



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CORRESPONDENTES NO PAÍS

Belo Horizonte, [Novembro](#) de 2013.

**Diretoria de Crédito Consignado
Diretoria Executiva Comercial
Diretoria Executiva Administrativa e de Atendimento**

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETIVO	2
3. ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO	2
4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	2
4.1. BANCO MERCANTIL DO BRASIL E MERCANTIL DO BRASIL FINANCEIRA	2
4.2. CORRESPONDENTES	4
5. ÁREAS ENVOLVIDAS	5
6. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO	6
6.1. BANCO MERCANTIL DO BRASIL E MERCANTIL DO BRASIL FINANCEIRA	6
6.2. CORRESPONDENTES	7
7. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS	8
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos dez anos, no Brasil, ocorreu um crescimento extraordinário da rede bancária, por meio de lojas de varejo dos mais diversos ramos de atividades. Esse movimento aconteceu numa proporção bem superior, quando comparado ao crescimento do número de agências e postos de atendimento bancário.

Preocupado com o desenvolvimento social, o Governo Brasileiro, foi um dos grandes incentivadores do crescimento desse canal de atendimento e distribuição de serviços financeiros, através do canal de Correspondentes no País.

Com o objetivo de “bancarizar” o público de baixa renda e habitantes de locais distantes e de difícil acesso a agências bancárias, o Governo por meio do Bacen, aprimorou as regulamentações existentes, alterando o modelo tradicional de correspondente.

Neste contexto, foi publicada a Resolução nº. 3.954 de 24 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre a contratação de Correspondente no País, sendo alterada em 31 de março de 2011 pela Resolução nº. 3.959 e em 30 de novembro de 2011, pela Resolução nº 4.035.

2. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo a definição da Política de Relacionamento com Correspondentes no País, a qual norteia a filosofia, os papéis, as responsabilidades e os procedimentos relacionados ao tema. Com isto, garante o gerenciamento adequado, bem como aderência às normas vigentes.

3. ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO

Contempla a intermediação de operações de Crédito Consignado para o Banco Mercantil do Brasil e Mercantil do Brasil Financeira por parte dos Correspondentes.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Os papéis e as responsabilidades estão distribuídos da seguinte forma:

4.1. BANCO MERCANTIL DO BRASIL E MERCANTIL DO BRASIL FINANCEIRA

- Adotar as disposições das Resoluções 3.954/11, 3.959/11 e 4.035/11 do Bacen, como medidas para contratação de Correspondentes;
- Definir as diretrizes de atuação dos Correspondentes, uma vez que os mesmos irão atuar por conta e sob a responsabilidade do contratante no atendimento aos clientes e usuários;

- Garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança, e o sigilo das transações realizadas pelos Correspondentes, bem como o cumprimento das legislações e das regulamentações relativas a estas atividades;
- Verificar quando for celebrar ou renovar os contratos com os Correspondentes, fatos que desabonem as entidades contratadas ou seus administradores, estabelecendo medidas de caráter preventivo e corretivo a serem adotadas na hipótese de contratações, abrangendo inclusive a suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento dos contratos;
- Adotar política de remuneração para os Correspondentes, compatível com a política de gestão de riscos, de modo a não incentivar comportamentos que elevem a exposição aos riscos acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos adotados pelo Banco Mercantil do Brasil, e pela Mercantil do Brasil Financeira;
- Estabelecer nos contratos firmados com os Correspondentes as atividades que serão realizadas por ele, quando do fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade do Banco Mercantil do Brasil e da Mercantil do Brasil Financeira;
- Sanar as dúvidas dos Correspondentes e de suas equipes em relação aos produtos e serviços, através de canal de comunicação permanente ou disponibilização de documentação técnica;
- Possuir sistema de controles internos e auditoria interna compatíveis com o número de pontos de atendimento e com o volume e complexidade das operações realizadas;
- Manter em página da internet acessível a todos os interessados, a relação atualizada de todos os seus Correspondentes contratados, bem como informações referentes a dados cadastrais e registros;
- Possuir de forma segregada por Correspondentes, informações sobre demandas e reclamações recebidas pelo Banco Mercantil do Brasil e pela Mercantil do Brasil Financeira, nos respectivos serviços de atendimento e de ouvidoria, referentes aos serviços prestados pelos Correspondentes;
- Elaborar relatório gerencial de cada convênio de concessão de crédito com consignação de folha de pagamento celebrado, contemplando todas as receitas e despesas envolvidas, tais como custo de captação, taxas de juros e remunerações pagas aos Correspondentes sob qualquer forma, bem como prazos das operações, probabilidade de liquidação antecipada e de cessão, e seus efeitos na rentabilidade;

- Prever em contrato e avaliar a possibilidade de anuência em casos de substabelecimento do contrato de Correspondentes, em único nível;
- Manter o Banco Central do Brasil informado quanto ao Diretor responsável pela contratação de Correspondentes e quanto à celebração e atualização de contrato com correspondentes;
- Elaborar e manter atualizado o plano de controle de qualidade de atendimento, com relação à atuação dos Correspondentes, considerando, no mínimo, as demandas e reclamações de clientes e usuários.

