



LICITAÇÃO ELETRÔNICA
005/2024

DILIGÊNCIA

ATESTADO DE CAPACIDADE
TÉCNICA

EMPRESA:
ESSENCIAL SOLUÇÕES DE
CONTACT CENTER LTDA

Objeto: Serviços Operacionais de
Telecobrança

ATESTADO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

BANCO DIGIMAIS S/A, instituição financeira com sede na Rua Elvira Ferraz, n. 250, 11º andar, Conj. 1.102, Bairro Vila Olímpia, Município de São Paulo, CEP. 04.552-040/SP, inscrita no CNPJ/M.F. sob n.º 92.874.270/0001-40, neste ato devidamente representada pelos procuradores abaixo assinados, declara para os devidos fins de direito que, amparado pela Resolução nº 2.686 do Conselho Monetário Nacional - CMN, em 26 de janeiro de 2000, e nos art. 286 e seguintes do Código Civil Brasileiro, **ATESTA** para todos os fins de direito que a empresa **CERCRED FINANCIAL S/A**, estabelecida na Av. Presidente Vargas, 3131, sala 602 - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20210-030, inscrita no CNPJ/MF sob n. 47.983.118/0001-40, até a presente data, ininterruptamente, vem prestando à esta instituição financeira, satisfatoriamente, os serviços de teleatendimento receptivo, ativo, de cobrança de créditos vencidos e inadimplidos, através de central de teleatendimento com formato multicanal (atendimento via telefone, web, correio eletrônico, WhatsApp e Webchat), compreendendo a implantação, operação, manutenção e gestão de serviços operacionais, bem como o fornecimento, gestão e treinamento de recursos humanos necessários para execução das atividades, dentre as quais, operadores de teleatendimento, supervisores, coordenadores, monitores, gerentes de operação, gerentes de qualidade, com fornecimento de infraestrutura completa, incluindo instalações físicas com estações de trabalho equipadas com computadores CRM, internet, sistemas de telefonia e mobiliário NR-17, além do fornecimento de métodos e processos de trabalho, implementação e manutenção de ativos e sistemas de telecomunicações, informática e pessoal especializado contemplado, com fornecimento e desenvolvimento de solução de teleatendimento, URA e sistemas de gestão de atendimentos em arquitetura WEB, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (*Computer Telephony Integration*) e gravação digital, realizando os serviços, em média, nos últimos 12 (doze) meses, ininterruptamente, conforme quantitativos descritos no quadro abaixo, com qualidade técnica, não existindo registros, até o momento, de fatos que desabonem sua conduta.

QUANTITATIVO DE PA'S			
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL
TELEFÔNICO	ATENDIMENTO	PA	120
WHATSAPP/WEBCHAT/ TELEFÔNICO	24 HORAS DE ATENDIMENTO	PA	35
DESENVOLVIMENTO E ATENDIMENTO AUTOMÁTIZADO			
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL
DESENVOLVIMENTO	URA E INTEGRAÇÃO CTI PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO ELETRÔNICO	HORAS	186
ATENDIMENTO AUTOMÁTICO TELEFÔNICO	LIGAÇÕES ATENDIDAS UTILIZANDO OS RECURSO DE URA DESENVOLVIDOS PARA A REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	LIGAÇÕES	213.000

São Paulo, 26 de janeiro de 2024

BANCO DIGIMAIS S/A

Minuta atestado_Cerc cred Financial (002).docx

Documento número #bd9aec85-7644-4d2d-b5f8-0c35bce14a43

Hash do documento original (SHA256): 0394eba668c66e3dd1d7c5c1779735166dd51885013f2cd0ea8eb2f964a439a0

Assinaturas



Marcelo de Lima Brasil

CPF: 000.267.297-92

Assinou como validador em 29 jan 2024 às 07:43:13



Cristiano Duarte Fraga

CPF: 735.743.840-68

Assinou como representante legal em 29 jan 2024 às 10:17:01



Fernanda de Sousa Grecco Alves

CPF: 194.661.058-50

Assinou como representante legal em 29 jan 2024 às 08:11:38

Log

26 jan 2024, 16:49:08	Operador com email ricardo_fernandez@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb criou este documento número bd9aec85-7644-4d2d-b5f8-0c35bce14a43. Data limite para assinatura do documento: 25 de fevereiro de 2024 (16:48). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
26 jan 2024, 16:49:08	Operador com email ricardo_fernandez@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: marcelo_lima@bancodigimais.com.br para assinar como validador, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marcelo de Lima Brasil e CPF 000.267.297-92.
26 jan 2024, 16:49:08	Operador com email ricardo_fernandez@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: cristiano_fraga@bancodigimais.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cristiano Duarte Fraga e CPF 735.743.840-68.

