

# Plano de Controle de Qualidade

→ PARA O PRESTADOR DE SERVIÇOS  
DE CORRESPONDENTE NO PAÍS ←

MERCANTIL  
DO BRASIL

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. ABRANGÊNCIA
4. O CONTRATADO: CORRESPONDENTE NO PAÍS
5. LEGISLAÇÕES
6. PLANO DE CONTROLE DE QUALIDADE
7. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO CONTRATADO
8. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS
9. TREINAMENTO
10. CANAIS DISPONIBILIZADOS A CLIENTES E USUÁRIOS
11. DISPOSIÇÕES FINAIS

# INTRODUÇÃO

→ A Resolução nº 3.954, editada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), em 24/02/2011, determinou sua observância às Instituições Financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN) como condição para a contratação de Correspondentes no País, visando à prestação de serviços de atividades de atendimento aos clientes e usuários da instituição contratante.

## OBJETIVO

- Atender à Resolução nº 3.954/2011 do Conselho Monetário Nacional, bem como a Autorregulação de Crédito Consignado criada pela FEBRABAN e ABBC, objetivando à melhoria contínua da qualidade da prestação de serviços de atividades de atendimento aos clientes e usuários pelos Correspondentes no País, pela definição de critérios de avaliação dos serviços prestados, observadas as disposições contidas no Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente no país (“Contrato”), celebrado entre o Banco Mercantil do Brasil S.A ou a Mercantil do Brasil Financeira S.A – Crédito, Financiamento e Investimento (“Mercantil do Brasil”) e o Correspondente no país, bem como os termos deste Plano de Controle de Qualidade, para uma efetiva gestão de excelência das ações a serem adotadas.

## ABRANGÊNCIA

→ Este Plano de Controle de Qualidade é aplicado a todos os contratos firmados entre o Mercantil do Brasil e os Correspondentes no país, prestadores de serviços de atividades de atendimento aos clientes e usuários.

O CONTRATADO:

## CORRESPONDENTE

### → DECLARA TER CONHECIMENTO DAS RESPONSABILIDADES DO MERCANTIL DO BRASIL, QUE CONSISTEM EM:

- Definir as atribuições e responsabilidades dos Correspondentes no país, pelo Contrato e do Plano de Controle de Qualidade;
- Assumir a inteira responsabilidade pelo atendimento prestado a seus clientes e usuários pelos Correspondentes no País, que representam uma pessoa jurídica que atua por conta e sob as diretrizes desta Instituição;
- Disponibilizar material técnico para a prestação dos serviços de Correspondente no País;
- Disponibilizar canais de comunicação com os clientes e usuários;
- Monitorar as atividades de atendimento ao público realizado através de Correspondentes no País, adequando seu sistema de controles internos e os trabalhos de sua auditoria interna, de modo que se mantenham compatíveis com a estrutura de Correspondentes, o volume e a complexidade das operações realizadas por intermédio desses parceiros;
- Estabelecer o Plano de Controle de Qualidade, para avaliar a atuação dos Correspondentes no País, como também estipular as medidas administrativas a serem adotadas se identificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos;
- Cumprir com as demais obrigações estabelecidas no Contrato e as normas referentes à contratação de Correspondentes no País.



O CONTRATADO:

## CORRESPONDENTE

### → DECLARA TER CONHECIMENTO DE SUAS RESPONSABILIDADES:

- Conhecer e cumprir todos os termos, condições, diretrizes e prazos estabelecidos no Contrato firmado com o Mercantil do Brasil;
- Observar e cumprir todos os termos descritos neste Plano de Controle de Qualidade, ciente das implicações que o não cumprimento ou a não observância de padrões possam gerar;
- Ter conhecimento na íntegra e obedecer às legislações pertinentes à sua atuação como Correspondente no País;
- Utilizar de denominação ou nome fantasia que não empregue termos característicos das denominações das instituições do SFN, ou de expressões similares em vernáculo ou em idioma estrangeiro (no caso de Correspondentes no país que sejam entidades não integrantes do Sistema Financeiro Nacional);
- Divulgação ao público sobre a condição de prestador de serviço de Correspondente no país, bem como da identificação dos produtos e serviços oferecidos, além de telefones dos serviços de atendimento e de Ouvidoria do Mercantil do Brasil;
- Utilização de padrões, normas operacionais e tabelas definidas pelo Mercantil do Brasil;
- Identificação da equipe que presta atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil, por meio de crachá;
- Certificação técnica de toda a equipe;
- Manutenção de vínculo contratual entre o Correspondente e os membros de sua equipe.
- Controlar e acompanhar as atividades executadas pelos seus substabelecidos.
- Estar adequado quanto à análise, guarda e envio de documentos coletados para realização das operações.