4.2. CORRESPONDENTES

- Ter conhecimento das Resoluções 3.954/11, 3.959/11 e 4.035/11 do Bacen, que dispõem sobre a contratação de Correspondentes;
- Cumprir as diretrizes de atuação definidas pelo Banco Mercantil do Brasil e pela Mercantil do Brasil Financeira no atendimento aos clientes e usuários;
- Cumprir rigorosamente o contrato firmado com o Banco Mercantil do Brasil e com a Mercantil do Brasil Financeira, quando do fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade das mesmas;
- Selecionar rigorosamente os parceiros, exigindo o preenchimento de fichas de cadastro, apresentação de documentos que comprovam a constituição da empresa; sua localização; identificação e local de domicílio dos sócios e/ou representantes legais;
- Celebrar com todos os parceiros contratos de prestação de serviços ou de outra natureza, contendo, dentre outras, cláusula específica regulamentando como serão tratadas as fraudes, em termos de ressarcimento dos prejuízos sofridos pelo Banco Mercantil do Brasil e pela Mercantil do Brasil Financeira;
- Zelar pela segurança dos acessos e confidencialidade das informações disponibilizadas por meio dos sistemas em uso;
- Treinar continuamente os responsáveis para análise das operações mantendo ao menos um funcionário com certificação em prestação de atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil, por ponto de venda;
- Ter domínio completo sobre os produtos e serviços que irá negociar e em caso de dúvidas, saná-las tempestivamente através de canal de comunicação permanente ou de documentação técnica disponibilizada pelo Banco Mercantil do Brasil e pela Mercantil do Brasil Financeira;

- Prestar todas as informações necessárias ao Banco Mercantil do Brasil e a Mercantil do Brasil Financeira, referentes às reclamações recebidas pelas mesmas, bem como para elaboração de relatórios gerenciais;
- Adotar procedimentos de controle adequados ao tamanho e volume de operações;
- Divulgar por meio de painel visível mantido em locais onde seja prestado atendimento aos clientes e usuários, e por meio de outras formas, caso necessário, informação comunicando ser prestador de serviços do Banco Mercantil do Brasil e da Mercantil do Brasil Financeira, bem como a descrição dos produtos e serviços oferecidos, e telefones dos serviços de atendimento e da ouvidoria das Instituições contratantes.

5. ÁREAS ENVOLVIDAS

Para que os objetivos sejam alcançados é necessária a integração das atividades consideradas complementares na gestão das operações de Crédito Consignado relativas a esta política. São elas:

- Diretoria Executiva Comercial e Diretoria de Crédito Consignado: responsáveis pela definição das diretrizes de atuação e pela política de remuneração dos Correspondentes, por elaborar e manter atualizado o plano de controle de qualidade de atendimento, além de representar a Instituição perante o Banco Central do Brasil, bem como verificar os fatos que desabonem as contratadas quando da contratação ou renovação do contrato de prestação de serviço.
- Superintendência de Crédito Consignado: responsável pelo atendimento aos Correspondentes e suas equipes em relação aos produtos e serviços, e [pela notificação quanto à pendências documentos físicos](#).
- Gerência de Controles Gerais - Crédito Consignado: responsável pela apuração quanto à pendências documentos físicos, apuração das fraudes ocorridas no período, montante do valor contratado e quantidade de operações refinanciadas, apuração do montante de contratos novos e pré-liquidados, dos valores das remunerações pelos serviços prestados pelos Correspondentes, bem como manter página da internet acessível e atualizada para os Correspondentes.
- Gerência de Auditoria: responsável pelas revisões regulares com o objetivo de avaliar o ambiente de controle, testar a eficácia dos procedimentos implementados e assegurar que as atividades estão sendo conduzidas em conformidade com a política e as normas vigentes.
- Gerência de Ouvidoria: responsável pela apuração das demandas e reclamações recebidas pelo Banco Mercantil do Brasil e pela Mercantil do

Brasil Financeira, referente aos serviços prestados pelos Correspondentes, registradas na Ouvidoria.

- Consultoria Cível e Comercial: responsável pela elaboração e validação dos contratos de prestação de serviços dos correspondentes no Banco Mercantil do Brasil e Mercantil do Brasil Financeira e apuração das ações judiciais.
- Gerência de Risco de Crédito: responsável pela geração e elaboração do relatório gerencial de cada convênio de concessão de crédito com consignação de folha de pagamento de forma a demonstrar os efeitos na rentabilidade.

6. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO

O estabelecimento e a disseminação da política e procedimentos que visam a gestão adequada. Serão adotados os seguintes procedimentos na intermediação das operações de Crédito Consignado:

6.1. BANCO MERCANTIL DO BRASIL E MERCANTIL DO BRASIL FINANCEIRA

- Apurar e notificar cada Correspondente, mensalmente, quanto à pendência de documentos físicos, quanto à quantidade de contratos físicos entregues nos últimos 30 dias; quanto à quantidade de operações intermediadas pelo correspondente nos últimos 30 dias, bem como as inconformidades encontradas nos documentos que compõem o dossiê de formalização das operações;
- Apurar mensalmente, por Correspondente, as ações judiciais movidas contra o Banco Mercantil do Brasil e a Mercantil do Brasil Financeira, a quantidade de ações que deram entrada nos tribunais, a quantidade de ações encerradas no mesmo período, distinguindo as ações favoráveis das desfavoráveis, o montante financeiro despendido em razão das condenações, e, o comparativo entre a quantidade de ações que deram entrada no período atual com períodos anteriores;
- Apurar mensalmente, por Correspondente, as fraudes ocorridas no período, e a relevância em porcentual do montante de fraudes de cada correspondente sobre o montante da produção do próprio Correspondente;
- Apurar mensalmente, por Correspondente, a quantidade de reclamações recebidas pela Previdência Social, SAC, Ouvidoria e Órgãos de defesa do consumidor, e o comparativo entre período atual e período anterior;
- Apurar mensalmente, por Correspondente, o montante do valor contratado das operações refinanciadas e a quantidade de contratos refinanciados, comparando período atual e anterior;

- Apurar mensalmente, por Correspondente, a quantidade e o montante de contratos novos, bem como o comparativo entre período atual e anterior;
- Apurar mensalmente, por Correspondente, a quantidade e o montante de contratos pré-liquidados, bem como o comparativo entre período atual e anterior;
- Apurar mensalmente, por Correspondente, os valores das remunerações pelos serviços prestados no período em vigor.

6.2. CORRESPONDENTES

- Formalizar corretamente as operações;
- Priorizar o envio de contratos;
- Verificar a relação de contratos pendentes, analisando os relatórios analíticos;
- Confrontar as cópias dos documentos utilizados na formalização da operação com os documentos originais do cliente;
- Cumprir com as obrigações contratuais, roteiros operacionais e demais normas disponibilizadas e em vigor;
- Resolver, de imediato, quaisquer reclamações de clientes, sendo proativo na busca de solução para todas as suas dúvidas;
- Contatar os canais de relacionamento disponíveis sempre que houver dúvidas ou necessidade de informações, para garantir o correto atendimento ao cliente.
- Estabelecer controles e acompanhamentos diários sobre a quantidade e montante das operações incluídas;
- Estabelecer controles e acompanhamentos diários sobre a quantidade e montante das operações realizadas/pagas;
- Estabelecer controles e acompanhamentos diários sobre a quantidade dos contra recibo online e ordens de pagamento pendentes de saque;
- Estabelecer controles e acompanhamentos diários sobre a quantidade e montante das operações incluídas no Sistema Empréstimo Consignado WEB;

- Emitir nota fiscal e enviá-la dentro do mês de competência, de forma que a área responsável pelas contas a pagar receba até o 5º dia do mês subsequente;
- Enviar e-mail com o link da nota emitida para a área responsável, nos casos de notas fiscais eletrônicas;
- Providenciar a certificação dos funcionários e/ou parceiros responsáveis pelo atendimento aos clientes;
- Informar para o cliente o prazo da operação, valor da parcela, a taxa de juros e o Custo Efetivo Total (CET), no ato do fechamento do contrato.

7. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

O Banco Mercantil do Brasil e a Mercantil do Brasil Financeira, no uso de suas atribuições e em conformidade com as condições estabelecidas no contrato de prestação de serviços firmado com os Correspondentes, adotará as medidas administrativas consideradas pertinentes e necessárias para a correção dos desvios constatados em cada ponto de controle, quais sejam:

- Reforçar as orientações e explicações contidas nos roteiros operacionais e demais normas disponibilizadas, em vigor;
- Aprimorar controles operacionais e sistêmicos, no que couber;
- Bloquear o acesso dos usuários aos sistemas em uso;
- Cobrar o reembolso dos prejuízos sofridos;
- Suspender os pagamentos futuros das remunerações, até a regularização das pendências pelas quais são responsáveis;
- Distrato do prestador de serviços.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente documento entra em vigor a partir da sua aprovação, ficando à disposição dos órgãos de fiscalização e supervisão.

A qualquer momento, o teor deste documento poderá ser revisto.