- 26 jan 2024, 16:49:08 Operador com email ricardo_fernandez@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: fernanda_alves@bancodigimais.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Fernanda de Sousa Grecco Alves e CPF 194.661.058-50.
- 29 jan 2024, 07:43:13 Marcelo de Lima Brasil assinou como validador. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcelo_lima@bancodigimais.com.br. CPF informado: 000.267.297-92. IP: 187.109.40.58. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.574538 e longitude -46.644512. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.728.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 jan 2024, 08:11:39 Fernanda de Sousa Grecco Alves assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail fernanda_alves@bancodigimais.com.br. CPF informado: 194.661.058-50. IP: 200.153.155.4. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.575881806847004 e longitude -46.6448137881286. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.728.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 jan 2024, 10:17:01 Cristiano Duarte Fraga assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail cristiano_fraga@bancodigimais.com.br. CPF informado: 735.743.840-68. IP: 187.109.40.58. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.57451898902669 e longitude -46.64444046863114. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.728.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 jan 2024, 10:17:02 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número bd9aec85-7644-4d2d-b5f8-0c35bce14a43.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº bd9aec85-7644-4d2d-b5f8-0c35bce14a43, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.



RES: URGENTE! DILIGÊNCIA - ATESTADO BANCO DIGIMAI S PARA - LICITAÇÃO ELETRÔNICA 05/2024

De Cristiano Duarte Fraga <cristiano_fraga@bancodigimais.com.br>

Data Sex, 27/09/2024 17:19

Para ATIVOS S.A. - LICITAÇÕES E CONTRATOS <licitacoes@ativossa.com.br>; Ouvidoria <ouvidoria@bancodigimais.com.br>; Fernanda de Sousa Grecco Alves <fernanda_alves@bancodigimais.com.br>

Cc julianafloresas@outlook.com <julianafloresas@outlook.com>; comercial@essencial.com.br <comercial@essencial.com.br>

 1 anexos (223 KB)

minuta - 2º aditivo contrato prestação serviços - v. final.docx - Clicksign.pdf;

Prezados,

Segue conforme solicitado.

Att.



Cristiano Duarte Fraga
Chief Commercial Officer

(11) 5555-5380 Ramal 1003



Os conteúdos existentes nessa mensagem ou arquivos anexados a esta são para uso restrito do Banco DIGIMAI S, sendo portanto o seu sigilo protegido por lei. Dessa forma, caso não seja o destinatário correto da mensagem, saiba que a leitura, divulgação, cópia ou outra qualquer forma de uso são proibidas, portanto, favor apagar as informações e notificar o remetente. Lembramos que o uso inadequado será tratado conforme as normas da empresa e a legislação em vigor.

The contents of this message or files attached to it are for the restricted use of Banco DIGIMAI S, and therefore its confidentiality is protected by law. Thus, if you are not the correct recipient of the message, be aware that reading, disclosing, copying or any other form of use is prohibited, so please delete the information and notify the sender. We remind you that inappropriate use will be dealt with in accordance with the company's rules and current legislation

De: Cristiano Duarte Fraga <cristiano_fraga@bancodigimais.com.br>

Enviada em: sexta-feira, 27 de setembro de 2024 15:00

Para: ATIVOS S.A. - LICITAÇÕES E CONTRATOS <licitacoes@ativossa.com.br>; Ouvidoria <ouvidoria@bancodigimais.com.br>; Fernanda de Sousa Grecco Alves <fernanda_alves@bancodigimais.com.br>

Cc: julianafloresas@outlook.com; comercial@essencial.com.br

Assunto: RES: URGENTE! DILIGÊNCIA - ATESTADO BANCO DIGIMAI S PARA - LICITAÇÃO ELETRÔNICA 05/2024

Boa tarde!

Prezados,

De acordo para atestado anexo.

Att.



Cristiano Duarte Fraga
Chief Commercial Officer

(11) 5555-5380 Ramal 1003



Os conteúdos existentes nessa mensagem ou arquivos anexados a esta são para uso restrito do Banco DIGIMAI, sendo portanto o seu sigilo protegido por lei. Dessa forma, caso não seja o destinatário correto da mensagem, saiba que a leitura, divulgação, cópia ou outra qualquer forma de uso são proibidas, portanto, favor apagar as informações e notificar o remetente. Lembramos que o uso inadequado será tratado conforme as normas da empresa e a legislação em vigor.

The contents of this message or files attached to it are for the restricted use of Banco DIGIMAI, and therefore its confidentiality is protected by law. Thus, if you are not the correct recipient of the message, be aware that reading, disclosing, copying or any other form of use is prohibited, so please delete the information and notify the sender. We remind you that inappropriate use will be dealt with in accordance with the company's rules and current legislation

De: Jussara Lopes de Jesus Dourado <jussara@ativossa.com.br> **Em nome de** ATIVOS S.A. - LICITAÇÕES E CONTRATOS

Enviada em: sexta-feira, 27 de setembro de 2024 14:49

Para: Ouvidoria <ouvidoria@bancodigimais.com.br>; Cristiano Duarte Fraga <cristiano_fraga@bancodigimais.com.br>; Fernanda de Sousa Grecco Alves <fernanda_alves@bancodigimais.com.br>

Cc: julianafloresas@outlook.com; comercial@essencial.com.br; ATIVOS S.A. - LICITAÇÕES E CONTRATOS <licitacoes@ativossa.com.br>

Assunto: URGENTE! DILIGÊNCIA - ATESTADO BANCO DIGIMAI PARA - LICITAÇÃO ELETRÔNICA 05/2024

Prioridade: Alta

CUIDADO: Este e-mail foi originado de fora da organização. Não clique em links ou abra anexos, a menos que você possa confirmar o remetente e saber que o conteúdo é seguro.

