vista, exclusivamente em dinheiro, não sendo permitido quaisquer outros meios de pagamento, tais como cheques de emissão do SUBSTABELECIDO.

2.3.2 Processamento

Para processar saques em conta corrente, o SUBSTABELECIDO deve observar que:

- a) Todo e qualquer saque em conta corrente e poupança, de clientes do BANCO DO BRASIL devem ser realizados por meio de transação específica, *on-line*, e validada pelo sistema, sendo vedadas as transações *off-line*;
- b) A captura das informações do cartão magnético do cliente será realizada por meio da leitora de caracteres magnéticos. A transação não será realizada se houver falha na leitura do cartão;
- c) A captura da senha do cliente correntista ou poupador deverá ser realizada, exclusivamente, em equipamento (*Pin-pad* ou POS), que contenha solução de segurança criptográfica do BANCO DO BRASIL;

O correntista/poupador deverá ser encaminhado a uma agência do BANCO DO BRASIL quando:

- a) não estiver com o cartão;
- b) o cartão apresentar defeito ou estiver vencido; e
- c) o valor de saque solicitado pelo beneficiário for superior ao limite estabelecido.

2.4 Procedimentos técnico-operacionais para o processamento de transações de pagamentos de benefícios sociais e do INSS

Os pagamentos de benefícios sociais e do INSS somente serão realizados mediante a apresentação, pelo beneficiário, do cartão magnético próprio, expedido pelo BANCO DO BRASIL, com digitação de senha pessoal do segurado, sendo vedada a realização de pagamento com assinatura de recibo.

O cartão deverá permitir a leitura das informações contidas em sua tarja magnética, após inserido em dispositivo eletrônico apropriado em estabelecimento do SUBSTABELECIDO, não sendo de responsabilidade deste problemas de desmagnetização ou falhas no cartão que impeçam essa leitura.

As informações capturadas pela SUBSTABELECIDO serão validadas pelo sistema do BANCO DO BRASIL, que verificará a existência de saldo, a validade da senha, bem como outras informações necessárias ao pagamento do benefício.

O eventual estorno da transação de pagamento de benefício dar-se-á unicamente por meio da transação 315, realizada dentro dos seguintes horários:

- a) benefícios pagos até 21h de dia útil, horário de Brasília: estorno até 21h do mesmo dia, horário de Brasília;

- b) benefícios pagos entre 21h e 23h59 de dia útil, horário de Brasília: estorno até 21h do dia útil seguinte, horário de Brasília.

O limite máximo permitido para saque por beneficiário é fixado e divulgado pelo BANCO DO BRASIL, sendo da responsabilidade deste a comunicação de alteração de valores por ocasião da mudança.

Os benefícios deverão ser pagos, à vista, exclusivamente em dinheiro, não sendo permitidos quaisquer outros meios de pagamento, tal como cheques de emissão do SUBSTABELECIDO.

Para processar o pagamento dos benefícios, o SUBSTABELECIDO deve observar que:

- a) todo e qualquer pagamento deve ser realizado por meio de transação *on-line*, e validada pelo sistema, sendo vedadas as transações *off-line*;
- b) a captura das informações do cartão magnético do beneficiário será realizada por meio da leitora de caracteres magnéticos. A transação não será realizada se houver falha na leitura do cartão;
- c) o beneficiário deverá ser encaminhado à agência do Banco do Brasil S.A. mais próxima quando:
 - I. não estiver com o cartão magnético;
 - II. o cartão magnético apresentar defeito ou estiver vencido;
 - III. o valor de saque solicitado pelo beneficiário for superior ao limite estabelecido.

No atendimento aos beneficiários, o SUBSTABELECIDO deverá proceder da seguinte forma:

- a) receber do beneficiário o cartão magnético de benefícios sociais ou do INSS;
- b) selecionar a opção pagamento de benefícios sociais e do INSS; solicitar ao beneficiário que digite sua senha pessoal;
- c) efetuar o pagamento, entregando ao beneficiário, junto com o dinheiro, o cartão e o comprovante de pagamento emitido pelo sistema.

