

Manual de Serviços e Procedimentos

Correspondentes no País



Banco do Brasil S.A.
Unidade de Atendimento e Canais – UAC



Manual de Serviços e Procedimentos para Correspondentes Mais BB

Versão – Fevereiro de 2022

Sumário

Apresentação	03
Definições	04
Capítulo 1 - Infraestrutura de atendimento	07
1.1 Gestão de pessoas	08
1.2 Gestão de ambientes	09
1.3 Gestão de equipamentos e solução tecnológica	10
1.4 Gestão do atendimento	11
1.5 Gestão do movimento financeiro e contábil.....	11
Capítulo 2 – Substabelecimento	13
Capítulo 3 – Pagamento	16
Capítulo 4 - Segurança da informação	19
Capítulo 5 - Controle e acompanhamento das atividades	25
Capítulo 6 - Ações de auditoria	27
Capítulo 7 - Uso das marcas	29
Capítulo 8 - Módulo transacional	33
8.1 Recebimentos diversos	34
8.2 Depósitos em conta corrente e poupança	39
8.3 Saques em conta corrente e poupança.....	41
8.4 Pagamento de benefícios sociais.....	42
8.5 Consultas em Conta-Corrente/Poupança e Benefícios Sociais e do INSS	48
8.6 Manuseio e recolhimento do numerário	49
8.7 Fiel depositário.....	51
8.8 Pontos de interesse estratégico (PE)	52
8.8.1 Instalação.....	52
8.8.2 Ressarcimento de desp. com transp. de numerário ou vigilância	53
8.8.3 Ressarcimento de despesas com Aluguel.....	54
8.8.4 Exclusão da condição de PE	56
8.8.5 Desativação do PE.....	56
8.8.6 Abertura compulsória e emergencial de PE	56
Capítulo 8 - Módulo Negocial	58
8.1 Forma de Atuação.....	59
8.2 Serviços Prestados	59
8.3 Atendimento ao Cliente	60
8.4 Formulários e Declarações	60
8.5 Documentos.....	60
8.6 Envio da Proposta ao Banco do Brasil	61
8.7 Acompanhamento da Proposta	61
8.8 Informações Complementares ao Cliente.....	61

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, constituindo parte integrante do Contrato Relativo às Funções de Correspondente no País.

As orientações e rotinas aqui descritas deverão ser adotadas em todos os PONTOS DE ATENDIMENTO do CORRESPONDENTE, na execução dos serviços e no processamento das transações objeto da prestação dos serviços, de forma que o CORRESPONDENTE possa desempenhar, com segurança, domínio e presteza, a sua função 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 no Contrato de Correspondente no País firmado entre o BANCO DO BRASIL e seus CORRESPONDENTES, bem como nos Anexos a ele, os termos referidos na relação estabelecida entre as Partes terão as seguintes definições, podendo estes constar tanto no singular quanto no plural:

ACERTO FINANCEIRO: procedimento em que o CORRESPONDENTE entrega ao BANCO DO BRASIL os valores – numerário e cheques a compensar – recebidos nas transações de recebimentos e pagamentos efetuadas pelo CORRESPONDENTE e por seus SUBSTABELECIDOS;

ANEXO SEGMENTO COMERCIAL: instrumento em que são definidas as atribuições, obrigações e responsabilidades específicas do BANCO DO BRASIL e do CORRESPONDENTE em relação ao segmento de atuação COMERCIAL, na prestação dos serviços de correspondente no país, relativos à recepção e encaminhamento de propostas de empréstimos e financiamentos, cartões de crédito e abertura de contas correntes;

ANEXO SEGMENTO TRANSACIONAL: instrumento em que são definidas as atribuições, obrigações e responsabilidades específicas do BANCO DO BRASIL e do CORRESPONDENTE em relação ao segmento de atuação TRANSACIONAL, na prestação dos serviços de CORRESPONDENTE relativos a pagamentos e recebimentos, consultas de saldos e extratos, atividades decorrentes da execução de contratos e convênios, e recepção e encaminhamento de propostas de empréstimos;

ANEXO TABELA DE REMUNERAÇÃO: instrumento no qual são definidos os valores da remuneração devida pelo BANCO DO BRASIL ao CORRESPONDENTE, por conta da prestação de serviços de recebimentos, pagamentos, consultas de saldos e extratos, e recepção e encaminhamento de propostas de empréstimos, descritos no ANEXO SEGMENTO TRANSACIONAL e no ANEXO SEGMENTO COMERCIAL;

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;

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE SUBSTABELECIMENTO: são as condições de substabelecimento do contrato de correspondente determinadas pelo BANCO DO BRASIL;

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

EQUIPE DE ATENDIMENTO: equipe de pessoas naturais vinculadas ao CORRESPONDENTE, envolvidas no atendimento a CLIENTES e USUÁRIOS;

GESTOR DE REDE: CORRESPONDENTE contratado com a prerrogativa de substabelecer, no máximo em um nível, seu contrato a outras pessoas jurídicas que atendam aos requisitos fixados pelo BANCO DO BRASIL, assumindo a

responsabilidade pela gestão, operacionalização e acompanhamento das atividades de sua rede própria e/ou substabelecida;

INCIDENTE DE SEGURANÇA: perda de valores na posse da CORRESPONDENTE – 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 CORRESPONDENTE;

MANUAL DE SERVIÇOS E PROCEDIMENTOS ou MANUAL: compêndio que sumariza as orientações, características e procedimentos operacionais dos produtos e serviços disponibilizados pelo BANCO DO BRASIL;

MARCA: sinal visual que identifica os serviços de correspondente do BANCO DO BRASIL, podendo ser utilizado tanto o padrão “MAIS BB” quanto o padrão “BANCO DO BRASIL S.A.”, segundo critérios especificados pelo BANCO DO BRASIL.

NUMERÁRIO: dinheiro em moeda ou cédula em espécie recebidos nas TRANSAÇÕES;

PLANO DE MELHORIA E CONTROLE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO: documento pactuado entre BANCO DO BRASIL e CORRESPONDENTE, cumprindo determinação contida na Resolução CMN 3954, e que tem como objetivo a implementação de medidas para o aprimoramento do atendimento de clientes e usuários.

PONTO DE ATENDIMENTO: também chamado de LOJA, é o ambiente em que são prestados os serviços de correspondente no País, podendo ser PRÓPRIO ou SUBSTABELECIDO.

PONTO PRÓPRIO: ponto de atendimento instalado e mantido pelo CORRESPONDENTE;

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

PONTO ESTRATÉGICO: ponto de atendimento definido exclusivamente pelo BANCO DO BRASIL como estratégico, que visa o acolhimento de demandas do BANCO DO BRASIL para viabilizar a prestação de serviços a CLIENTES e USUÁRIOS;

REDE PRÓPRIA: conjunto de PONTOS PRÓPRIOS do CORRESPONDENTE;

REDE SUBSTABELECIDADA: conjunto dos correspondentes substabelecidos vinculados à CORRESPONDENTE;

SALDO DEVEDOR: diferença a menor verificada entre os valores recebidos pela CORRESPONDENTE nas funções de Correspondente no País e os valores efetivamente entregues ao BANCO DO BRASIL, no procedimento do ACERTO FINANCEIRO;

SUBSTABELECIMIENTO: ato em que o CORRESPONDENTE transmite ao 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 pelo CORRESPONDENTE ou seus SUBSTABELECIDOS;

TERMO DE ADESÃO: é o documento pelo qual a empresa candidata ao substabelecimento do contrato de correspondente do CORRESPONDENTE manifesta sua concordância às CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE SUBSTABELECIMENTO;

TRANSAÇÃO: operação realizada pela CORRESPONDENTE no desempenho das funções de Correspondente no País para atendimento a CLIENTES e USUÁRIOS, para viabilizar a prestação dos serviços pactuados no contrato de correspondente firmado com o BANCO DO BRASIL;

TRAVA DE DOMICÍLIO: previsão que deverá existir nos contratos de transporte de valores firmados entre a CORRESPONDENTE e a empresa transportadora de valores, tendo o BANCO DO BRASIL como interveniente-anuente, pela qual os valores coletados nos pontos de atendimento da CORRESPONDENTE ou SUBSTABELECIDOS 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 interveniente anuente.

CAPÍTULO 1 – INFRAESTRUTURA DE ATENDIMENTO

1 Infraestrutura de atendimento

A prestação do serviço de CORRESPONDENTE é efetivada nos PONTOS DE ATENDIMENTO do parceiro contratado, ou em local indicado pelo BANCO DO BRASIL para a sua instalação, cabendo exclusivamente ao CORRESPONDENTE, o provimento da infraestrutura necessária para o funcionamento dos PONTOS PRÓPRIOS ou PONTOS SUBSTABELECIDOS.

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

1.1 Gestão de Pessoas

O CORRESPONDENTE deve promover o gerenciamento do seu quadro de pessoal, de forma a assegurar a disponibilidade dos serviços e a qualidade do atendimento em seus PONTOS PRÓPRIOS ou SUBSTABELECIDOS, garantindo a quantidade de recursos humanos necessários, inclusive para substituição de funcionários ausentes por motivo de intervalo intrajornada de trabalho, férias, afastamentos legais, dentre outras.

É atribuição exclusiva do CORRESPONDENTE a capacitação de seus colaboradores 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 seu repasse aos integrantes de sua equipe, de forma a manter seu pessoal munido das informações necessárias à 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/Bacen nº 4.935, de 229/07/2021, 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.

Não obstante à exigência de certificação no atendimento de operações de crédito, TOTOS os integrantes da equipe dos Correspondentes que prestam atendimento devem estar capacitados sobre o tema da prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, conforme circular Bacen 3.978/20.

É responsabilidade do Correspondente manter permanentemente atualizada, junto ao BANCO DO BRASIL, a relação dos integrantes da equipe do Correspondente no País das certificados e capacitados,.

1.2 Gestão de ambientes

O CORRESPONDENTE deve solicitar autorização ao BANCO DO BRASIL para abertura de novos PONTOS DE ATENDIMENTO, e atestar, mediante modelo de *checklist* fornecido por este, o cumprimento dos procedimentos legais e contratuais necessários à instalação dos pontos, bem como propor ao BANCO DO BRASIL o estabelecimento de Limite Operacional Diário – LOD, adequado às necessidades afetas ao volume de movimentação de numerário e às condições de segurança e risco operacional do PONTO DE ATENDIMENTO.

O Contrato de Correspondente firmado com o BANCO DO BRASIL estabelece que os serviços sejam prestados nos PONTOS DE ATENDIMENTO do CORRESPONDENTE, PRÓPRIOS ou SUBSTABELECIDOS, que deverão ser instalados rigorosamente dentro da padronização visual estabelecida pelo BANCO DO BRASIL, de acordo com Manual de Aplicação de Peças disponibilizado para o CORRESPONDENTE.

É de responsabilidade do CORRESPONDENTE assegurar a disponibilidade dos serviços e a qualidade do atendimento em seus PONTOS DE ATENDIMENTO e cuidar para que haja substituição de PONTOS DE ATENDIMENTO eventualmente encerrados, de acordo com as orientações do BANCO DO BRASIL, escolhidos preferencialmente em local próximo e de forma concomitante, de modo que não prejudique o atendimento aos CLIENTES e USUÁRIOS, ou, comprovadamente, justificar a impossibilidade de fazê-lo.

Por exigência do Banco Central, é obrigatória a divulgação ao público, por meio de painel visível mantido nos PONTOS DE ATENDIMENTO do CORRESPONDENTE, informando:

- (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.

Os PONTOS DE ATENDIMENTO do CORRESPONDENTE, PONTOS PRÓPRIOS ou SUBSTABELECIDOS devem, ainda, garantir a existência de exemplar

do CDC - Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11.09.1990, e promover, às suas expensas, adequação da infraestrutura e ambiência, nas situações em que a legislação, decisão(ões) 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.

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.

A utilização dos *softwares* e *hardwares*, porventura entregues pelo BANCO DO BRASIL, deverão ficar restritos ao uso na execução e no processamento de TRANSAÇÕES e dentro do prazo de vigência do Contrato de Correspondente.

É vedada a reprodução total ou parcial dos *softwares* e respectivas documentações porventura entregues pelo BANCO DO BRASIL, exceto se autorizado em documento expresso.

Na hipótese de rescisão, deverão ser devolvidas ao BANCO DO BRASIL, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, todos os programas e respectivas documentações fornecidas em decorrência do Contrato de Correspondente, bem como *software*, *hardware*, porventura entregues, em perfeitas condições de uso.

O CORRESPONDENTE é responsável pelo provimento da infraestrutura de segurança necessária para o funcionamento dos PONTOS, e por garantir, em seu ambiente operacional, a segurança e a integridade das mensagens enviadas até o momento da confirmação de entrega ao BANCO DO BRASIL e das mensagens recebidas, a partir da confirmação de recebimento pelo CORRESPONDENTE.

O CORRESPONDENTE deve gerenciar as conexões com os PONTOS DE ATENDIMENTO, disponibilizando, para tanto, estrutura funcional dedicada à gestão operacional e ao acompanhamento dos PONTOS DE ATENDIMENTO sob sua responsabilidade.