Prezados, boa tarde!

Informamos que a ATIVOS S.A. - Securitizadora de Créditos Financeiros é uma empresa do conglomerado do Banco do Brasil que realiza suas contratações com base na Lei nº 13.303/2016. Dessa forma, visando à contratação de empresa especializada na prestação de serviço de telecobrança, está em andamento a Licitação Eletrônica nº 005/2024 (edital em anexo).

Um dos requisitos exigidos para habilitação das empresas participantes, previsto nos itens 8.7 do edital e 17 do Termo de Referência, é a apresentação atestado(s) de capacidade técnica que comprove o exercício da atividade de telecobrança compatível com objeto a ser contratado.

A empresa arrematante da referida licitação, **ESSENCIAL SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER LTDA - CNPJ nº 47.983.118/0001-40**, apresentou atestado emitido por essa instituição (documento anexo) como instrumento capaz de comprovar o atendimento à referida exigência.

Conforme previsto nos itens 6.21.1 e 12.5 do edital, é facultada a realização de **diligência** destinada a esclarecer ou complementar a instrução/informação do processo.

Nesse sentido, em caráter de diligência, **solicitamos os préstimos dessa instituição para informar sobre a autenticidade do referido documento e se possível o envio de cópia do contrato firmado entre o BANCO DIGIMAI e a ESSENCIAL SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER LTDA, a fim de complementar as informações**

sobre os serviços prestados e confirmar a experiência alegada, para que possamos reunir todas as informações necessárias para tomada da melhor decisão.

Informamos que o prazo para envio da resposta a esta diligência é de até 02 (dois) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente a esta solicitação. A ausência de resposta acarretará a desconsideração da informação a ser esclarecida ou do respectivo documento, conforme o caso, podendo ocorrer a desclassificação da empresa da empresa ESSENCIAL SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER LTDA.

A referida empresa encontra-se copiada neste e-mail e deverá se ater para que a diligência seja respondida no prazo estipulado no edital.

Informamos que todas as tratativas referentes a esta assunto farão parte do Processo de Licitação Eletrônica 005/2024.

Atenciosamente,

Jussara L. J. Dourado

Responsável pela Licitação



Antes de imprimir, pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

Esta mensagem, incluindo seus anexos, tem caráter confidencial e seu conteúdo é restrito ao seu destinatário. O sigilo desta mensagem é protegido por lei. Se você a recebeu por engano, queira, por favor, notificar o remetente e apagá-la de seus arquivos. Qualquer uso não autorizado ou disseminação desta mensagem ou de parte dela é expressamente proibido. A **ATIVOS S.A.** não será responsável pelo conteúdo e manutenção da veracidade desta comunicação.

Antes de imprimir, pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

Esta mensagem, incluindo seus anexos, tem caráter confidencial e seu conteúdo é restrito ao seu destinatário. O sigilo desta mensagem é protegido por lei. Se você a recebeu por engano, queira, por favor, notificar o remetente e apagá-la de seus arquivos. Qualquer uso não autorizado ou disseminação desta mensagem ou de parte dela é expressamente proibido. A **ATIVOS S.A.** não será responsável pelo conteúdo e manutenção da veracidade desta comunicação.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS DE COBRANÇA COM
DIREITO DE PREFERENCIA PARA
AQUISIÇÃO DE OPERAÇÃO
CELEBRADO ENTRE CERCRED
SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER E
RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA E
A EMPRESA BANCO DIGIMAIS S/A.**

CONTRATANTE: BANCO DIGIMAIS S/A, instituição financeira com sede na Rua Elvira Ferraz, n. 250 – CJ 1102, Bairro Vila Olimpia, Município de São Paulo – CEP. 04.552-040/SP, inscrita no C.N.P.J/M.F. sob n.º 92.874.270/0001-40, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, e

CONTRATADA: CERCRED – SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 04.592.502/0001-00, estabelecida na Rua São Bento, n. 08 – 16º andar, Bairro Centro, Cidade do Rio de Janeiro/RJ – CEP. 20.090-909, neste ato representado na forma de seu contrato social,

As partes acima identificadas têm, entre si, justo e acertado, o presente Contrato de Prestação de Serviços de Cobrança com Direito de Preferência para Aquisição de Operação, que se regerá pelas condições descritas no presente contrato, conforme cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 - O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de cobrança através de central de teleatendimento da **CONTRATADA**, com formato multicanal (atendimento via telefone, web, correio eletrônico, SMS e chat e chatbot) e fornecimento dos recursos, processos e gestão operacional, desenvolvimento e manutenção dos sistemas, com a disponibilização de toda infraestrutura física, incluindo a estrutura predial, postos de trabalho (PA's), equipadas com computadores, CRM, internet, sistemas de telefonia e mobiliário NR-17, além do fornecimento de métodos e processos de trabalho, contemplando Sistema de Gestão de Atendimentos em Arquitetura WEB, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), CTI (Computer Telephony Integration) e gravação digital.