O CONTRATADO:

## CORRESPONDENTE

→ **DECLARA TER CONHECIMENTO DAS IMPORTANTES VEDAÇÕES DESCRITAS ABAIXO.**

### SÃO VEDADAS:

- Emissão a seu favor de carnês ou títulos relativos às operações realizadas;
- Realização de adiantamento a clientes e usuários por conta de recursos a serem liberados pelo Mercantil do Brasil;
- Utilização de instalações cuja configuração arquitetônica, logomarca e placas indicativas sejam similares às adotadas pelo Mercantil do Brasil;
- Prestação de garantias, inclusive coobrigação, nas operações a que se refere o Contrato;
- Realização, por sua própria conta, de operações privativas das Instituições Financeiras ou outras operações vedadas pela legislação vigente.



# LEGISLAÇÕES

→ Declara ter conhecimento na íntegra e obedecer às legislações pertinentes à sua atuação como Correspondente no país, com destaque para, mas não se limitando às normas listadas a seguir:

- **DECRETO Nº 6.523/08** – Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm);
- **DECRETO Nº 5.296/04** – Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm);
- **LEI Nº 9.613/98** – Dispõe sobre os crimes de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9613.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9613.htm);

# LEGISLAÇÕES

- • Lei nº 8.078/90 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências: (“Código de Defesa do Consumidor”) [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm);
- Lei nº 12.291/10 – Torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/l12291.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12291.htm);
- Lei nº 13.709/18 – Dispõe sobre a proteção de dados pessoais: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm);
- Lei Complementar nº 105/01 – Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências: (“Lei do Sigilo Bancário”) [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/LCP/Lcp105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp105.htm);
- Resolução CMN nº 3.954/11 – Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/49450/Res\\_3954\\_v9\\_P.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/49450/Res_3954_v9_P.pdf).

## PLANO DE CONTROLE DE QUALIDADE

Nos termos do inciso XII do Art. 10 e do Art. 14 da Resolução do CMN nº 3.954, de 24/02/2011, e objetivando garantir a efetividade do processo de gestão dos serviços prestados pelo Correspondente no país aos clientes e usuários, o Mercantil do Brasil complementarmente ao detalhamento dos padrões previstos no Contrato, instituiu um Plano de Controle de Qualidade, que contempla a definição de controles e critérios a serem aplicados para avaliação dos serviços prestados, bem como as sanções que devem ser aplicadas nos casos de inobservância dos padrões e controles estipulados no Contrato e neste Plano.

O Mercantil do Brasil poderá, sempre que julgar necessário, estabelecer novas medidas administrativas, para melhoria da efetividade no acompanhamento dos serviços a ele prestados pelos Correspondentes no país, como também para contemplar atualizações que permitam a este e aos seus Correspondentes, atuarem sempre em linha com as melhores práticas de mercado.

## CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO CONTRATADO

- O Plano de Controle de Qualidade estabelecido pelo Mercantil do Brasil será objeto de trabalho de auditoria interna, seguindo os critérios específicos da área, para garantir que as exigências da legislação vigente, dos normativos editados pelo CMN e/ou pelo BACEN, da Autorregulação de Crédito Consignado, bem como as práticas utilizadas por esta Instituição estão sendo cumpridas pelos Correspondentes. No processo de gestão da qualidade da prestação de serviços aos clientes e usuários, o Correspondente frequentemente será avaliado e caso constatadas irregularidades ou mesmo reincidências, esta Instituição atuará na aplicação de medidas administrativas, tais como: reorientação, notificações, suspensão dos serviços, bloqueio de acessos aos sistemas, podendo implicar até em rescisão contratual junto ao Correspondente.



## CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DO CONTRATADO

- Além das medidas administrativas aplicadas através da gestão interna da qualidade da prestação de serviços de Correspondentes, o Mercantil do Brasil contará com outra fonte de avaliação. A partir de ocorrências constatadas ou registradas por consumidores diretamente no SAC, no Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), na plataforma de solução de conflitos “consumidor.gov.br”, no Sistema de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC e no Banco Central do Brasil, bem como pelas ações judiciais procedentes e confirmada a responsabilidade pela conduta indevida do Correspondente, as informações serão consolidadas e a apuração resultará em indicadores para a classificação dos correspondentes, onde estes serão considerados como “Conforme”, “Parcialmente conforme” e “Não conforme”. A partir desta aferição, as medidas administrativas serão aplicadas, podendo inclusive ser providenciada a suspensão definitiva do vínculo entre este e a Instituição.