O SUBSTABELECIDO deverá disponibilizar infraestrutura adequada para o atendimento dos beneficiários, não sendo permitido o atendimento em estacionamentos, garagens e subsolos.

O SUBSTABELECIDO deverá alocar mão-de-obra compatível com a demanda de beneficiários, não devendo o tempo médio de espera ultrapassar a 30 (trinta) minutos.

O tempo médio de 30 (trinta) minutos de espera refere-se ao recebimento do valor do benefício, não devendo ser computado o tempo utilizado para o recebimento de guias, como água, luz, telefone etc.

2.5 Procedimentos técnico-operacionais para o processamento de transações de Consulta de saldo e extratos em Conta-Corrente, Poupança e Benefícios Sociais e do INSS

Os clientes correntistas e poupadores pessoa física, pessoa jurídica e governo, poderão consultar saldos e extratos de conta corrente e poupança nos pontos de atendimento do SUBSTABELECIDO, mediante a apresentação, pelo correntista, do cartão magnético próprio expedido pelo BANCO DO BRASIL, e com a digitação de senha pessoal do correntista/poupador.

São disponibilizados no sistema do SUBSTABELECIDO, os extratos de conta corrente e poupança do mês:

- a) atual, a partir do dia informado. Quando não informada a data, são listados lançamentos retroativos a até 10 dias, inclusive do mês anterior;
- b) anterior informado (mês completo), até 6 meses anteriores ao atual.

Para fornecimento de extrato de período superior a 6 (seis) meses, o SUBSTABELECIDO deverá solicitar ao cliente que se dirija à agência de relacionamento do BANCO DO BRASIL.

O fornecimento de informações amparadas pelo sigilo bancário é regulamentado por Lei específica, que sujeita o BANCO DO BRASIL, o CORRESPONDENTE e o SUBSTABELECIDO e seus administradores às penalidades civis e criminais previstas na legislação vigente.

O fornecimento de saldos de benefícios sociais e do INSS, somente será efetivado mediante a apresentação, pelo beneficiário, do cartão magnético próprio, expedido pelo BANCO DO BRASIL, com digitação de senha pessoal do segurado, a partir do seguinte roteiro:

- a) Receber do beneficiário o cartão de benefícios sociais ou do INSS;
- b) Selecionar a opção saldo de benefícios sociais e do INSS;
- c) Solicitar ao beneficiário que digite sua senha;
- d) Destacar a fita com o comprovante de saldo e entregar ao beneficiário, junto com o cartão magnético.

2.6 Procedimentos técnico-operacionais para o processamento de transações de acolhimento de propostas de Linhas de Crédito PF – Transacional

O SUBSTABELECIDO poderá recepcionar propostas de empréstimos com pessoas físicas nas linhas de crédito disponibilizadas pelo BANCO DO BRASIL e previamente informadas ao SUBSTABELECIDO, valendo-se de equipamento microcomputador ou POS com a solução tecnológica utilizado para a realização de transações de recebimentos, pagamentos e consultas, por meio da qual será confirmada a operação mediante a captura da trilha magnética do cartão do cliente e da digitação de sua senha

pessoal e intransferível, observando que toda e qualquer transação deverá ser avaliada pelo sistema do BANCO DO BRASIL.

O sistema tecnológico, disponibilizado pelo CORRESPONDENTE, deverá oportunizar ao cliente ter conhecimento prévio do conteúdo do contrato, contendo informações claras e precisas sobre o produto disponível.

O SUBSTABELECIDO, por ocasião da recepção das propostas de crédito, também informará ao cliente que a mesma ficará sujeita à análise por parte do Banco do Brasil, podendo, eventualmente, não ser concretizada.

O cartão deverá permitir a leitura das informações contidas no chip, depois de inserido em dispositivo eletrônico apropriado em estabelecimento do SUBSTABELECIDO. Não são de responsabilidade do SUBSTABELECIDO, as falhas no cartão que impeçam essa leitura.