1.1.1 O objeto deste contrato contempla o envio à **CONTRATADA** da integralidade da carteira de cobrança, a partir da Fase III, da **CONTRATANTE**, incluindo ainda o envio do percentual mínimo de 10% da carteira de cobrança nas fases I e II; 30% das carteiras de Crédito Pessoal e Cartões; 20% da carteira de Contratos Ajuizados, que passarão a ser trabalhados exclusividade pela **CONTRATADA**, durante a vigência do contrato de prestação de serviços.

1.2. Os serviços descritos na cláusula primeira do presente termo, consistem no oferecimento de todos os processos para execução de serviços de gestão de cobrança através de central de teleatendimento, tudo em conformidade com as especificações técnicas constantes da PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARCEIRA COMERCIAL, datada de 9 de novembro de

2021 com aceite da **CONTRATANTE** no dia 10 de novembro de 2021, que as partes desde já reconhecem como parte integrante deste contrato para todos os efeitos legais.

1.3. Para execução dos serviços objeto do presente contrato, a **CONTRATADA** disponibilizará para o **CONTRATANTE** uma equipe qualificada por competências definidas, devidamente treinada e que atenderá a todas as orientações e critérios definidos pela **CONTRATANTE**.

1.4. Estabelecem ainda as partes, para execução do contrato, a **CONTRATADA** deverá atender as seguintes condições:

- i. Cada posição de trabalho será composta por operadores de teleatendimento, cuja jornada de trabalho é de 6 (seis) horas diárias e 36 (trinta) semanais, com intervalo intrajornada de 15 (quinze) minutos para descanso, além de 2 (duas) pausas de 10 (dez) minutos cada, em cumprimento ao Anexo II, da NR-17 do Ministério do Trabalho. Aos trabalhadores também são garantidos os direitos ao descanso semanal remunerado, férias, 13º salário, além de todos os direitos e benefícios normativos previstos na Convenção Coletiva de sua categoria profissional.
- ii. Disponibilização de infraestrutura, recursos tecnológicos, estações de trabalho e pessoal em quantidade suficiente para atender a demanda, sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE** mesmo que haja necessidade de quaisquer investimentos para aumento devido a elevação do volume de operações.
- iii. Define-se atendimento para os fins do objeto deste contrato: ligação atendida (para o atendimento telefônico receptivo); solicitação registrada/tratada ou cadastro unificado (para atendimento canal multimeio); ligação efetuada com contato efetivo com o cliente.

1.5. Implantando o objeto contratual acima descrito e sendo viável a propositura e execução de novos itens não citados neste instrumento ou na PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021, deverá ser essa nova avença trazida a termo, passando a integrar o presente instrumento na forma de aditamento contratual.

1.6. A **CONTRATADA** obriga-se a observar estritamente as determinações relativas ao cumprimento desta prestação de serviços, conforme estabelecido no corpo do presente contrato, bem como na PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021.

1.7. Os serviços de CALL CENTER ATIVO e RECEPTIVO serão prestados de segunda a sexta das 08:00 hs. as 21:00 hs. e aos sábados das 08:00 hs. as 15:00 hs.

1.8 Sob as penalidades previstas neste contrato, a **CONTRATADA** obriga-se a cumprir rigorosamente todas as disposições previstas no cronograma do Plano de Trabalho celebrado com a **CONTRATANTE**, tal como previsto na PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

2.1. O presente contrato terá prazo de 36 (trinta e seis) meses, a contar da assinatura do presente, podendo ser renovado, caso seja a vontade das partes.

CLAUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Compete à **CONTRATADA**, além da observância das demais obrigações estabelecidas nas demais cláusulas deste Contrato:

- a) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, e efetuar-los de acordo com as especificações constantes do contrato.
- b) Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar esclarecimentos que forem solicitados pela **CONTRATANTE**;
- c) Iniciar a prestação dos serviços imediatamente após recebida a autorização da **CONTRATANTE**, informando, em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo ao início da sua execução.
- d) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância das recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- e) Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **CONTRATANTE**.
- f) Elaborar, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos, os quais deverão ser entregues na forma e prazo estabelecidos pela **CONTRATANTE**.
- g) A **CONTRATADA** não será considerada responsável civil ou criminalmente por qualquer dano provocado a clientes ou terceiros em decorrência do cumprimento do objeto deste contrato na hipótese de falhas ou inconsistências nos relatórios, documentos, "mailing lists" bases de dados e cadastros enviados pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** que não sejam regulares, que não tenham procedência lícita, que estejam desatualizados ou que por qualquer outro motivo não estejam legalmente revestidos, resguardado direito de regresso à **CONTRATADA** na hipótese de vir a suportar qualquer prejuízo financeiro, incluindo honorários advocatícios, em decorrência de processos administrativos ou judiciais desta natureza.
- h) Facilitar a **CONTRATANTE** a promoção de auditoria técnica e operacional do ambiente e dos recursos utilizados nas diversas fases dos serviços contratados

CLAUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1. Compete à **CONTRATANTE**:

- a) Permitir e proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços dentro das normas do Contrato;

- b) Trazer ao conhecimento da **CONTRATADA** e fornecer os dados necessários, via sistema, à execução da prestação de serviços oriunda do presente instrumento.
- c) O **CONTRATANTE** declara ser o único responsável pela base de dados de contatos (mailing list) fornecida ao **CONTRATADO** para execução dos serviços objeto do presente contrato. Declara ainda que as informações da base de dados não foram obtidas através de nenhum meio considerado ilícito, assumindo a integral responsabilidade por eventuais conflitos decorrentes de questionamentos do uso destas informações, assumindo integralmente a responsabilidade por eventuais reclamações dos destinatários das ações de telemarketing seja através de acionamento via telefone ou mensagens, assim como por qualquer penalidade, eximindo o **CONTRATADO** de qualquer obrigação.
- d) Cumprir e efetuar os pagamentos à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e preços pactuados neste Contrato.

CLÁUSULA QUINTA - DA REMUNERAÇÃO

5.1. Em contraprestação aos serviços prestados, a **CONTRATADA** receberá exclusivamente a remuneração prevista na PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021, parte integrante deste contrato.

5.2. No preço ora ajustado já estão incluídos todos os impostos, taxas ou outros ônus federais, estaduais ou municipais.

5.3. A não observância do disposto na presente cláusula, quanto ao preenchimento da Nota Fiscal, implicará devolução do documento.

5.4. A inadimplência fará incidir sobre as mensalidades em débito (a) multa de 10% (dez por cento), (b) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e (c) correção monetária sobre o valor total dos pagamentos em atraso.

CLÁUSULA SEXTA – DA CONFIDENCIALIDADE E TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES

6.1. Fica estabelecido entre as partes que as obrigações constantes nesta cláusula serão aplicadas a toda e qualquer informação que seja revelada pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** em função da presente prestação de serviço, principalmente, mas não se limitando, a PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021 e todos os demais que estejam incluídos em qualquer “mailing list”, além de toda e qualquer informação enviada pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.

6.2. Para os fins deste contrato, “informação confidencial” significa qualquer informação transmitida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, sejam de caráter técnico ou não, em função de desenvolvimento das atividades inerentes ao presente contrato, tais como, mas não limitado, as especificações, clientes, nomes de assinantes, telefone, fax, correio eletrônico, informações residenciais e profissionais, preços e custos, planos.

6.3. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

- i. Seja de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **CONTRATADA**;
- ii. Esteja em poder da **CONTRATADA**, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a **CONTRATADA** possa comprovar esse fato;
- iii. Que tenha sido legitimamente recebida de terceiros;
- iv. Que tenha sido revelada em razão de uma ordem judicial, somente até a extensão de tais ordens, contanto que a **CONTRATADA** tenha notificado a existência de tal ordem, previamente à revelação e por escrito, a **CONTRATANTE**, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabível.

6.7. A **CONTRATADA** se compromete e se obriga a tomar todas as medidas necessárias à proteção das informações confidenciais da **CONTRATANTE**, evitando e prevenindo revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**. Além disso, a **CONTRATADA** terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la para os fins deste contrato. Tais funcionários serão devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tais informações, estando vinculados aos termos do presente contrato e especificamente de suas cláusulas de sigilo.

6.8. A **CONTRATADA**, no exercício da execução deste contrato, compromete-se ainda:

I - Não utilizar as informações recebidas pelo **CONTRATANTE** para quaisquer finalidades, que não previstas neste contrato, ainda que estejam codificadas/criptografadas;

II – Promover de modo permanente a supervisão e fiscalização de toda a sua operação, no escopo do objeto deste contrato, visando assegurar que o tratamento das informações recebidas do **CONTRATANTE** seja restrito à finalidade do contrato, atendendo as orientações da **CONTRATANTE** sobre os procedimentos relativos ao tratamento das informações após a finalização dos serviços contratados;

III - Não promover direta ou indiretamente nenhum tipo de manipulação das informações recebidas pela **CONTRATANTE**, incluindo ações de enriquecimento de base, sem prévio consentimento;

IV – Consideram-se informações, por força deste contrato, todos e quaisquer dados ou informações que, individualmente ou em conjunto com outros dados ou nomes, identifiquem ou permitam que um determinado cliente do **CONTRATANTE** seja identificado, incluindo:

(i) dados que forem definidos explicitamente como uma categoria de dados pessoais, nos termos da Lei 13.709/2018 (“LGPD”);