1.4 Gestão do atendimento

O CORRESPONDENTE deverá alocar mão-de-obra compatível com a demanda de atendimento, não devendo o tempo médio de espera ultrapassar a 30 (trinta) minutos, ou ao tempo de espera determinado pela legislação específica da localidade onde instalado o PONTO DE ATENDIMENTO.

Deverá ser comunicada, tempestivamente, ao BANCO DO BRASIL 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.

1.5 Gestão do Movimento Financeiro e Contábil

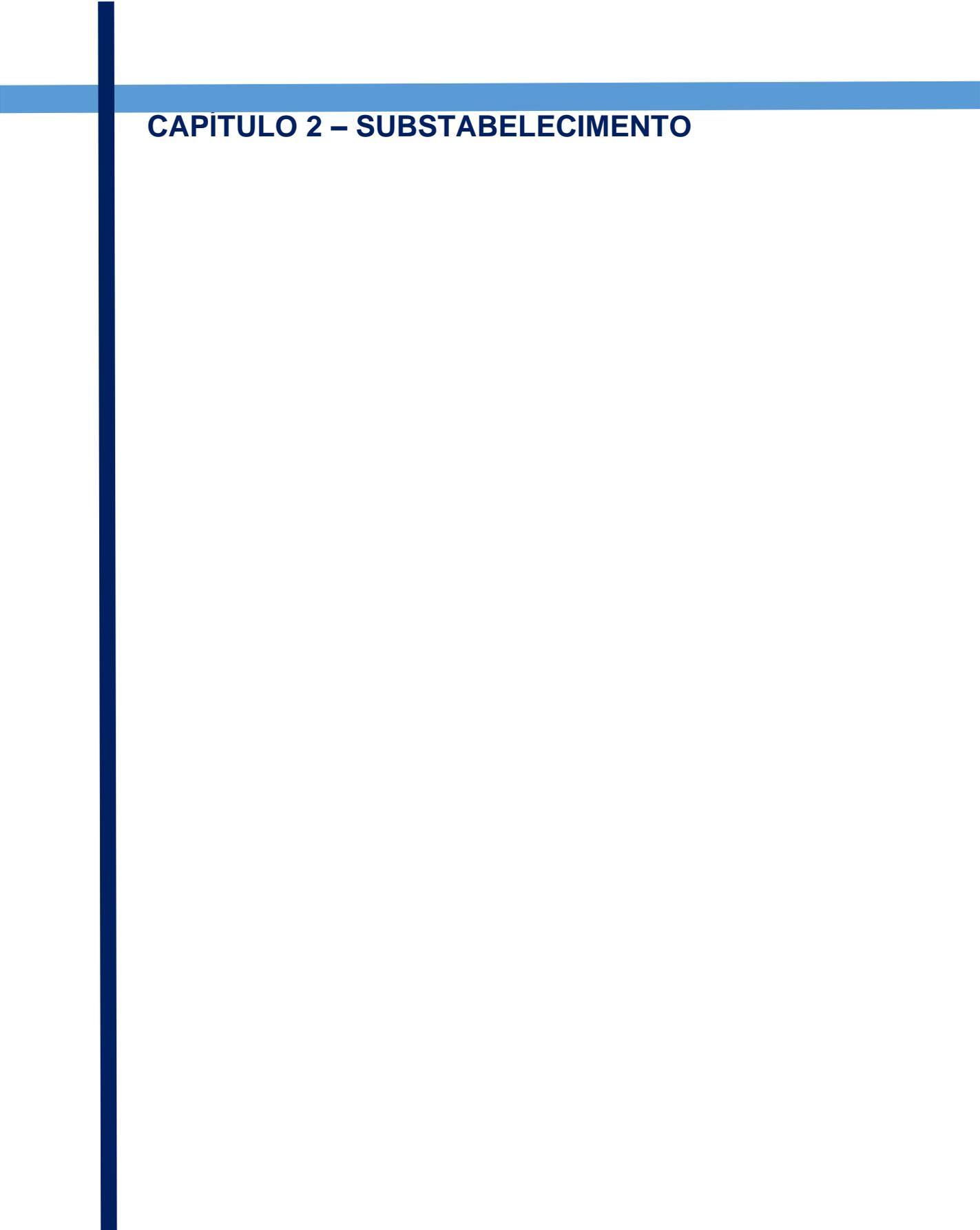
O BANCO DO BRASIL disponibiliza, diariamente, arquivo retorno com os dados do movimento da operação de correspondente realizada no dia anterior, para as providências de análise e conciliação por parte do CORRESPONDENTE, a saber:

– Arquivo CBF800 – Movimento contábil de CORRESPONDENTE contratado diretamente pelo BANCO DO BRASIL, sem prerrogativa de substabelecer a operação a terceiros.

– Arquivo CBF801 – Movimento contábil de CORRESPONDENTE contratado diretamente pelo BANCO DO BRASIL, com prerrogativa de substabelecer a operação a terceiros.

O CORRESPONDENTE deverá, diariamente, conciliar o arquivo recebido com os registros (LOG) de seus sistemas, realizando conferência e identificando as seguintes situações:

- a) Se o documento consta no arquivo CBF800/801 do BANCO DO BRASIL como liquidado e não consta do sistema do CORRESPONDENTE, deverá ser identificado qual o motivo da ausência, e se for o caso, solicitar auxílio à agência de relacionamento do BANCO DO BRASIL. Nesse caso, o BANCO DO BRASIL encaminhou os recursos para o conveniente, cedente ou instituição financeira emissora do título.
- b) Se o documento não consta do arquivo CBF800/801 disponibilizado pelo BANCO DO BRASIL como liquidado e não consta do sistema do CORRESPONDENTE, este deverá identificar o motivo, e providenciar o reprocessamento do documento, uma vez que o BANCO DO BRASIL não encaminhou os recursos para o conveniente, cedente ou instituição financeira emissora do título.



CAPITULO 2 – SUBSTABELECIMENTO

2 Substabelecimento

2.1 Contratação

O CORRESPONDENTE poderá, mediante expressa anuência do BANCO DO BRASIL, substabelecer o Contrato de Correspondente a terceiros - exceto para os serviços de operações de câmbio – e limitado a um único nível, observando os termos do referido Contrato.

Sempre que houver alteração no cadastro dos PONTOS SUBSTABELECIDOS, o CORRESPONDENTE deverá informar tal alteração ao BANCO DO BRASIL, por meio do envio de documento por escrito, para manutenção da regularidade dos dados relativos à operação, e o correto direcionamento de seus CLIENTES e USUÁRIOS.

O BANCO DO BRASIL poderá solicitar ao CORRESPONDENTE que apresente declaração sobre o objeto social das empresas prospectadas para subsidiar análise quanto à anuência em contratos de correspondentes SUBSTABELECIDOS.

2.2 Revogação do Substabelecimento

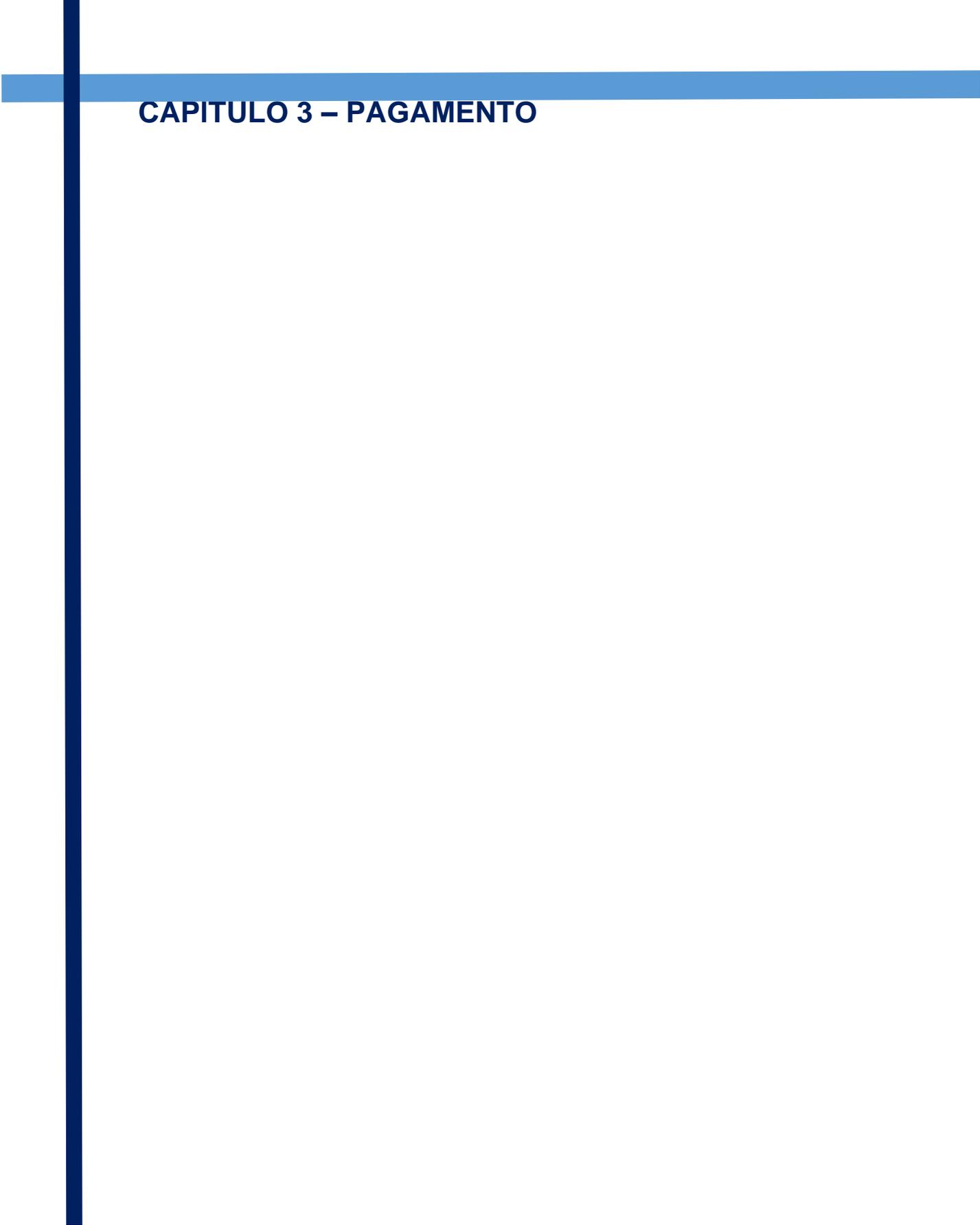
No caso de revogação do substabelecimento, deverá ser formalizado instrumento de Distrato entre o CORRESPONDENTE e o PONTO SUBSTABELECIDO que deverá contar obrigatoriamente com a anuência do BANCO DO BRASIL no próprio instrumento, sob pena do PONTO SUBSTABELECIDO continuar a ser considerado integrante da rede de atendimento do BANCO DO BRASIL, permanecendo o CORRESPONDENTE com todas as responsabilidades e obrigações descritas no Contrato de Substabelecimento firmado, o qual permanecerá vigente até efetivo recebimento do distrato pelo BANCO DO BRASIL.

Caso o Distrato como PONTO SUBSTABELECIDO se torne inviável, por qualquer motivo, fica facultado ao CORRESPONDENTE proceder a rescisão do Contrato de Substabelecimento de forma unilateral, mediante notificação extrajudicial ao SUBSTABELECIDO, com antecedência de, no mínimo, 60 (sessenta) dias. Neste mesmo prazo, o CORRESPONDENTE deverá comunicar o BANCO DO BRASIL sobre o encerramento do Contrato de Substabelecimento, justificando o porquê da inviabilidade de tal encerramento de forma consensual, acompanhada de cópia da notificação extrajudicial.

Em todos os casos de encerramento do Contrato de Substabelecimento, o CORRESPONDENTE deverá providenciar os ACERTOS FINANCEIROS e regularizar pendências contratuais do PONTO SUBSTABELECIDO, que eventualmente existam, comprometendo-se a dar ciência imediata e integral do encerramento do Contrato de Substabelecimento ao BANCO DO BRASIL, qualquer que seja o motivo do encerramento.

Os distratos deverão ser enviados ao BANCO DO BRASIL, em 3 (três) vias, contendo a assinatura das partes para anuência e a exclusão do PONTO

SUBSTABELECIDO das bases de correspondentes do BANCO DO BRASIL e do Banco Central do Brasil.



CAPITULO 3 – PAGAMENTO

3 Pagamentos

O CORRESPONDENTE deverá emitir as Faturas, Notas Fiscais ou Recibos relativos à prestação dos serviços e entregá-los no endereço definido pelo BANCO DO BRASIL até o 3º (terceiro) dia útil do mês posterior ao da execução dos serviços, para fins de validação do processamento das TRANSAÇÕES dos referidos serviços, e posterior pagamento.

As Faturas, Notas Fiscais e/ou Recibos deverão, obrigatoriamente, conter:

- a) o número do Contrato de Correspondente;
- b) a discriminação dos serviços prestados;
- c) cópia autenticada da Certidão Negativa de Débito do INSS – CND vigente;
- d) cópia autenticada do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF vigente.