Esta classificação estará disponível aos clientes através dos sites do Mercantil do Brasil, Febraban e da ABBC.

# GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

## → OCORRÊNCIA

- Obter volume significativo de entradas de ações judiciais procedentes, onde seja constatada responsabilidade pela conduta indevida.
- Obter resultados negativos, constatados através de avaliações realizadas por auditorias externas.
- Realizar ofertas de operações de crédito consignado aos consumidores que procederam com o cadastramento do telefone fixo ou móvel no “Não Perturbe”.
- Irregularidades na formalização das propostas de operações de Crédito Consignado.
- Não cumprimento dos prazos estabelecidos para entrega dos documentos físicos de formalização das operações de crédito e/ou resolução de pendências identificadas após o repasse da documentação para a contratante.

## → MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

- Advertência;
- Suspensão do pagamento das remunerações devidas para o correspondente;
- Possibilidade de cobrança ou ressarcimento de todos os prejuízos sofridos pelo Mercantil do Brasil;
- Suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 5 dias úteis;
- Suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 10 dias úteis;
- Suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 20 dias úteis;
- Suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 30 dias úteis;
- Suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito consignado.



# GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

## → OCORRÊNCIA

- Encaminhar propostas de operações de crédito consignado sem a evidência da anuência do consumidor.
- Dificultar ou impedir o exercício do direito de desistência pelo consumidor.
- Descomprometer-se a adotar práticas relativas à proteção e tratamento de dados pessoais, segurança, origem e qualidade dos dados, além da prevenção da ocorrência de danos decorrentes do tratamento de dados.
- Prestar serviços através de equipe que não esteja apta em exame de certificação, organizada por entidade de reconhecida capacidade técnica.

## → MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

- Advertência;
- Suspensão do pagamento das remunerações devidas para o correspondente;
- Possibilidade de cobrança ou ressarcimento de todos os prejuízos sofridos pelo Mercantil do Brasil;
- Suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 5 dias úteis;
- Suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 10 dias úteis;
- Suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 20 dias úteis;
- Suspensão de contratação de novas operações pelo prazo de 30 dias úteis;
- Suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito consignado.

## TREINAMENTO

→ Visando a constante melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo Correspondente, o Mercantil do Brasil irá disponibilizar treinamentos aos integrantes da equipe do Correspondente, com orientações necessárias para o processo de capacitação dos integrantes da equipe de atendimento, bem como promover medidas educativas efetivas para assegurar o atendimento deste Plano de Controle de Qualidade.

# CANAIS DE ATENDIMENTO

→ Abaixo segue a lista dos canais do Mercantil do Brasil, disponíveis para manifestações de clientes e usuários (correntistas ou não):

- **ALÔ, MERCANTIL:**

0800 70 70 398 SAC

- **OUVIDORIA:**

0800 70 70 384

- **ACESSIBILIDADE:**

0800 70 70 391

- **FALE COM O MB:**

[www.mercantildobrasil.com.br](http://www.mercantildobrasil.com.br)

na opção atendimento

- **CANAL DE DENÚNCIAS, SUGESTÕES E DÚVIDAS:**

<https://www.contatoseguro.com.br/mercantildobrasil>

- **REDES SOCIAIS**

[linkedin.com/company/mercantildobrasil](https://www.linkedin.com/company/mercantildobrasil)

[facebook.com.br/mercantildobrasil](https://www.facebook.com/mercantildobrasil)

[instagram.com/mercantildobrasil](https://www.instagram.com/mercantildobrasil)

[twitter.com/mercantilbrasil](https://www.twitter.com/mercantilbrasil)

[youtube.com/mercantilbrasil](https://www.youtube.com/mercantilbrasil)

\* Os números do Alô, Mercantil SAC e Ouvidoria estão disponíveis nos materiais dos Correspondentes e no site do Mercantil do Brasil.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

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

# MERCANTIL DO BRASIL

Ficou com alguma dúvida? Entre em contato com a gente.  
O Mercantil do Brasil agradece!

[mercantildobrasil.com.br](http://mercantildobrasil.com.br)