(ii) dados pessoais não públicos, tais como o número de identidade (RG), número de passaporte, número de seguro social (ou número equivalente), número de licença do motorista, CPF, endereço, telefone, e-mail, contato em redes sociais, nome dos pais de uma pessoa, data de nascimento, número do título de eleitor, entre outros; e/ou

CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO

8.1. Conforme previsto na PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021, caso a **CONTRATADA** apresente performance inferior ao desempenho histórico de recuperação do **CONTRATANTE**, ou ainda na hipótese de não atendimento de alguma das cláusulas deste contrato, anexos e da própria PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021, fica facultado ao **CONTRATANTE** promover a rescisão antecipada do contrato sem nenhum ônus, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA NONA - DA POLÍTICA ANTI CORRUPÇÃO

9.1. A **CONTRATADA** se obriga, sob as penas previstas no contrato e na legislação aplicável, a observar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, incluindo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção, a legislação brasileira contra a lavagem de dinheiro, assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da **CONTRATANTE**.

9.2. A **CONTRATADA** declara e garante que não está envolvida ou irá se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das leis anticorrupção, e que não se encontra, assim como seus representantes, administradores, diretores, sócios ou acionistas, direta ou indiretamente (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foi condenada ou indiciada sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) suspeita de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro por qualquer entidade governamental; e (iv) sujeita à restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

9.3. A **CONTRATADA** declara que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer objeto de valor e, durante a vigência do Contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a **CONTRATANTE** e/ou seus negócios.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA APLICAÇÃO DA LEI GRAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

10.1 As Partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos dados pessoais tratados em razão da execução do objeto deste Contrato, incluindo, mas não se limitando, a Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), e da Lei 12.965/14 que regulamenta o Marco Civil da Internet, principalmente: assegurando:

a) a confidencialidade, a integridade dos dados e das informações tratadas, processadas e/ou armazenadas, conforme o caso;

b) a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção de dados e das informações e/ou dados da CONTRATANTE;

c) que todos os dados e informações disponibilizados no contexto do contrato serão utilizados exclusivamente nos termos e finalidades previstas nesse instrumento, não podendo, em nenhum caso, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de rescisão imediata do Contrato e assunção integral de quaisquer danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros;

10.2 As partes resolvem destacar nos seus relacionamentos as presentes disposições relativas à Lei de Proteção de Dados de Privacidade que regulará a ciência e compromisso bilateral das normas que regulamentam a proteção de dados e privacidade, previstas nas legislações brasileira, conforme abaixo.

10.3 A CONTRATANTE, para todos os efeitos legais, é a CONTROLADORA dos seus dados e dos seus clientes e/ou terceiros que disponibiliza à CONTRATANTE para a execução dos contratos vigentes. A CONTRATADA é, portanto, apenas OPERADORA dos dados, seguindo todas normativas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE.

10.4 A CONTRATANTE, para todos os fins, declara que tem todas as autorizações necessárias dos dados utilizados na execução deste contrato e autoriza e consente no tratamento de seus dados no âmbito da relação contratual com a CONTRATADA, exclusivamente para dar bom e fiel cumprimento aos contratos, tomando medidas, que, conforme os casos consistem na coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, e/ou transferência de dados, tudo sob seu controle e gestão.

10.5 As Partes atestam e garantem que cumprem toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados pessoais, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal n. 13.709/2018) quando vigente, e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.

10.6 Todas as informações fornecidas à outra, incluindo os dados, são exatas, precisas, verdadeiras, completas, respeitam a legislação vigente e podem ser compartilhadas com para a finalidade descrita neste contrato, assumindo a responsabilidade, de forma única, exclusiva e integral perante a outra Parte e quaisquer terceiros em relação à declaração aqui concedida.

10.7 No caso de compartilhamento de bases de dados contendo informações de terceiros, a CONTRATANTE declara que possui acesso de forma idônea e legítima, que as autorizam a compartilhar tais informações e utilizá-las para a finalidade proposta neste Contrato, bem como se responsabilizam integralmente por cumprir a legislação nacional no que se refere à obtenção de eventuais consentimentos de titulares para a coleta e Tratamento de dados pessoais de pessoas físicas, sendo aqui considerada dada pessoal qualquer informação que identifica ou possa vir a identificar uma pessoa física ("Dados Pessoais").

10.8 Cada Parte, observadas as responsabilidades do OPERADOR e do CONTROLADOR dos dados, é integralmente responsável por quaisquer danos, diretos e indiretos, incluindo lucros cessantes, danos morais, custos e despesas (incluindo honorários advocatícios, se for o caso) decorrentes de, ou relacionados ao Tratamento de Dados Pessoais causados por sua culpa e/ou

dolo ou qualquer de seus empregados e/ou terceiros subcontratados em desacordo com o este Termo, com a LGPD e demais legislações aplicáveis, incluindo, a violação de quaisquer direitos de titulares dos Dados Pessoais e de terceiros.