As Faturas, Notas Fiscais e/ou Recibos emitidos pelo CORRESPONDENTE deverão estar separados por PONTO DE ATENDIMENTO e/ou município, ou em, no mínimo, dois documentos fiscais, sendo um para as unidades localizadas no mesmo município de emissão do documento fiscal e outro documento fiscal relacionado aos serviços prestados em outros municípios, desde que acompanhados de relação que contenha o volume de TRANSAÇÕES ou operações discriminadas por tipo, por LOJAS, totalizadas por município, para a respectiva retenção do tributo ISSQN.

O pagamento da remuneração pela prestação dos serviços ocorrerá em até 8 (oito) dias úteis a contar da data do recebimento das Faturas, Notas Fiscais e/ou Recibos pelo BANCO DO BRASIL, mediante crédito em conta corrente, mantida pelo CORRESPONDENTE, em agência do BANCO DO BRASIL.

Constatando o BANCO DO BRASIL qualquer divergência ou irregularidade entre os dados informados nas Faturas, Notas Fiscais e/ou Recibos e aqueles dados contidos nos relatórios do sistema de acompanhamento da execução dos serviços, as Faturas, Notas Fiscais e/ou Recibos serão devolvidos ao CORRESPONDENTE em, no máximo, 03 (três) dias úteis a contar da apresentação, para as devidas correções, que estarão expressamente indicadas no documento de devolução. Neste caso, o BANCO DO BRASIL terá novo prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da reapresentação das Faturas, Notas Fiscais e/ou Recibos, para efetuar o pagamento.

Caso o BANCO DO BRASIL venha a constatar divergências ou irregularidades nas informações prestadas pelo CORRESPONDENTE nas Faturas, Notas Fiscais e/ou Recibos com aqueles dados contidos nos relatórios do sistema de acompanhamento da execução dos serviços, após o pagamento ter sido efetuado pelo BANCO DO BRASIL ao CORRESPONDENTE, este autoriza o BANCO DO BRASIL, em caráter irrevogável e irretratável, a deduzir o valor pago a maior da remuneração relativa às próximas faturas de prestação de serviços devida ao CORRESPONDENTE e seus SUBSTABELECIDOS, até o limite do valor da divergência encontrada, sem prejuízo da prerrogativa de utilização das garantias e da compensação previstas no CONTRATO e em seus ANEXOS.

Especificamente para os pontos definidos como PONTOS ESTRATÉGICOS, o CORRESPONDENTE emitirá ao BANCO DO BRASIL as Faturas, Notas Fiscais e/ou Recibos, conforme disposto no Capítulo Específico deste MANUAL.

No caso de o BANCO DO BRASIL não efetuar o pagamento dentro do prazo e condições descritos no parágrafo terceiro desta cláusula, poderão ser cobrados pelo CORRESPONDENTE, sobre os valores pagos em atraso:

- a) juros moratórios à taxa efetiva de 1% a.m. (um ponto percentual ao mês);
- b) multa de 1% (um ponto percentual), calculada e exigível nas datas dos pagamentos, sobre os valores em atraso.

O BANCO DO BRASIL fará o pagamento à CORRESPONDENTE retendo os impostos, contribuições ou taxas que a Legislação Federal, Estadual ou Municipal assim o exigir.

As Faturas, Notas Fiscais ou Recibos entregues fora do prazo previsto neste Capítulo, independente do mês de referência/competência, serão devolvidas pelo BANCO DO BRASIL ao CORRESPONDENTE para nova emissão e reenvio ao BANCO DO BRASIL no prazo retro mencionado.

Serão aceitas pelo BANCO DO BRASIL somente as Faturas, Notas Fiscais ou Recibos emitidos e entregues pelo CORRESPONDENTE durante a vigência do Contrato de Correspondente, salvo quando as Faturas, Notas Fiscais ou Recibos forem referentes ao processamento do último mês da vigência do citado Contrato, os quais deverão ser emitidos e encaminhados impreterivelmente na forma prevista neste Capítulo.



CAPÍTULO 4 – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4 Segurança da informação

Como forma de conferir maior segurança à execução dos serviços e ao processamento das transações e mitigar os riscos decorrentes das operações, o CORRESPONDENTE deverá adotar os seguintes procedimentos:

- I. Cuidar para que os equipamentos utilizados no tráfego e processamento de informações sigilosas sejam protegidos contra falhas de energia e outras anomalias na alimentação elétrica. O fornecimento de energia deve ser apropriado e em conformidade com as especificações do fabricante do equipamento.
- II. Cuidar para que haja continuidade no fornecimento elétrico, nos ambientes onde instalados os equipamentos mencionados no inciso anterior, instalando:
 - a) *nobreaks* nos equipamentos que suportem as atividades, que permitem o encerramento ordenado ou a continuidade do processamento. Os equipamentos deverão ser periodicamente testados, de acordo com as recomendações do fabricante;
 - b) interruptores elétricos de emergência próximos às saídas de emergência das salas para facilitar o desligamento;
 - c) iluminação de emergência para o caso de falha no fornecimento elétrico.
- III. Cuidar para que o cabeamento elétrico e de telecomunicações, que transmitem dados ou suportam os serviços de informação do BANCO DO BRASIL sejam protegidos contra interceptação ou danos.
- IV. Quanto ao equipamento que processe ou transmita informações ao BANCO DO BRASIL, deverá ser instalado em ambiente físico e lógico que atenda aos seguintes requisitos:
 - a) deve ser utilizada uma área de recepção ou outro meio para controle de acesso físico ao ambiente interno, sendo restrito apenas ao pessoal autorizado e controlado por sistema de acesso eletrônico;
 - b) o ambiente deve ser protegido contra tentativas de acessos auditivos, visuais ou quaisquer outros meios que possibilitem captura de informação;
 - c) os ambientes pessoais (assim se entendam banheiros, salas de fumantes, refeitórios e outros), devem ser fisicamente separados dos ambientes de comunicação, não permitindo sua visualização, audição ou qualquer outro tipo de contato;
 - d) no ambiente físico não deverão entrar ou existir mídias de computador, papéis, impressoras, aparelhos de fax, copiadoras ou mesas com gavetas e armários;

- e) o equipamento, caso exista, deverá ter bloqueado seu acesso aos periféricos de saída (portas paralelas, seriais, discos removíveis e outros), à exceção do monitor;
 - f) os dados que transitem entre os equipamentos, caso haja uma rede local, o equipamento de comunicação e o BANCO DO BRASIL deverão ser criptografados, conforme especificação do BANCO DO BRASIL, sendo as chaves criptográficas diferentes;
 - g) deverá ser realizada varredura constante (com periodicidade de, no mínimo, três meses, além de outras não periódicas aleatórias) visando detectar dispositivos não autorizados, tais como escutas, câmeras de vídeo e fotográficas, programas maliciosos de computador e outros. Relatórios deverão ser feitos ao final da varredura e encaminhados aos responsáveis pela sua análise;
 - h) em caso de descoberta de qualquer dispositivo espúrio, o fato deverá ser imediatamente comunicado ao BANCO DO BRASIL, que iniciará os procedimentos de revisão das TRANSAÇÕES realizadas nos equipamentos onde foram encontrados os dispositivos;
 - i) deverá ser prevista rotina para comunicação e saneamento tempestivo dos eventos de segurança que envolvam riscos ao BANCO DO BRASIL;
 - j) as informações que transitem ou sejam processadas no equipamento de comunicação com o BANCO DO BRASIL não devem ser visualizadas ou armazenadas no ambiente do CORRESPONDENTE.
- V. Cuidar para que sejam utilizados controles apropriados quando do envio dos equipamentos que contenham, processem ou transmitam informações, para manutenção fora da instalação física do CORRESPONDENTE.
- VI. Cuidar para que o acesso à ambientes externos, via chat, internet, e-mail ou qualquer outro meio eletrônico não seja realizado no equipamento onde transitem, sejam processadas ou armazenadas informações sigilosas, salvo os estritamente necessários ao seu correto funcionamento.
- VII. As responsabilidades e procedimentos para o gerenciamento de incidentes, em ambiente operacional do CORRESPONDENTE, devem ser formalmente definidos pelo CORRESPONDENTE para garantir uma resposta rápida, efetiva e ordenada aos incidentes de segurança. Esses procedimentos e responsabilidades devem ser estabelecidos de maneira a cobrir todos os potenciais tipos de INCIDENTES DE SEGURANÇA, incluindo:
- a) falhas dos sistemas de informação e inoperância de serviços;
 - b) não obtenção de serviço;

- c) erros resultantes de dados incompletos ou inconsistentes;
 - d) violação de confidencialidade;
 - e) conduta indevida do operador;
 - f) fraudes;
 - g) roubos e furtos;
- VIII. Trilhas de auditoria ou evidências similares devem ser coletadas e mantidas com o administrador de segurança do CORRESPONDENTE, visando:
- a) análise de problemas internos;
 - b) uso como evidência em caso de violação contratual, normas reguladoras ou delitos;
 - c) negociação para compensação ou ressarcimento por parte de fornecedores.
- IX. Ações para recuperação de segurança e correção de falhas de sistema devem ser cuidadosa e formalmente controladas pelo CORRESPONDENTE, que deverá adotar procedimentos para garantir que:
- a) apenas pessoal explicitamente identificado e autorizado deve ser liberado para acessar aos sistemas, equipamentos, ambientes físicos e lógicos e serviços;
 - b) todas as ações emergenciais sejam documentadas com o máximo de detalhes possíveis;
 - c) todas as ações emergenciais sejam relatadas e analisadas de maneira crítica e ordenada;
 - d) a integridade dos sistemas do negócio e seus controles sejam validados com prazo máximo definido.
- X. Manter registros das atividades do pessoal de operação (assim entendidos os que tenham acesso ao equipamento onde transitem ou sejam processadas as informações sigilosas). Esses devem incluir, além dos registros de todas as transações e consultas:
- a) horário de início e fim dos processamentos;
 - b) erros e ações corretivas adotadas nos processamentos;
 - c) identificação segura de quem está efetuando a operação;
 - d) confirmação do correto tratamento dos arquivos de dados e dos resultados gerados no processamento;
- XI. Cuidar para que os registros de atividade dos operadores sejam regularmente conferidos.
- XII. Cuidar para que os documentos referentes às transações realizadas pelos operadores dos PONTOS DE ATENDIMENTO sejam guardados em ambiente seguro, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- a) data e hora;
 - b) transação realizada;
 - c) valor, caso exista;

- d) CLIENTE que realizou a transação (agência e conta), se possível;
 - e) operador que realizou o atendimento.
- XIII. Ocorrendo qualquer falha, o CORRESPONDENTE deve relatar ao BANCO DO BRASIL, que iniciará ações corretivas. As falhas comunicadas, relativas a problemas com processamento de informações ou sistemas de comunicação devem conter, no mínimo, as seguintes informações:
- a) transação não realizada;
 - b) data e hora;
 - c) CLIENTE envolvido na transação;
 - d) prefixo da agência e número da conta corrente ou de poupança;
 - e) valor em questão, caso existente;
 - f) mensagem de erro;
 - g) número do convênio do CORRESPONDENTE;
 - h) número da LOJA;
 - i) número do terminal (PDV).
- XIV. A área de segurança lógica e física, onde trafeguem, sejam processadas ou armazenadas informações sigilosas do BANCO DO BRASIL, devem estar protegidas por controles de entrada em sistema *on-line* da rede própria e exclusiva, de forma a assegurar que apenas pessoal autorizado tenha acesso. Esses controles devem ser implementados com recursos do CORRESPONDENTE, possibilitando que:
- a) em situações de contingência ou em caso de inoperância do servidores haja mecanismos para controlar e impedir o acesso não autorizado;
 - b) os componentes críticos do sistema, como *hubs*, *modems* e controladoras, sejam instalados em ambientes de acesso restrito;
 - c) exista controle de autorização de acesso para entrada de visitantes ou prestadores de serviço, a qual deverá ser concedida pelo responsável pela segurança, ou pessoa por ele indicada e devidamente capacitada, em casos estritamente necessários. A comunicação deverá ser formalizada com antecedência, contendo, no mínimo, as informações abaixo, as quais deverão ser guardadas pelo prazo de 12 (doze) meses para disponibilização ao BANCO DO BRASIL, quando solicitado:
 - i. nome do visitante;
 - ii. empresa que trabalha;
 - iii. cargo que ocupa;
 - iv. endereços (físico e lógico) e telefones de contato;
 - v. motivo da visita;
 - vi. ambientes internos aos quais terá acesso.