Para processamento da transação, relativa à prestação do serviço, a SUBSTABELECIDO deve observar os passos a seguir:

- a) identificar o cliente, solicitando ao mesmo a apresentação de documento de identidade dotado de fé pública;
- b) disponibilizar o mecanismo de captura de dados do cartão magnético ao cliente, através de equipamento disponibilizado pelo CORRESPONDENTE;
- c) solicitar ao cliente que verifique as possibilidades de limites, prazos e demais condições apresentadas pelo BANCO DO BRASIL, esclarecendo as dúvidas apresentadas e as características da linha de crédito de interesse do cliente;
- d) solicitar ao cliente que selecione a opção desejada;
- e) apresentar ao cliente as informações obrigatórias por lei, como o CET, tributos e encargos;
- f) questionar o cliente sobre o interesse em confirmar a transação, com a consequente digitação de senha, se for o caso, no equipamento próprio;
- g) aguardar a impressão e entregar o comprovante da proposta ao cliente.

Em caso de cancelamento da operação, deverá ser utilizada transação específica e observados os horários limites informados pelo BANCO DO BRASIL.

2.7 Procedimentos técnico-operacionais para o manuseio e recolhimento de numerário

O SUBSTABELECIDO deve estabelecer práticas preventivas de segurança no manuseio e transporte de NUMERÁRIO, a exemplo de limites de gaveta, restrição na posse da chave do cofre e na divulgação de seu segredo, realização rotineira de conferências de caixa, dentre outras.

Os valores recebidos pelo SUBSTABELECIDO, por conta da prestação do serviço ao BANCO DO BRASIL ficarão custodiados sob sua guarda e responsabilidade, até o primeiro dia útil subsequente às operações realizadas, e devem ser recolhidos pelo

SUBSTABELECIDO junto ao BANCO DO BRASIL utilizando-se das formas de acerto financeiro a seguir relacionadas:

- a) recolhimento do numerário por meio de operação específica - Alívio de Numerário nos terminais de caixa de qualquer agência do BANCO DO BRASIL;
- b) transferência por meio do Gerenciador Financeiro instalado no ambiente do SUBSTABELECIDO. Selecionar: Transferência >> Outras Opções >> Correspondente Bancário-Alívio de Numerário. (Informar: Agência e Conta Corrente para débito do valor, Número do Convênio, Número de Loja, CNPJ e Valor);
- c) transferência nos terminais de Autoatendimento do BANCO DO BRASIL, utilizando o cartão e senha Pessoa Jurídica da SUBSTABELECIDO. Selecionar: Transferência >> Outras Transferências >> Alívio de Correspondente. (Informar: Número do Convênio, CNPJ, Número de Loja e Valor);
- d) depósito em dinheiro por envelope nos terminais de Auto-Atendimento do BANCO DO BRASIL, utilizando o cartão e senha Pessoa Jurídica do SUBSTABELECIDO. Selecionar: Saque/Envelope >> Envelope >> Alívio de Correspondente. (Informar: Agência, Conta para Depósito, Valor, Número do Convênio, CNPJ e Número de Loja);
- e) transferência via TED ou DOC, por meio de outro banco, conforme o valor a ser recolhido;
- f) pagamento via boleto bancário, quando autorizado pelo BANCO DO BRASIL;
- g) débito na conta corrente do SUBSTABELECIDO no BANCO DO BRASIL – autorização de transferência diária dos valores necessários à realização dos acertos financeiros no BANCO DO BRASIL.

É facultada ao SUBSTABELECIDO a realização de mais de um recolhimento por dia, a fim de garantir o fiel cumprimento dos termos do presente, bem como proporcionar maior segurança na guarda das importâncias arrecadadas.

O numerário entregue ao BANCO DO BRASIL pelo SUBSTABELECIDO deve corresponder ao somatório dos recolhimentos de todos os pontos de atendimento da SUBSTABELECIDO.