10.9 Acordam as Partes que em caso de eventual incidente de segurança ou vazamento de dados, àquele que tiver incorrido no referido incidente deverá realizar todas as ações necessárias visando mitigar os riscos do vazamento, devendo para tanto informar à outra Parte, em menor espaço de tempo possível, sobre os riscos identificados, o volume de dados vazados, bem como as ações tomadas para mitigação dos riscos aos titulares dos dados.

10.10 As Partes reconhecem que as autoridades fiscalizadoras poderão fiscalizar e aplicar sanções administrativas, incluindo multas, às Partes no caso de violação das regras da LGPD e demais legislações aplicáveis, sendo que, caso uma Parte sofra sanção administrativa decorrente de culpa e/ou dolo da outra Parte comprovados, a Parte infratora será integralmente responsável pelo ressarcimento à Parte Prejudicada nos termos aqui previstos e nos limites da responsabilidade.

10.11 Caberá às Partes informar imediatamente à outra Parte caso deixem de estar em total conformidade com a legislação pertinente à proteção de dados pessoais e privacidade, notadamente quando houver a determinação ou informação de autoridade competente.

10.12 A CONTRATADA compromete-se, quando da ocorrência de qualquer incidente em seu sistema envolvendo informações de clientes e/ou suas próprias informações, a comunicar à CONTRATANTE, por escrito via e-mail ou mensagem eletrônica definida para fins de comunicação entre as Partes, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado a partir da ciência do vazamento, contendo no mínimo as seguintes informações:

- I. Data e hora do incidente;
- II. Data e hora da ciência pela CONTRATADA;
- III. Relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
- IV. Relação de titulares afetados pelo incidente; e
- V. Indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar eventuais danos e evitar novos incidentes, devendo adotar todas as medidas que possam minimizar eventuais perdas e danos causados em razão do incidente, além de envidar os melhores esforços para cessar o incidente

10.13 As Partes garantem possuir política apropriada de proteção de dados pessoais compatível com todas as leis aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a adoção de medidas técnicas apropriadas para proteger os dados pessoais contra:

- a) ameaças ou riscos à privacidade, à segurança, à integridade e/ou à confidencialidade;
- b) destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado;
- c) quaisquer outras formas ilegais de tratamento; e
- d) incidentes de segurança ou privacidade.

10.14 As Partes se obrigam a efetuar a gestão de vulnerabilidades de suas ferramentas que sejam utilizadas no tratamento de dados pessoais provenientes desta contratação, realizando testes periódicos para identificação e imediata correção de eventuais vulnerabilidades que venham a ser identificadas.

10.15 A CONTRATADA deverá permitir, colaborar e dar suporte à execução de auditoria técnica acompanhada pela CONTRATANTE, com objetivo de verificação de cumprimento das obrigações

deste Contrato, de padrões adequados de segurança da informação, adequação às legislações vigentes e identificação de eventuais vulnerabilidades dos sistemas, dando todo o acesso necessário para a execução de tal auditoria, em datas e horários a serem acordados entre as partes.

10.16 De acordo com a responsabilidade descrita nos parágrafos anteriores, em caso de descumprimento de qualquer obrigação prevista nesta Cláusula, cada uma das Partes ficará sujeita à integral responsabilização, por evento de descumprimento, sem prejuízo da obrigação de reparar eventuais perdas, danos e sanções de quaisquer naturezas à outra Parte ou a terceiros.

10.17 Caso sejam detectadas irregularidades ou infrações qualificadas na Lei 13.709/18, este contrato será imediatamente interrompido/suspenso até a tempestiva remediação dos danos causados e a apuração das situações detectadas, o que poderá ensejar sua rescisão.

CLÁUSULA ONZE – DA INDENIZAÇÃO

11.1 Cada uma das Partes, separadamente, responsabiliza-se por todo e qualquer dano moral ou patrimonial devidamente comprovado que venha a causar a qualquer outra Parte decorrente de dolo, culpa ou má-fé, em função da prática de qualquer ato em desacordo com os procedimentos fixados neste Contrato.

11.2 Cada uma das Partes compromete-se, individualmente, a indenizar a Parte prejudicada pelas perdas e danos incorridos e decorrentes de sua conduta culposa ou dolosa, além de quaisquer custos ou despesas para a defesa dos direitos e interesses da Parte prejudicada, inclusive honorários advocatícios.

11.3 Não obstante, o disposto nos itens acima o CONTRATANTE não será responsável por prejuízos, reclamações, perdas, danos ou responsabilidade sofridos pela CONTRATADA como consequência de negligência, dolo ou má fé do CONTRATANTE. Da mesma forma, a CONTRATADA não será responsável por prejuízos, reclamações, perdas, danos ou responsabilidade sofridos pelo CONTRATANTE como consequência de negligência, dolo ou má fé do CONTRATANTE.

CLÁUSULA DOZE – DA RESPONSABILIDADE SÓCIOAMBIENTAL

12.1 As partes reconhecem a importância e se comprometem por si e por seus colaboradores a respeitar e a contribuir com o cumprimento dos Princípios Constitucionais, dos Direitos e Garantias Fundamentais e dos Direitos Sociais previstos na Constituição Federal.