- XV. Registrar, através de imagem (se possível) e dados, as entradas de pessoas que não sejam empregados ou contratados que, por motivos diversos, entrarem no ambiente onde instalados os equipamentos ou aqueles nos quais transitem ou sejam processadas informações sigilosas do BANCO DO BRASIL. Estes dados deverão ser consolidados de forma a disponibilizar relatórios *on-line* e trilhas de auditoria.
- XVI. Cuidar para que os visitantes recebam um crachá e sua entrada seja permitida, no ambiente onde instalados os equipamentos do BANCO DO BRASIL, somente acompanhado por um responsável interno.
- XVII. Verificar na saída dos visitantes, papéis ou outros itens que possam conter informações sigilosas do BANCO DO BRASIL e que estejam sendo levadas.
- XVIII. Adotar em seus sistemas de controle de acesso os princípios da segregação de função e de menor privilégio, com o propósito de assegurar que as solicitações de acesso a transações críticas pelos operadores sejam confirmadas por um superior hierárquico e de se evitar concessão de acessos além das necessidades funcionais dos operadores, reduzindo riscos de execução de procedimentos não autorizados e não adequados às responsabilidades do operador.
- XIX. Remover, imediatamente, todos os acessos do EMPREGADO que tenha mudado de função ou rescindido seu contrato de trabalho, independente do motivo.
- XX. O gerenciamento de acesso deverá funcionar em sistema *on-line*, vinculado às aplicações de forma que sensibilize todo o sistema no momento da concessão ou revogação do acesso.
- XXI. Não realizar acessos remotos a ambientes por onde transitem, processem ou sejam armazenadas informações críticas ou sensíveis.
- XXII. Os funcionários do CORRESPONDENTE com acesso ao ambiente de informação deverão possuir contrato de trabalho assinado que contenha os termos e condições de confidencialidade.
- XXIII. Os funcionários do CORRESPONDENTE e de sua REDE SUBSTABELECIDADA não deverão utilizar comunicação via *internet*, seja por meio de *site web*, e-mail, redes sociais ou quaisquer outras formas, para manifestar-se sobre quaisquer informações associadas à operação de correspondente.



CAPÍTULO 5 - CONTROLE E ACOMPANHAMENTO

5 Controle e Acompanhamento da Atividade de Correspondente

Para acompanhamento da regularidade da prestação do serviço de CORRESPONDENTE e da preservação do atendimento prestado aos CLIENTES e USUÁRIOS, o CORRESPONDENTE deverá informar ao BANCO DO BRASIL, tempestivamente, por escrito, as seguintes situações:

- I. no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data da ocorrência, qualquer alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, mudança de endereço, encerramento de atividades da sede ou dependência(s) ou ainda, alteração na execução e no processamento de TRANSAÇÕES decorrentes deste CONTRATO, efetuado nas dependências do CORRESPONDENTE;
- II. imediatamente e por escrito, a respeito de qualquer anormalidade verificada na execução e no processamento das TRANSAÇÕES;
- III. qualquer ocorrência de INCIDENTES DE SEGURANÇA comunicada ou não à autoridade policial competente, encaminhando ao BANCO DO BRASIL, por meio do portal de correspondentes, boletim de ocorrência policial e formulário sobre o incidente ou, enquanto a solução eletrônica não estiver disponibilizada, por meio de e-mail;
- IV. a ocorrência de avisos, notificações ou sanções impostas por órgãos fiscalizadores, bem como de quaisquer intimações, notificações, interpelações ou citações judiciais, todos decorrentes de sua atuação na atividade de correspondente, sob pena de assumir o ônus que porventura venha a ser imputado ao BANCO DO BRASIL, decorrente da omissão do CORRESPONDENTE, sem prejuízo das perdas e danos correspondentes.

O CORRESPONDENTE deverá fornecer ao BANCO DO BRASIL, quando solicitadas, cópias das guias comprobatórias do regular recolhimento dos tributos, contribuições e encargos legais, ou certidões negativas que comprovem sua regular situação fiscal.

As informações constantes neste MANUAL, no CONTRATO e em seus ANEXOS, bem como suas alterações e atualizações de sistema efetuadas pelo BANCO DO BRASIL ou pelo CORRESPONDENTE em *softwares*, *hardwares*, procedimentos de rotina ou de contingência deverão ser disponibilizadas aos PONTOS DE ATENDIMENTO do CORRESPONDENTE, de forma a dar conhecimento a todos os integrantes da equipe do **CORRESPONDENTE** envolvidos no atendimento a clientes e usuários do BANCO DO BRASIL.



CAPÍTULO 6 – AÇÕES DE AUDITORIA

6 Ações de Auditoria

Para a realização das ações de auditoria nos termos previstos no Contrato de Correspondente, o BANCO DO BRASIL poderá acompanhar as atividades de atendimento ao público realizadas pelo CORRESPONDENTE, a execução e o processamento das TRANSAÇÕES, bem como verificar a regularidade dos ACERTOS FINANCEIROS.

O BANCO DO BRASIL efetuará, periodicamente, avaliação da capacidade técnica, operacional e financeira do CORRESPONDENTE.

As auditorias serão realizadas por funcionários do BANCO DO BRASIL ou empresa por ele contratada para esse fim, de acordo com seus planos, cabendo ao CORRESPONDENTE, se considerar necessário, disponibilizar seus auditores ou representantes formalmente designados para acompanhar o desenvolvimento dos trabalhos, quando estes forem realizados em suas dependências.

As constatações de auditoria ou de verificação de conformidade, limitadas às obrigações assumidas no Contrato de Correspondente e ANEXOS, bem como às exigências legais e regulatórias afetas à prestação dos serviços, que exijam providências do CORRESPONDENTE, deverão ser formalmente comunicadas a este pelo BANCO DO BRASIL, para a adoção de medidas corretivas e preventivas de competência do CORRESPONDENTE, em prazos definidos pelo BANCO DO BRASIL.

Não havendo acordo em relação ao prazo de implementação das medidas corretivas e/ou preventivas, ou em caso de atraso, na sua implementação por extrapolação do prazo acordado, ficará o CORRESPONDENTE sujeito ao disposto à aplicação das “Medidas Administrativas” previstas no CONTRATO.

O BANCO DO BRASIL poderá sustar a execução do serviço e o processamento de qualquer transação que, comprovadamente, não estiver sendo realizada dentro dos padrões de qualidade e rotinas definidas no CONTRATO DE CORRESPONDENTE, em seus ANEXOS e neste MANUAL, sem prejuízo do disposto nas Cláusulas “Medidas Administrativas” e “Término” do CONTRATO de correspondente.

Todas as solicitações, reclamações, exigências ou observações relacionadas com a execução e o processamento de transações, feitas por ocasião da fiscalização ou diretamente pelo BANCO DO BRASIL ao CORRESPONDENTE, serão apresentadas por escrito e entregues mediante protocolo.



CAPÍTULO 7 – USO DAS MARCAS

7 Uso das Marcas

Na utilização da MARCA definida pelo BANCO DO BRASIL, o CORRESPONDENTE e seus PONTOS SUBSTABELECIDOS deverão observar, além do disposto no Contrato de Correspondente, as orientações a seguir relacionadas:

- I. utilizar a MARCA exclusivamente na divulgação de prestação de serviços de Correspondente no País;
- II. utilizar a MARCA exclusivamente para a identificação interna e externa dos PONTOS DE ATENDIMENTO do CORRESPONDENTE e dos PONTOS SUBSTABELECIDOS;
- III. submeter previamente ao BANCO DO BRASIL pedido de aprovação de toda e qualquer utilização da MARCA definida pelo BANCO DO BRASIL, observadas as disposições do Contrato de Correspondente, obrigando-se utilizar exclusivamente peças de identificação visual autorizadas pelo BANCO DO BRASIL;
- IV. cuidar para que, na utilização da MARCA não haja dano ao BANCO DO BRASIL, seja patrimonial, à imagem ou qualquer outra espécie;
- V. não utilizar a MARCA definida pelo BANCO DO BRASIL associada a: (a) atividades consideradas ilegais ou proibidas; (b) atividades ligadas a jogos de azar ou especulativos, salvo se regulamentados em legislação específica; (c) atividades com má reputação ou falta de integridade; (d) atividades que causem impacto negativo ao meio ambiente; e, por fim, (e) atividades de caráter político-partidário;
- VI. comunicar ao BANCO DO BRASIL qualquer ameaça quanto à utilização não autorizada da MARCA, por terceiros, que chegue ao seu conhecimento;
- VII. não utilizar a MARCA para fins diversos daqueles a que se destina;
- VIII. não utilizar a MARCA para comunicação conjunta com marca(s) figurativa(s) ou mista(s) de outras instituições financeiras, bem como de outras empresas que exerçam atividades concorrentes;
- IX. não utilizar a MARCA definida pelo BANCO DO BRASIL em conjunto com marca(s) ou nome comercial de empresa que tenha processo judicial contra o BANCO DO BRASIL, do qual o CORRESPONDENTE tenha prévio conhecimento;
- X. providenciar, dentro de prazo acordado com o BANCO DO BRASIL, a necessária adequação aos materiais de marketing, de propaganda, materiais promocionais, ou outros materiais que contenham a MARCA definida pelo BANCO DO BRASIL, decorrente das modificações eventualmente realizadas pelo BANCO DO BRASIL na marca;
- XI. zelar pela reputação da MARCA e preservar todos os seus direitos de propriedade industrial;
- XII. cessar toda e qualquer utilização da MARCA definida pelo BANCO DO BRASIL, no caso de término de vigência do Contrato de Correspondente ou de rescisão contratual.

As MARCAS a serem utilizadas pelo CORRESPONDENTE e/ou seus PONTOS SUBSTABELECIDOS por força do Contrato de Correspondente são de propriedade exclusiva do BANCO DO BRASIL.

BANCO DO BRASIL e CORRESPONDENTE deverão indenizar-se, reciprocamente pelas perdas, responsabilidades e despesas (incluindo honorários de advogado) que uma parte vier a incorrer, sempre que tiver que defender seus direitos de propriedade intelectual, em face do eventual uso indevido pela outra parte das suas respectivas marcas, cujo valor da indenização será apurado em perícia técnica.

Todas as ações de comunicação com uso da MARCA do BANCO DO BRASIL deverão ser aprovadas por este, mediante anuência escrita e prévia sobre o respectivo planejamento, as peças da ideia criativa, os quantitativos a serem produzidos e plano de mídia. As propostas de ações deverão ser submetidas para apreciação da BANCO DO BRASIL, via Unidade de Canais – UNC, que fará a interlocução com a área de marketing.

O CORRESPONDENTE ficará responsável pela conferência, organização, composição e arquivamento dos documentos gerados no desenvolvimento da ação publicitária ou promocional, doravante denominado dossiê, cuja realização fora conduzida sob sua responsabilidade, devendo ainda manter arquivados os dossiês de que trata o parágrafo anterior pelo prazo de, no mínimo, 12 (doze) anos contados do término da vigência do CONTRATO, consideradas eventuais prorrogações.

Ao final de cada ação de comunicação, o CORRESPONDENTE disponibilizará ao BANCO DO BRASIL o respectivo caderno de planejamento da campanha e as peças produzidas.

As despesas provenientes do desenvolvimento de ações de comunicação e promoção de produtos e serviços de iniciativa e interesse do CORRESPONDENTE serão custeadas pelo CORRESPONDENTE.

Fica expressamente VEDADO ao CORRESPONDENTE a criação de peças de identificação visual e de comunicação interna e externa, como panfletos, anúncios, cartazes, placas, *banners*, letreiros, luminosos e quaisquer outros meios de propaganda e divulgação, inclusive publicações em jornais, revistas e assemelhados, que contenham a marca definida pelo BANCO DO BRASIL, sem autorização prévia e escrita do BANCO DO BRASIL.

Fica expressamente VEDADO ao CORRESPONDENTE realizar qualquer tipo de ação de comunicação no ambiente das agências do BANCO DO BRASIL, no interior das salas de autoatendimento, ou ainda, nas imediações das dependências deste, salvo se houver autorização expressa do BANCO DO BRASIL.

Todas as vedações e limitações de que trata o presente capítulo, em relação à utilização, pelo CORRESPONDENTE, da marca definida pelo BANCO DO BRASIL aplicam-se, também, para a logomarca figurativa do BANCO DO BRASIL, ainda que se trate de utilização de forma isolada e desacompanhada das palavras que compõem a referida MARCA.

O CORRESPONDENTE deve preservar a imagem do BANCO DO BRASIL, evitando envolvê-la em manifestações que atentem contra a ordem pública; que causem impacto negativo à saúde ou ao meio ambiente; que envolvam maus tratos de animais; que sejam ligadas a jogos de azar ou especulativos, exceto os regulamentados em legislação específica; que incentivem o uso de bebida alcoólica,

cigarro ou outras drogas; que explorem trabalho infantil, degradante ou escravo; que violem direitos de terceiros, inclusive os de propriedade intelectual; que evidenciem discriminação de raça, credo, orientação sexual ou preconceito de qualquer natureza; que infrinjam o Código de Defesa do Consumidor ou qualquer outra Lei ou Norma Jurídica vigente; de caráter político-partidários, estudantis ou religiosos; de greve, dentre outras;

O CORRESPONDENTE deverá indenizar o BANCO DO BRASIL pelas perdas, responsabilidades e despesas (incluindo honorários de advogado) que o BANCO DO BRASIL vier a incorrer, sempre que tiver que defender seus direitos de propriedade intelectual, em face do eventual uso indevido da marca.

Caso o CORRESPONDENTE, direta ou indiretamente, venha a fazer uso indevido do material publicitário/promocional decorrente das ações objeto deste Capítulo, arcará com todos os prejuízos a que der causa ao BANCO DO BRASIL ou a terceiros, bem como deverá recolher de imediato os materiais que estiverem de posse de sua rede própria ou substabelecida ou na mídia em geral, às suas expensas.

Havendo necessidade ou conveniência do uso de qualquer outra marca ou símbolo do BANCO DO BRASIL, independentemente do tipo de mídia, o CORRESPONDENTE deverá obter prévia e expressa autorização do BANCO DO BRASIL.



CAPÍTULO 8 – MÓDULO TRANSACCIONAL

8 MÓDULO TRANSACIONAL

8.1 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:

Poderão ser recebidos, sempre no original, por meio do canal Correspondente, os seguintes documentos:

- 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.

Para fins de recebimento, os documentos deverão estar enquadrados nas condições listadas abaixo, cumulativamente:

- I. com código de barras e linha digitáveis nos padrões definidos pela FEBRABAN;
- II. valor limitado a R\$ 3.000,00 (um mil e quinhentos reais) por documento, ou superior, caso autorizado pelo BANCO DO BRASIL.

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.

As informações capturadas pelo CORRESPONDENTE 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).

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

8.1.1 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 CORRESPONDENTE 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.

8.1.2 Recebimento em Cheques

Para recebimento de documentos com cheques a compensar, quando autorizado pelo BANCO DO BRASIL, o CORRESPONDENTE 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 CORRESPONDENTE 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 Nº 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 pelo CORRESPONDENTE 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.

8.1.3 Processamento

Caso ocorra recebimento de guia em desacordo com os itens anteriores, fica a cargo do CORRESPONDENTE a correção de eventual pendência e a responsabilidade por arcar com qualquer cominação que venha a ocorrer.

Para processar o recebimento de documentos, o CORRESPONDENTE 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".

8.1.4 Cancelamento

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 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.

8.1.5 Da entrega dos documentos no Banco do Brasil

Os documentos recebidos que exigem identificação do usuário por intermédio de assinatura devem, obrigatoriamente, ser entregues pelo CORRESPONDENTE diariamente ou em até 30 dias após o recebimento/processamento, em agência definida pelo BANCO DO BRASIL. Os documentos devem ser relacionados como indicado 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.

Até a efetiva entrega dos documentos na agência indicada, o correspondente assume a responsabilidade de fiel depositário dos documentos recebidos no exercício das funções de correspondente no País, submetendo-se às penalidades legais, a ressarcir o **BANCO DO BRASIL S.A.** e seus clientes e/ou usuários de todos os prejuízos de reparação de danos por eventual descumprimento por parte do correspondente dos procedimentos contidos neste manual e obrigações definidas em Contrato ou no Termo de Adesão ao Contrato de Substabelecimento.

O CORRESPONDENTE responsabiliza-se pelos prejuízos causados no caso de extravio, adulteração ou roubo de malotes.

8.1.6 Da guarda e expurgo dos documentos pelo CORRESPONDENTE

Somente nos casos previstos em contrato, os documentos recebidos pelo CORRESPONDENTE, com exceção dos documentos que devem ser entregues ao Banco do Brasil S.A., deverão ser por ele arquivados e acondicionados, sendo o único responsável por sua guarda, na qualidade de fiel depositário, pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir do processamento, tomando as providências para que esses documentos mantenham-se seguros e íntegros durante esse período, assegurando o acesso exclusivo aos mesmos a pessoas autorizadas, e comprometendo-se a apresentá-los ao BANCO DO BRASIL quando por este solicitados, no prazo e forma indicados

Os documentos devem ser relacionados na forma como indicado 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, e o nome do operador que realizou o 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.

O CORRESPONDENTE, após o prazo de 180 (cento e oitenta) dias do movimento de arrecadação, deverá proceder ao expurgo de todos os documentos, utilizando obrigatoriamente os métodos de fragmentação, picotagem e/ou incineração, considerando que esses documentos possuem registros de dados bancários, resguardados pelo sigilo.

Durante o prazo estipulado para guarda dos documentos, conforme o parágrafo anterior, o CORRESPONDENTE deverá atender às solicitações do BANCO DO BRASIL, no que se refere à apresentação e vistas desses documentos, observando o prazo máximo de até 1 (um) dia a contar da data da solicitação, seja de todos ou parte dos documentos relativos a um ou mais dias de processamento do CORRESPONDENTE.

Conforme previsão contratual, o CORRESPONDENTE se responsabiliza como fiel depositária desses documentos, submetendo-se às penalidades legais, a ressarcir o BANCO DO BRASIL e seus clientes de todos os prejuízos de reparação de danos por eventual descumprimento por parte do CORRESPONDENTE das obrigações pactuadas, principalmente por perdas decorrentes da falta de apresentação ou apresentação fora do prazo de documentos recebidos pelo CORRESPONDENTE, por expurgo de forma ou no prazo estabelecidos nos parágrafos anteriores e por quebra de sigilo bancário, bem como extravio de documentos.

A guarda dos documentos é essencial para: regularização de títulos/convênios não processados; comprovação de que foi recebido o valor correto do documento, caso haja questionamento do cedente ou conveniente; regularização de títulos ou convênios repassados a beneficiários incorretos; solicitação de acerto de documentos processados, em duplicidade, entre outros.

8.2 Depósitos em Conta Corrente e Poupança

Os seguintes procedimentos técnico-operacionais são necessários à plena execução e processamento de TRANSAÇÕES de depósito em conta corrente e poupança:

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

O operador deverá utilizar transação específica para o processamento da transação, e, previamente ao seu processamento, deverá estar de posse do numerário ou do cheque ser depositado.

8.2.1 Acolhimento de 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 CORRESPONDENTE apropriar depósito em cheque como se fosse dinheiro. A não observância do disposto neste item constitui fraude contábil, ficando o CORRESPONDENTE, passível de ser responsabilizada na forma da lei.

É vedado ao CORRESPONDENTE 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 CORRESPONDENTE, 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 CORRESPONDENTE 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.

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

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.

Os cheques acolhidos para depósito recebidos diariamente de 0h às 24h devem ser entregues pelo CORRESPONDENTE 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.

8.3 Saque em Conta Corrente e Poupança

Os seguintes procedimentos técnico-operacionais são necessários à plena execução e processamento de TRANSAÇÕES de 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 CORRESPONDENTE. Não são de responsabilidade do CORRESPONDENTE, problemas de desmagnetização ou falhas no cartão que impeçam essa leitura.

As informações capturadas pelo CORRESPONDENTE 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.

8.3.1 Limite e Pagamento

O limite máximo diário permitido para saque, por correntista/poupador, no CORRESPONDENTE, 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 CORRESPONDENTE.

8.3.2 Processamento

Para processar saques em conta corrente, o CORRESPONDENTE 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.

8.4 Pagamento de Benefícios Sociais

As transações de consulta de saldo e saque com cartão e senha estão disponíveis para toda a rede de correspondentes da CONTRATADA, as demais transações estão disponíveis somente nos pontos cadastrados como "Domicílio INSS".

Os seguintes procedimentos técnico-operacionais são necessários à plena execução e processamento das TRANSAÇÕES relacionadas aos benefícios sociais e do INSS:

8.4.1 Saque Contra Recibo – Sem Cartão

A transação de saque sem cartão do benefício do INSS poderá ser realizada apenas na unidade de atendimento da CONTRATADA indicada como domicílio INSS e somente para os beneficiários vinculados ao seu ponto de atendimento, sendo exclusiva para o período de até 60 dias, nas seguintes situações:

- 1º pagamento de benefício em que os beneficiários/procuradores ainda não receberam o cartão;
- cartão danificado, extraviado ou vencido em que o beneficiário ainda não recebeu a 2ª via do cartão.

Após o período de 60 dias, o saque sem cartão só poderá ser realizado na rede de agências do CONTRATANTE.

Para o pagamento de benefício sem cartão, a CONTRATADA tem a responsabilidade de efetuar a identificação do beneficiário/procurador, mediante a apresentação do número de CPF e de documento de identidade oficial, com foto, que tenha fé pública e esteja dentro da validade.

A CONTRATADA deverá conferir no sistema, os dados necessários para validação do beneficiário. Para identificação do beneficiário devem ser informados: CPF, tipo de solicitante (procurador ou beneficiário), nome completo, data de nascimento, nome completo da mãe, número do documento de identificação, órgão emissor e UF.

No caso de procuradores, além dos dados do beneficiário devem ser confirmados também o nome completo do procurador, o número do documento de identificação, órgão emissor, UF e a data de vencimento da procuração.

Caso haja divergência nos dados informados pelo beneficiário/procurador, a CONTRATADA não deverá seguir com o atendimento, devendo o beneficiário/procurador ser orientado a comparecer a uma agência de relacionamento do CONTRATANTE.

Para solicitação de saque de benefício do INSS por procuração, é obrigatório o cadastramento prévio do INSS.

Para o cadastramento da procuração, a CONTRATADA deverá orientar o beneficiário/procurador a procurar o INSS. É vedado a CONTRATADA acolher procuração pública ou particular para fins de pagamento de benefício.

Após a validação dos dados do beneficiário/procurador no Portal do Correspondente, para efetivação do saque, a CONTRATADA deverá solicitar ao beneficiário/procurador a inserção da senha de 06 (seis) dígitos, deverá colher a assinatura no comprovante de solicitação de saque, conferir assinatura com a assinatura do documento apresentado, após validação da assinatura confirme a efetivação do saque e solicite a inserção da senha novamente para que o saque seja confirmado.

Caso o beneficiário/procurador não possua senha, deverão ser cumpridos os procedimentos descritos no item 8.4.4, deste Acordo Operacional.

O comprovante de saque será impresso em 02(duas) vias, devendo o funcionário da CONTRATADA, acolher a assinatura do beneficiário/procurador:

No caso de beneficiário analfabeto, o funcionário da CONTRATADA deverá colher a impressão digital do beneficiário no comprovante impresso.

Deverão ser inseridos na via do recibo, que será encaminhada ao CONTRATANTE, o número do documento de identificação apresentado, data de emissão e órgão emissor do documento, bem como data de validade, se houver e o CPF.

O funcionário da CONTRATADA deverá entregar 01(uma) via ao beneficiário/procurador e encaminhar a outra via ao CONTRATANTE, por malote, juntamente com o comprovante da solicitação de saque e o movimento de pagamento do caixa.

Caso haja divergência na assinatura colhida, quando confrontada com o documento de identificação apresentado, o funcionário da CONTRATADA deverá desfazer a transação.

É vedado a pessoa analfabeta atuar na condição de procurador. Se identificada essa condição, o procedimento deverá ser interrompido e o procurador orientado a se dirigir ao INSS.

8.4.2 Saque de PAB – Pagamento Alternativo de Benefício

A transação de PAB poderá ser realizada apenas na unidade de atendimento da CONTRATADA indicada como domicílio INSS e somente para os beneficiários vinculados ao seu ponto de atendimento.

Para o pagamento alternativo de benefício, a CONTRATADA tem a responsabilidade de efetuar a identificação do beneficiário ou recebedor, mediante a apresentação do número de CPF e de documento de identidade oficial, com foto, que tenha fé pública e esteja dentro da validade.

A CONTRATADA deverá conferir no sistema, os dados necessários para validação do beneficiário. Para identificação do beneficiário devem ser informados: CPF, tipo de solicitante (beneficiário ou recebedor), nome completo, data de nascimento, nome completo da mãe, número do documento de identificação, órgão emissor e UF.

No caso do recebedor não ser o próprio beneficiário, além dos dados do beneficiário devem ser confirmados também os seguintes dados do recebedor: CPF, nome completo, data de nascimento, nome completo da mãe, número do documento de identificação, órgão emissor e UF.

Caso haja divergência nos dados informados pelo beneficiário ou recebedor, a CONTRATADA não deverá seguir com o atendimento, devendo o cliente ser orientado a comparecer a uma agência de relacionamento do CONTRATANTE.

O comprovante de saque será impresso em 02(duas) vias, devendo o funcionário da CONTRATADA, acolher a assinatura do beneficiário/procurador:

No caso de beneficiário analfabeto, o funcionário da CONTRATADA deverá colher a impressão digital do beneficiário no comprovante impresso.

Deverão ser inseridos na via do recibo, que será encaminhada ao CONTRATANTE, o número do documento de identificação apresentado, data de emissão e órgão emissor do documento, bem como data de validade, se houver e o CPF.

O funcionário da CONTRATADA deverá entregar 01(uma) via ao beneficiário e encaminhar a outra via ao CONTRATANTE, por malote, juntamente com o comprovante da solicitação de saque e o movimento de pagamento do caixa.

Caso haja divergência na assinatura colhida, quando confrontada com o documento de identificação apresentado, o funcionário da CONTRATADA deverá desfazer a transação.

É vedado a pessoa analfabeta atuar na condição de procurador. Se identificada essa condição, o procedimento deverá ser interrompido e o procurador orientado a se dirigir ao INSS.

8.4.3 Cadastramento de senha

A transação de cadastramento de senha poderá ser realizada apenas na unidade de atendimento da CONTRATADA indicada como domicílio INSS e somente para os beneficiários vinculados ao seu ponto de atendimento.

Para o cadastramento de senha de benefício, a CONTRATADA tem a responsabilidade de efetuar a identificação do beneficiário ou procurador, mediante a apresentação de documento de identidade com foto oficial, que tenha fé pública e esteja dentro da validade.

O documento apresentado pelo beneficiário do INSS deverá conter o mesmo número de documento apresentado naquele Instituto.

Caso seja identificado cadastramento anterior da senha, o sistema retornará a mensagem “senha já cadastrada”.

Para alteração da senha, deverão ser seguidos os procedimentos descritos 8.4.5 deste Manual de Procedimentos e Serviços.

A CONTRATADA deverá conferir no sistema, os dados necessários para validação do beneficiário. Para identificação do beneficiário devem ser informados: CPF, tipo de solicitante (procurador ou beneficiário), nome completo, data de nascimento, nome completo da mãe, número do documento de identificação, órgão emissor e UF.

No caso de procuradores, além dos dados do beneficiário devem ser confirmados também o nome completo do procurador, o número do documento de identificação, órgão emissor, UF e a data de vencimento da procuração.

Caso haja divergência nos dados, o atendimento não deve prosseguir, devendo o beneficiário/procurador ser orientado a comparecer a uma agência de relacionamento do CONTRATANTE.

Após a validação dos dados do beneficiário/procurador, para o cadastramento da senha, o funcionário da CONTRATADA solicitará ao beneficiário a inserção da senha de 06 (seis) dígitos e a repetição do procedimento para sua confirmação.

O comprovante do cadastramento da senha será impresso em 02(duas) vias, devendo o funcionário da CONTRATADA, colher a assinatura do beneficiário/procurador, conferindo-a com a existente no documento apresentado.

No caso de beneficiário analfabeto, a CONTRATADA deverá colher a impressão digital do beneficiário no comprovante impresso.

O funcionário da CONTRATADA deverá entregar 01(uma) via ao beneficiário/procurador e encaminhar a outra via ao CONTRATANTE, por malote, juntamente com movimento de pagamento do caixa.

É vedado a pessoa analfabeta atuar na condição de procurador. Se identificada essa condição, o procedimento deverá ser interrompido e o procurador orientado a se dirigir ao INSS.

8.4.4 Alteração/Renovação da Senha

A transação de alteração/renovação de senha poderá ser realizada apenas na unidade de atendimento da CONTRATADA indicada como domicílio INSS e somente para os beneficiários vinculados ao seu ponto de atendimento.

Para a alteração de senha, a CONTRATADA deverá observar as orientações descritas a seguir:

A alteração da senha será realizada exclusivamente com a identificação do beneficiário/procurador, impositação da senha anterior e apresentação do cartão do benefício.

Para identificação, o funcionário da CONTRATADA deverá solicitar ao beneficiário/procurador, documento de identificação oficial, com foto, que tenha fé pública e a apresentação do cartão de pagamento do benefício.

Após a conferência do nome existente no documento de identificação com o nome existente no cartão, o funcionário da CONTRATADA fará a identificação do beneficiário.

A CONTRATADA deverá conferir no sistema, os dados necessários para validação do beneficiário. Para identificação do beneficiário devem ser informados: CPF, tipo de solicitante (procurador ou beneficiário), nome completo, data de nascimento, nome completo da mãe, número do documento de identificação, órgão emissor e UF.

No caso de procuradores, além dos dados do beneficiário devem ser confirmados também o nome completo do procurador, o número do documento de identificação, órgão emissor, UF e a data de vencimento da procuração.

Caso haja divergência nos dados, o atendimento não deve prosseguir, devendo o beneficiário/procurador ser orientado a comparecer a uma agência de relacionamento do CONTRATANTE.

Caso não haja divergência nos dados, o beneficiário/procurador deverá digitar sua "senha de 06 (seis) dígitos atual", em seguida digitar a nova senha de 06 (seis) dígitos e repetir o procedimento para que a alteração da senha seja confirmada.

O comprovante será impresso em 02(duas) vias, devendo o funcionário da CONTRATADA colher a assinatura do beneficiário/procurador.

No caso de beneficiário analfabeto, o funcionário da CONTRATADA deverá colher a impressão digital do beneficiário no comprovante impresso.

O funcionário da CONTRATADA deverá entregar 01(uma) via ao beneficiário/procurador e encaminhar a outra via ao CONTRATANTE, por malote, juntamente com movimento de pagamento do caixa.

O controle da validade da senha é realizado pelo CONTRATANTE, sendo o beneficiário notificado com 30 (trinta) dias de antecedência, por meio de mensagem no rodapé do comprovante de saque.

O vencimento da senha não implica no vencimento do cartão, portanto não deve ser realizado comando de pedido de segunda via do plástico.

Para os casos de renovação de senha, o beneficiário/procurador poderá manter a senha anteriormente cadastrada.

A CONTRATADA deverá realizar os procedimentos previstos na transação de alteração/renovação de senha para fins de Prova de Vida, conforme item 3.7.

Na hipótese em que o beneficiário/procurador não estiver de posse da senha anterior, deverá ser realizado o procedimento de cadastramento de senha, conforme item 8.4.3.

8.4.5 Desbloqueio de Cartão

A transação de desbloqueio de cartão poderá ser realizada apenas na unidade de atendimento da CONTRATADA indicada como domicílio INSS e somente para os beneficiários vinculados ao seu ponto de atendimento.

Para o desbloqueio do cartão, a CONTRATADA tem a responsabilidade de efetuar a identificação do beneficiário/procurador, mediante a apresentação do número de CPF e de documento de identidade oficial, com foto, que tenha fé pública e esteja dentro da validade.

A CONTRATADA deverá conferir no sistema, os dados necessários para validação do beneficiário. Para identificação do beneficiário devem ser informados: CPF, tipo de solicitante (procurador ou beneficiário), nome completo, data de nascimento, nome completo da mãe, número do documento de identificação, órgão emissor e UF.

No caso de procuradores, além dos dados do beneficiário devem ser confirmados também o nome completo do procurador, o número do documento de identificação, órgão emissor, UF e a data de vencimento da procuração.

Caso haja divergência nos dados informados pelo beneficiário/procurador ou recebedor, a CONTRATADA não deverá seguir com o atendimento, devendo o cliente ser orientado a comparecer a uma agência de relacionamento do CONTRATANTE.

Caso não haja divergência nos dados, o beneficiário/procurador deverá digitar a senha de 06 (seis) dígitos para liberação do cartão.

8.4.6 Solicitação de Segunda Via de Cartão

A transação de solicitação de segunda via de cartão poderá ser realizada apenas na unidade de atendimento da CONTRATADA indicada como domicílio INSS e somente para os beneficiários vinculados ao seu ponto de atendimento.

A CONTRATADA poderá acolher pedidos de 2ª via de cartão de benefícios do INSS para os casos de cartão danificado, extraviado ou não recebido na residência, mediante a identificação do cliente e confirmação dos dados.

A CONTRATADA deverá conferir no sistema, os dados necessários para validação do beneficiário. Para identificação do beneficiário devem ser informados: CPF, tipo de solicitante (procurador ou beneficiário), nome completo, data de nascimento, nome completo da mãe, número do documento de identificação, órgão emissor e UF.

No caso de procuradores, além dos dados do beneficiário devem ser confirmados também o nome completo do procurador, o número do documento de identificação, órgão emissor, UF e a data de vencimento da procuração.

Caso haja divergência nos dados informados pelo beneficiário/procurador ou recebedor, a CONTRATADA não deverá seguir com o atendimento, devendo o cliente ser orientado a comparecer a uma agência de relacionamento do CONTRATANTE.

Caso tenha havido alteração de endereço do beneficiário, a contratada deverá acolher pedido de 2ª via, digitalizando documento de identificação com o comprovante de endereço, que deverão ser encaminhados ao CONTRATANTE.

8.5 Consultas em Conta-Corrente/Poupança e Benefícios Sociais e do INSS – Saldos e Extratos

Os seguintes procedimentos técnico-operacionais são necessários à plena execução e processamento de TRANSAÇÕES de consulta de saldo e extratos em conta corrente, poupança e de 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 CORRESPONDENTE, 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 canal do correspondente, 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 CORRESPONDENTE deverá orientar o cliente a se dirigir a uma agência 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 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.

8.6 Manuseio e Recolhimento do Numerário

O CORRESPONDENTE 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 CORRESPONDENTE, 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 CORRESPONDENTE junto ao BANCO DO BRASIL utilizando-se, além do previsto no ANEXO SEGMENTO TRANSACIONAL, 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 CORRESPONDENTE. 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 do CORRESPONDENTE. 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 Autoatendimento do BANCO DO BRASIL, utilizando o cartão e senha Pessoa Jurídica do CORRESPONDENTE. 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 CORRESPONDENTE no BANCO DO BRASIL – autorização de transferência diária dos valores necessários à realização dos acertos financeiros no BANCO DO BRASIL.

É facultada ao CORRESPONDENTE 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 CORRESPONDENTE deve corresponder ao somatório dos recolhimentos de todos os pontos de atendimento do CORRESPONDENTE.

8.6.1 Recolhimento por meio de empresa de transporte de valores

O CORRESPONDENTE poderá efetuar o recolhimento de numerário através de Transportadora de Valores, o qual deverá, obrigatoriamente, ser encaminhado a uma dependência do BANCO DO BRASIL para conferência e processamento.

Para tanto, deverá existir previsão nos contratos de transporte de valores firmados entre o CORRESPONDENTE e a empresa transportadora de valores, tendo o BANCO DO BRASIL como interveniente-anuente, no sentido de que os valores coletados nos PONTOS DE ATENDIMENTO do CORRESPONDENTE terão como destino obrigatório uma das dependências do BANCO DO BRASIL, condição ser alterada sem consentimento das partes e sem a ciência prévia do BANCO DO BRASIL.

A via da guia de transporte de valores, que permanecer em poder do CORRESPONDENTE, comprovará a entrega à Transportadora de Valores dos malotes transportados sob as condições previstas em contrato firmado entre o CORRESPONDENTE e a Transportadora de Valores.

Neste caso, o valor declarado nos malotes, em cada transporte, corresponderá ao risco ou responsabilidade que a Transportadora de Valores assume perante o CORRESPONDENTE, na regular execução do contrato de transporte de valores. A responsabilidade pelo valor de entrega do numerário perante o BANCO DO BRASIL será sempre do CORRESPONDENTE.

O CORRESPONDENTE deve informar diariamente, para uma agência, e em horário e a ser definido pelo BANCO DO BRASIL, o valor total e a composição do numerário a ser entregue, para que esse valor seja efetivamente registrado no sistema do BANCO DO BRASIL.

O numerário recolhido e processado pela Transportadora de Valores, indicada pelo CORRESPONDENTE, deverá estar acondicionado em material fornecido pelo BANCO DO BRASIL, observado o padrão a seguir, determinado pelo Banco Central do Brasil:

- a) as cédulas deverão estar agrupadas, em maços de 100 (cem) unidades, em posição normal de leitura, de mesma denominação e linha;
- b) cada maço deverá ser envolvido por cinta de papel resistente, aplicada na metade esquerda das cédulas;
- c) a cinta conterá, obrigatoriamente, identificação do CORRESPONDENTE, pela aposição de carimbo e data de acondicionamento, valor do maço e identificação do responsável pela contagem;
- d) quando da existência de 10 (dez) maços de 100 (cem) unidades de cédulas de mesma denominação e mesma linha, deverá ser agrupada na forma de milheiro, na posição normal de leitura. Sobrepor ao conjunto etiqueta de identificação correspondente ao valor do milheiro. Amarrar o milheiro com duas voltas no sentido transversal e uma no sentido longitudinal, na forma mais comprida possível. Apor carimbo-datador-identificador sobre a etiqueta, no campo próprio;
- e) as cédulas que não formarem maços de 100 (cem) unidades ficarão custodiadas na transportadora de valores, para preparação e guarda do numerário, até formarem maços de 100 unidades, quando serão enviadas ao BANCO DO BRASIL;
- f) as moedas metálicas deverão ser acondicionadas em saco plástico, contendo 100 (cem) moedas da mesma denominação, anotando o valor de seu

conteúdo, ou em saco de plástico resistente, contendo 1.000 (mil) moedas da mesma denominação, lacrado com anotação do valor de seu conteúdo;

g) as frações de moedas terão procedimento idêntico às frações de cédulas.

Cada guia de transporte preenchida representará uma coleta/entrega e poderá ser constituída de um ou mais malotes, cujos valores lançados nas etiquetas, somados, deverão coincidir com o valor total registrado na guia.

Os sacos de moedas poderão ser recebidos fora do acondicionamento normal, em malotes, ressalvando-se, nesse caso, a não coincidência da soma de valores lançados nas etiquetas dos malotes com o valor total registrado na respectiva guia de transporte de valores.

Caso apresente indícios de violação ou divergência na numeração dos lacres/porta-rótulos ou ainda, malotes com furos ou rasgos que denotem comprometimento de sua integridade, deverá ser efetuada imediata abertura e conferência de seu conteúdo por funcionários designados pelo BANCO DO BRASIL, na presença do preposto da Transportadora de Valores e do CORRESPONDENTE, consignando essa ocorrência no campo “observações” da guia de transporte de valores.

O numerário entregue ao BANCO DO BRASIL será objeto de conferência. Se localizadas cédulas com suspeita de ilegitimidade, estas serão retiradas de circulação e encaminhadas ao Banco Central do Brasil para exame. Constatada sua ilegitimidade pelo Banco Central, o valor será debitado ao CORRESPONDENTE em sua conta de depósitos mantida junto ao BANCO DO BRASILS.A.

Toda e qualquer divergência que o CORRESPONDENTE tenha em relação ao laudo confeccionado pelo Banco Central do Brasil, será discutida diretamente por ela junto àquela Autarquia, ficando mesmo assim o BANCO DO BRASIL, de modo irrevogável e irretroatável, autorizado a debitar o valor das cédulas na conta corrente da mesma.

Eventuais diferenças ocasionadas por falta, sobra, cédula de valor diferente ou com suspeita de ilegitimidade, verificadas na conferência analítica do numerário pelo BANCO DO BRASIL serão de responsabilidade do CORRESPONDENTE.

O valor da diferença será contabilizado até o 1º (primeiro) dia útil subsequente à conferência de numerário, na conta de depósitos do CORRESPONDENTE, mantida no BANCO DO BRASIL.

8.7 Fiel Depositário

Na forma prevista no Anexo Segmento Transacional do Contrato de Correspondente, o CORRESPONDENTE assume a condição de fiel depositário de todo e qualquer NUMERÁRIO em seu poder, resultante do processamento das transações objeto do citado Contrato, por seus PONTOS PRÓPRIOS e SUBSTABELECIDOS até sua efetiva entrega em agência ou tesouraria do BANCO DO BRASIL.

O CORRESPONDENTE assume, também, a responsabilidade de fiel depositário dos documentos recebidos no exercício das funções de correspondente no País – fichas de compensação, guias, carnês e assemelhados, propostas de abertura de

conta corrente, de empréstimos e financiamentos e de outros produtos ofertados, submetendo-se às penalidades legais, a ressarcir o BANCO DO BRASIL e seus clientes de todos os prejuízos de reparação de danos por eventual descumprimento por parte do CORRESPONDENTE das obrigações pactuadas neste MANUAL, nos ANEXOS e no CONTRATO de correspondente.

O CORRESPONDENTE, na qualidade de fiel depositário do NUMERÁRIO arrecadado em seus PONTOS DE ATENDIMENTO, é responsável pelos prejuízos eventualmente imputados ao BANCO DO BRASIL em face de perdas, extravios e/ou incidentes de segurança de documentos e valores sob sua guarda, pelo que ressarcirá ao BANCO DO BRASIL, autorizando-o, por meio de cláusula estabelecida no CONTRATO, em caráter irrevogável e irretratável, debitar os valores em sua conta de depósitos, relativamente a quaisquer despesas, honorários ou condenações que o BANCO DO BRASIL vier a sofrer por conta de ações judiciais/administrativas movidas por CLIENTES ou USUÁRIOS, onde a condenação se dê, dentre outros, pela falta de apresentação de documentação ou NUMERÁRIO sob a guarda do CORRESPONDENTE.

8.8 Ponto de Atendimento de Interesse Estratégico

Os PONTOS DE ATENDIMENTO do CORRESPONDENTE, a qualquer tempo – inclusive em sua instalação - e a critério exclusivo do BANCO DO BRASIL, poderão ter seu funcionamento definido como PONTO ESTRATÉGICO.

Uma vez que o PONTO DE ATENDIMENTO seja definido como PONTO ESTRATÉGICO, passarão a vigorar as condições de funcionamento e definidas nos itens seguintes deste MANUAL.

Na hipótese de cancelamento da condição de PONTO ESTRATÉGICO, nos termos do item antecedente, e havendo interesse do BANCO DO BRASIL e do CORRESPONDENTE na continuidade da prestação do serviço, passam a vigorar de imediato as condições aplicáveis aos demais PONTOS DE ATENDIMENTO.

8.8.1 Instalação dos Pontos de Interesse Estratégico

O BANCO DO BRASIL, segundo critérios próprios e exclusivos, poderá autorizar formalmente ao CORRESPONDENTE a instalação de Ponto de Atendimento de Interesse Estratégico, indicando a agência do BANCO DO BRASIL à qual o PONTO ESTRATÉGICO estará vinculado, bem como as projeções de transação para o referido ponto e informações adicionais.

Uma vez autorizada a instalação de PONTO ESTRATÉGICO, conforme estipulado no item anterior, o CORRESPONDENTE deverá encaminhar proposta de localização do imóvel onde será instalado o PONTO ESTRATÉGICO, para análise e aprovação do BANCO DO BRASIL.

A critério exclusivo do BANCO DO BRASIL, os pontos de atendimento próprios ou substabelecidos do CORRESPONDENTE que já estejam em atividade, poderão ter seu funcionamento definido como de interesse estratégico, mediante autorização formal do BANCO DO BRASIL ao CORRESPONDENTE, na forma definida neste Capítulo.

A instalação do Ponto de Atendimento de Interesse Estratégico somente poderá ocorrer após autorização formal pelo BANCO DO BRASIL.

8.8.2 Ressarcimento de Despesa com Transporte de Numerário ou com Serviços de Segurança para Ponto de Interesse Estratégico

Desde que previamente autorizado pelo BANCO DO BRASIL, poderá ocorrer o ressarcimento, de forma não cumulativa, da despesa de transporte de numerário ou da despesa com serviços de segurança ao ponto de atendimento de interesse estratégico.

Previamente ao pedido de ressarcimento, o CORRESPONDENTE deverá apresentar à análise do BANCO DO BRASIL, os valores referentes à despesa com transporte de numerário ou com serviços de segurança por ela pactuados, acompanhados de 3 (três) orçamentos, salvo quando, comprovadamente, o CORRESPONDENTE não obtiver a quantidade de orçamentos exigidos devido à inexistência de mais de uma empresa que preste os referidos serviços, situação em que deverá apresentar a quantidade de orçamentos que conseguir.

Para solicitar o ressarcimento da despesa de transporte de numerário ou despesa com serviços de segurança previamente aprovados pelo BANCO DO BRASIL, o CORRESPONDENTE deverá apresentar ao BANCO DO BRASIL, até o 5º (quinto) dia útil do mês posterior ao evento, as faturas ou notas fiscais emitidas pelas empresas prestadoras, com o detalhamento do serviço executado e a sua quantidade, acompanhadas dos respectivos comprovantes de pagamento, e de recibo emitido pelo CORRESPONDENTE no modelo definido neste MANUAL, dando quitação ao ressarcimento por parte do BANCO DO BRASIL.

Constatando o BANCO DO BRASIL qualquer irregularidade na apresentação das faturas, notas fiscais ou dos comprovantes de pagamento e do recibo emitido pelo CORRESPONDENTE, ou ainda se os mesmos forem apresentados fora do prazo previsto no parágrafo anterior, o ressarcimento somente será efetuado após correção pelo CORRESPONDENTE da(s) irregularidade(s) verificada(s), em mês posterior ao da apresentação, juntamente com ressarcimento relativo àquele mês.

A efetivação do ressarcimento se dará mediante crédito em conta corrente mantida pelo CORRESPONDENTE, em agência do Banco do Brasil S.A., sendo o prazo para o ressarcimento aquele definido neste Capítulo.

A responsabilidade pela contratação dos serviços de transporte de numerário ou de serviços de segurança, quando necessários à instalação e funcionamento dos pontos de atendimento de interesse estratégico do BANCO DO BRASIL, bem como todas as despesas decorrentes de tais contratações, é exclusiva do CORRESPONDENTE.

Para os casos de recolhimento de numerário, será sempre observado o percurso compreendido entre o ponto de atendimento e o endereço de entrega. Será exigida uma via original, ou cópia autenticada, do contrato de prestação de serviços de transporte de numerário ou de serviços de segurança firmado entre o CORRESPONDENTE e o prestador dos serviços.

O CORRESPONDENTE deverá incluir nos instrumentos contratuais firmados com as empresas de transporte de valores, a utilização obrigatória de COFRES

INTELIGENTES e TRAVA DE DOMICÍLIO, conforme previsto no Contrato de Correspondente.

O ressarcimento de despesa de transporte de numerário ou despesa com serviços de segurança ocorrerá de forma *pró-rata* nos meses em que iniciar e encerrar sua contratação, bem como na ocorrência de inoperância do ponto de atendimento em virtude das seguintes situações:

- a) ausência de funcionários do CORRESPONDENTE;
- b) autuação de órgão fiscalizador sobre item de responsabilidade do CORRESPONDENTE;
- c) problemas com a linha de comunicação de dados do CORRESPONDENTE;
- d) problemas com equipamentos adquiridos pelo CORRESPONDENTE;
- e) bloqueio do limite operacional – da LOJA ou do Correspondente – pela inobservância das regras de alívio de numerário pelo CORRESPONDENTE; e,
- f) impedimento do uso de imóvel por motivo a que tenha dado causa o CORRESPONDENTE.

O ressarcimento de despesa de transporte de numerário ou despesa com serviços de segurança, a critério exclusivo do BANCO DO BRASIL e mediante solicitação formal do CORRESPONDENTE, poderá ser reajustado após 12 (doze) meses do início da efetiva prestação dos serviços ao PONTO ESTRATÉGICO, independentemente de qualquer ajuste prévio entre o prestador do serviço e o CORRESPONDENTE.

A critério exclusivo do BANCO DO BRASIL, admitir-se-á a revisão dos valores autorizados conforme o *caput*, antes do prazo estipulado no parágrafo anterior, em face da descontinuidade do contrato firmado entre a empresa prestadora do serviço e o CORRESPONDENTE ou quando a nova proposta, comprovadamente, oferecer benefício que justifique a substituição.

A critério do BANCO DO BRASIL, admitir-se-á, ainda, a revisão dos valores autorizados em prazo inferior ao retro estipulado na ocorrência de situações extraordinárias, devidamente comprovadas, que justifiquem a medida.

O ressarcimento das despesas de transporte de numerário ou despesa com serviços de segurança vigera somente enquanto mantida a condição de ponto de atendimento de interesse estratégico, independente de quaisquer prazos e ajustes pactuados entre o CORRESPONDENTE e o prestador do serviço.

8.8.3 Ressarcimento das despesas com aluguel de Ponto de Interesse Estratégico

Desde que previamente autorizado pelo BANCO DO BRASIL, poderá ocorrer o ressarcimento ao CORRESPONDENTE das despesas com aluguel dos pontos de atendimento de interesse estratégico.

Os valores de aluguel que forem pactuados pelo CORRESPONDENTE deverão ser apresentados ao BANCO DO BRASIL para análise, previamente ao pedido de ressarcimento.

Para solicitar o ressarcimento da despesa de aluguel o CORRESPONDENTE deverá apresentar ao BANCO DO BRASIL o recibo do pagamento do aluguel emitido pelo locador ou seu representante legal, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, recibo emitido pelo CORRESPONDENTE no modelo definido neste MANUAL, dando quitação ao ressarcimento por parte do BANCO DO BRASIL, bem como uma via original do contrato de locação firmado entre o CORRESPONDENTE e o locador, devidamente registrado em cartório, ou cópia autenticada daquele documento.

Constatando o BANCO DO BRASIL qualquer irregularidade nos recibos ou se o mesmo for apresentado fora do prazo previsto no parágrafo anterior, o ressarcimento somente será efetuado após correção pelo CORRESPONDENTE da(s) irregularidade(s) verificada(s), em mês posterior ao da apresentação, juntamente com ressarcimento relativo àquele mês.

A efetivação do ressarcimento se dará mediante crédito em conta corrente mantida pelo CORRESPONDENTE, em agência do Banco do Brasil S.A., sendo que o prazo para o ressarcimento é o definido neste Capítulo

A responsabilidade pela locação de imóveis necessários à instalação dos pontos de atendimento de interesse estratégico do BANCO DO BRASIL, bem como de todas as despesas decorrentes de tais locações, é exclusiva do CORRESPONDENTE.

O ressarcimento das despesas de locação, que vigerá enquanto se mantiver a condição de ponto de atendimento de interesse estratégico, alcançará também as despesas com aluguéis efetivamente pagas pelo CORRESPONDENTE dentro do período máximo de 60 (sessenta) dias imediatamente anteriores ao do início das atividades do ponto, contados da data da efetiva instalação do ponto de atendimento, e se dará da seguinte forma:

- a) para os pontos de atendimento que iniciarem suas atividades até o dia 10 (dez) de cada mês, será efetuado até o décimo dia útil do próprio mês;
- b) para os pontos instalados após o dia 10 (dez) de cada mês, será realizado até o décimo dia útil do mês seguinte;
- c) no mês de desativação, o ressarcimento das despesas de locação do PONTO ESTRATÉGICO será efetuado de forma *pró-rata*, observado também o contido neste Capítulo.

O ressarcimento de despesa de aluguel ao CORRESPONDENTE ocorrerá de forma *pró-rata*, na ocorrência de inoperância do ponto de atendimento em virtude das seguintes situações:

- I. ausência de funcionários do CORRESPONDENTE;
- II. autuação de órgão fiscalizador sobre item de responsabilidade do CORRESPONDENTE;
- III. problemas com a linha de comunicação de dados do CORRESPONDENTE;
- IV. problemas com equipamentos adquiridos pelo CORRESPONDENTE;

- V. bloqueio do limite operacional – da LOJA ou do Correspondente – pelo inobservância das regras de alívio de numerário pelo CORRESPONDENTE; e,
- VI. impedimento do uso de imóvel por motivo a que tenha dado causa o CORRESPONDENTE.

8.8.4 Exclusão da Condição de Interesse Estratégico

A partir de 09 (nove) meses de atividade, contados do processamento da primeira transação, os pontos de atendimento considerados de interesse estratégico, por opção do BANCO DO BRASIL, poderão ter excluída essa condição.

O BANCO DO BRASIL informará ao CORRESPONDENTE os pontos de atendimento que serão excluídos da condição de interesse estratégico.

A critério do BANCO DO BRASIL, a exclusão da condição de ponto de interesse estratégico poderá ser efetuada no prazo de até 90 (noventa) dias, contados da comunicação ao CORRESPONDENTE dessa exclusão.

Ocorrendo exclusão da condição de interesse estratégico, durante a vigência do Contrato de Correspondente e havendo interesse do BANCO DO BRASIL e do CORRESPONDENTE na continuidade da execução das funções de Correspondente no País no ponto de atendimento, passam a vigorar de imediato as condições aplicáveis aos pontos sem a condição de interesse estratégico.

8.8.5 Desativação do PONTO ESTRATÉGICO

O pedido de desativação de um PONTO ESTRATÉGICO efetuado pelo CORRESPONDENTE, deverá ser encaminhado ao BANCO DO BRASIL, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do prazo pretendido.

A desativação de um PONTO ESTRATÉGICO, com a consequente interrupção do atendimento prestado, somente poderá ocorrer, efetivamente, após a data determinada na autorização expressa do BANCO DO BRASIL.

A desativação de um PONTO ESTRATÉGICO, com a consequente interrupção do atendimento prestado, somente poderá ocorrer, efetivamente, após a data determinada na autorização expressa do BANCO DO BRASIL.

Obriga-se o CORRESPONDENTE a manter o funcionamento normal do PONTO ESTRATÉGICO até o prazo determinado na autorização do BANCO DO BRASIL.

A desativação do PONTO ESTRATÉGICO a qualquer tempo pelo CORRESPONDENTE, sem a observância do disposto neste Capítulo implicará na cessação da condição de PONTO ESTRATÉGICO, a partir da data da paralisação do atendimento.

8.8.6 Abertura compulsória e emergencial de pontos de atendimento de interesse estratégico por parte do correspondente

Atendendo a determinação do BANCO DO BRASIL, o CORRESPONDENTE deverá proceder a abertura “compulsória e emergencial” e adotar as medidas para

manter PONTOS ESTRATÉGICOS em regiões de maior demanda de serviços, a critério exclusivo do BANCO DO BRASIL, em percentual sobre a rede de pontos de atendimento do CORRESPONDENTE, conforme as regras deste MANUAL.

Para os pontos de atendimento enquadrados na classificação “compulsória e emergencial”, fica estabelecido o ressarcimento pelo BANCO DO BRASIL ao CORRESPONDENTE de despesas com aluguel e transporte de numerário (incluindo o serviço de locação de cofre inteligente, quando possível) ou com serviços de segurança.

Para fins de abertura e manutenção de novos pontos na condição “compulsória e emergencial” não haverá distinção entre pontos próprios e substabelecidos, podendo ser determinada pelo BANCO DO BRASIL a abertura e manutenção de ambos os tipos de pontos de atendimento, desde que respeitado o percentual contido no ANEXO SEGMENTO TRANSACIONAL, Cláusula Sexta.

Para fins de cálculo percentual da quantidade de pontos de atendimento de interesse estratégico a serem abertos e mantidos pelo CORRESPONDENTE, na condição de “compulsória e emergencial”, retratados neste Capítulo, levar-se-á em conta também o somatório de todos os pontos de atendimento já instalados sob essa condição, durante a vigência do Contrato de Correspondente.

É atribuição do CORRESPONDENTE a disponibilização para os pontos de atendimento constituídos na forma deste Capítulo, estrutura humana e operacional compatível com o nível de atividade exigido, observando a necessária qualidade dos serviços prestados, levando em conta, entre outros fatores, as demandas e reclamações de CLIENTES e USUÁRIOS.

O BANCO DO BRASIL comunicará previamente ao CORRESPONDENTE os locais de instalação e o prazo de funcionamento dos pontos de atendimento de interesse estratégico compulsório e emergencial retratados neste subitem.

O CORRESPONDENTE, após formalmente informado pelo BANCO DO BRASIL, terá o prazo de 30 (trinta) dias para adotar medidas necessárias e suficientes para instalação e início de funcionamento do ponto de atendimento de interesse estratégico compulsório e emergencial.

Na hipótese de diminuição da rede total de atendimento do CORRESPONDENTE durante o prazo de vigência do Contrato de Correspondente, é vedada a redução do número de pontos de atendimento de interesse estratégico instalados sob a condição “compulsória e emergencial”, exceto se houver prévia e expressa autorização do BANCO DO BRASIL.



CAPÍTULO 9 – MÓDULO NEGOCIAL

9 MÓDULO NEGOCIAL

9.1 Forma de Atuação

Além das disposições constantes do presente Manual de Serviços e Procedimentos, o CORRESPONDENTE deverá observar as orientações complementares disponibilizadas pelo BANCO DO BRASIL via Portal ou outros meios disponíveis, adotando os procedimentos disponibilizados pelo CONTRATANTE.

Para operacionalização do Portal de Crédito, os funcionários do CORRESPONDENTE deverão observar as orientações constantes no Manual de Operacionalização, disponível para download no próprio Portal, sem prejuízo das demais orientações constantes neste MANUAL, CONTRATO e ANEXOS.

O CORRESPONDENTE deverá acompanhar eventuais atualizações dos Manuais publicados no Portal, além de alterações enviadas via correio eletrônico a título de Orientações aos Correspondentes.

9.2 Serviços Prestados

O CORRESPONDENTE deverá orientar os interessados em obter propostas de crédito, em todas as suas fases, inclusive quanto à documentação necessária para contratação da operação, além de:

- a) apresentar as condições negociais do produto, conforme a modalidade e a linha de crédito aplicáveis ao caso;
- b) realizar simulação, segundo os valores e prazos desejados pelo CLIENTE e em conformidade com os parâmetros da modalidade e da linha de crédito solicitada;
- c) receber do CLIENTE, a documentação necessária para composição de dossiê, conforme relação fornecida pelo BANCO DO BRASIL;
- d) realizar a checagem quantitativa e qualitativa dos documentos destinados, previamente ao envio daquela documentação ao BANCO DO BRASIL;
- e) imprimir a autorização para compartilhamento de dados com terceiros, para levantamento de informações cadastrais e consulta ao SCR, colhendo nela a assinatura do CLIENTE, respectivo cônjuge, quando for o caso;
- f) o cliente que não autorizar o CORRESPONDENTE a consultar as informações cadastrais e o sistema SCR do Banco Central do Brasil, não poderá encaminhar sua proposta por intermédio do CORRESPONDENTE;
- g) providenciar a inclusão dos dados e da documentação recepcionada, conforme relação de documentos exigidos, pelo BANCO DO BRASIL, no Portal ou APP, observada a forma de acolhimento estabelecida pelo BANCO DO BRASIL;

A CONTRATADA será responsável pela regularização de eventuais inconsistências. As possíveis inconsistências relacionadas à documentação, o contato com o CLIENTE, bem como a apresentação dos documentos complementares que for requisitado será de responsabilidade do CORRESPONDENTE.

9.3 Atendimento ao CLIENTE

O CORRESPONDENTE deverá prestar informações sobre as linhas de crédito operadas pelo BANCO DO BRASIL e as respectivas condições, taxas de juros e tarifas.

Caso o CLIENTE demonstre interesse na contratação de operação de crédito o CORRESPONDENTE deverá recepcionar os documentos, formulários e declarações relativas à proposta.

O CORRESPONDENTE deve informar ao CLIENTE que, durante a análise da operação pelo BANCO DO BRASIL, poderão ser exigidos, eventualmente, documentos complementares para compor o dossiê da operação.

O BANCO DO BRASIL informará ao CORRESPONDENTE o resultado da análise de crédito como aprovada ou reprovada. O motivo da reprovação somente poderá ser fornecido ao CLIENTE pela agência de relacionamento.

9.4 Formulários e Declarações

A relação de documentos e os modelos de formulários e de declarações relativas às propostas de crédito rural serão disponibilizadas pelo BANCO DO BRASIL por meio do Portal ou outro meio disponível.

Os formulários e declarações deverão ser completamente preenchidos, datados e assinados pelo CLIENTE, respectivo cônjuge ou companheiro, quando for o caso.

A documentação não poderá conter erros ou rasuras e deverá ser entregue ao BANCO DO BRASIL na forma digitalizada, via Portal ou em sua forma física, quando for o caso.

O CORRESPONDENTE será responsável pelo acolhimento das assinaturas na presença do CLIENTE nos formulários e declarações encaminhados ao BANCO DO BRASIL, sem prejuízo das demais disposições contidas neste MANUAL, no CONTRATO e ANEXOS.

9.5 Documentos

O CORRESPONDENTE deverá atentar para as diferenças de documentação, segundo a respectiva modalidade da linha de crédito aplicável, promovendo o envio de documentos, formulários e declarações pertinentes.

A veracidade dos documentos apresentados ao BANCO DO BRASIL é de responsabilidade do CORRESPONDENTE.

A apresentação de documentos inverídicos e/ou com assinaturas inconsistentes, que demonstre negligência ou dolo por parte do CORRESPONDENTE, poderá

ocasionar a rescisão contratual, sujeitando os seus representantes legais, inclusive, às penas previstas em lei.

Os documentos para confecção ou atualização cadastral, acolhimento de propostas deverão ser aquelas constantes da relação atualizada disponibilizada pelo BANCO DO BRASIL.

Toda documentação deverá ser encaminhada dentro do prazo de validade nele previsto, ou dentro do prazo de validade disposto em lei ou em normativo infra legal ou orientação do BANCO DO BRASIL.

Os documentos deverão estar legíveis, ser assinados e carimbados por representante do CORRESPONDENTE e, se apresentados por cópia, ser conferidos à vista dos documentos originais e conter os dizeres “Confere com o original”.

9.6 Envio da Proposta ao Banco do Brasil

O CORRESPONDENTE deve providenciar a inclusão dos dados e da documentação recepcionada, na forma digital, nos casos em que tiver acesso ao Portal de Crédito, com a celeridade necessária à preservação da validade dos documentos e das certidões apresentadas pelo CLIENTE.

As propostas de financiamento contendo todos os documentos exigidos, além da inclusão dos dados e dos documentos de forma digital, deverão ser entregues, na dependência de relacionamento, contendo identificação designada pelo BANCO DO BRASIL.

O envio dos documentos, por meio físico, deverá estar, rigorosamente, de acordo com check-list indicado pelo BANCO DO BRASIL ou listados no Portal de Crédito ou do Correspondente. O CORRESPONDENTE deverá manter controle e protocolo da entrega de todas as propostas enviadas ao BANCO DO BRASIL.

A documentação que for encaminhada de forma incompleta ou contendo inconsistências, tanto por meio físico como na forma digital, será devolvida ao CORRESPONDENTE para regularização.

9.7 Acompanhamento da Proposta

O CORRESPONDENTE poderá acompanhar a proposta encaminhada por meio de aplicativo ou ferramenta disponibilizado pelo CONTRATANTE.

As propostas com indicação de recusadas na análise de crédito, por consequência de restrições verificadas no processo de concessão de crédito ou por falta de cumprimento do check-list indicado pelo BANCO DO BRASIL serão informadas pelo BANCO DO BRASIL ao CORRESPONDENTE para regularização.

As propostas cujos documentos não sejam encaminhados nos termos previstos não terão os recursos liberados pelo BANCO DO BRASIL.

9.8 Informações Complementares ao CLIENTE

O CORRESPONDENTE deverá informar ao CLIENTE que:

- a) a formalização da operação e a liberação do crédito estão sujeitas à análise de crédito pelo BANCO DO BRASIL;
- b) a existência de restrições cadastrais ou alterações nas condições do CLIENTE poderão impedir a aprovação da operação, mesmo que o crédito tenha sido aprovado;
- c) a contratação de operações e a liberação de recursos financiados estarão sujeitos às condições em vigor das respectivas linhas de crédito.
- d) a avaliação física e jurídica da garantia, quando exigida, somente terão início após a apresentação da documentação completa e em conformidade e pagamento das tarifas;
- e) a contratação da operação está sujeita à aprovação do crédito da proposta de seguro habitacional, quando for o caso, da avaliação física da garantia, da avaliação jurídica da garantia, bem como ao pagamento de tarifas, se houver, e ao atendimento de todos os requisitos necessários à contratação;
- f) o valor da prestação calculada poderá sofrer ajustes por conta da data de liberação da operação;
- g) o pagamento da prestação tem início na data-base imediatamente posterior à assinatura do contrato, mesmo não tendo ocorrido o efetivo crédito da operação ao vendedor;
- h) a liberação dos recursos será realizada exclusivamente na conta do cliente, salvo quando prevista liberação a fornecedores no caso de operações rurais e vendedor ou interveniente quitante nos casos de financiamento de imóvel e está condicionada ao registro do contrato no Cartório de Registro de Imóveis, quando exigido.