12.2 Diante da relação contratual estabelecida com o BANCO, instituição financeira sujeita à Regulação exercida pelo BACEN – Banco Central do Brasil, e considerando as diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 4.327/14, firmam o compromisso empresarial de observar, manter e aderir, em caráter irrevogável e irretratável aos seguintes aspectos:

- a) Combate à pirataria, sonegação, fraude e corrupção;
- b) Práticas leais de concorrência;
- c) Direitos da criança e do adolescente, incluindo o combate ao trabalho infantil;

- d) Direitos do trabalhador, incluindo o de livre associação, de negociação, a remuneração justa e benefícios básicos, bem como o combate ao trabalho escravo;
- e) Combate à discriminação e à exploração sexual;
- f) Compromisso com o desenvolvimento profissional;
- g) Promoção da saúde e segurança;
- h) Promoção de padrões sustentáveis de desenvolvimento, produção, distribuição e consumo, contemplando fornecedores, prestadores de serviço, entre outros;
- i) Proteção ao meio ambiente e aos direitos das gerações futuras;
- j) Ações sociais de interesse público.

CLÁUSULA TREZE - PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO À PRÁTICA DE ATOS CONTRA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

13.1. As PARTES, por si e por seus administradores, diretores, empregados e agentes, obrigam-se a:

- (a) conduzir suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis;
- (b) repudiar e não permitir qualquer ação que possa constituir ato lesivo nos termos da Lei nº 12.846, de 01/08/2013, e legislação correlata, inclusive Lei dos Estados Unidos sobre Práticas de Corrupção no Exterior (Foreign Corrupt Practices Act – FCPA), obrigando-se a cumprir integralmente suas disposições, mediante a abstenção de qualquer atividade que constitua ou possa constituir violação às Regras Anticorrupção;
- (c) dispor ou comprometer-se a implementar, durante a vigência deste Contrato, programa de conformidade e treinamento voltado à prevenção e detecção de violações das regras anticorrupção e dos requisitos estabelecidos neste Contrato;
- (d) notificar imediatamente a outra parte se tiverem conhecimento ou suspeita de qualquer conduta que constitua ou possa constituir prática de suborno ou corrupção referente à negociação, conclusão ou execução deste Contrato, e declaram, neste ato, que não realizaram e nem realizarão qualquer pagamento, nem forneceram ou fornecerão benefícios ou vantagens a quaisquer autoridades governamentais, ou a consultores, representantes, parceiros ou terceiros a elas ligados, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão da administração pública ou assegurar qualquer vantagem indevida, obter ou impedir negócios ou auferir qualquer benefício indevido.

13.2. A PARTE que violar qualquer obrigação obriga-se a indenizar e isentar a parte inocente sobre quaisquer danos ou perdas, incluindo multas, custos, obrigações de reparação de danos, taxas, juros, honorários advocatícios ou outras responsabilidades, incluindo as criminais, que venham a ser incorridas pela parte inocente a partir de investigação ou qualquer outro procedimento judicial ou administrativo em face da parte infratora, mas que tenha sido

originado a partir de qualquer ação ou omissão da direta da parte, ou por meio de seus administradores, sócios, empregados, agentes, prepostos ou representantes, na vigência deste contrato.

13.3. A CONTRATANTE declara-se ciente de que é expressamente vedado receber de e/ou entregar a colaboradores da CONTRATADA, inclusive a seus administradores, diretores e conselheiros, a qualquer pretexto, recurso financeiro, brindes, favores, presentes, refeições de negócios, eventos comemorativos e similares, excetuando-se os brindes meramente institucionais e sem valor comercial.

CLÁUSULA QUATORZE – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

14.1 Este Contrato e sua execução não acarretam nenhuma licença ou concessão de uso do nome ou da marca do **CONTRATANTE**, razão pela qual a **CONTRATADA** não poderá utilizar, exceto mediante prévia e expressa aprovação por escrito da diretoria de *marketing* da **CONTRATANTE**, qualquer nome, marca, logotipo ou símbolo de propriedade da **CONTRATANTE** nem tampouco fazer declaração ou referência que indique a existência de vínculo, relação contratual ou negocial entre as Partes que não sejam as ora estabelecidas. A **CONTRATADA** não deverá, em nenhum momento, após a vigência deste Contrato, assumir ou pleitear nenhum direito de explorar, vender ou pôr à venda qualquer produto ou serviço que contenham tais marcas.

14.2 As Partes concordam desde já que cada uma delas é titular de seus respectivos direitos de propriedade intelectual e assim desejam permanecer, sendo que a prestação dos serviços deste Contrato e sua execução não implicará em cessão ou transferência dos direitos de propriedade intelectual de uma parte a outra, por quaisquer motivos, a não ser que de outra forma previsto neste instrumento.

14.3 Todas as criações de cunho intelectual obtidas a partir do presente Contrato e que impliquem ou possibilitem o registro e proteção de direitos de propriedade intelectual serão de titularidade única e exclusiva da Parte que as desenvolveu, não implicando em coautoria ou coparticipação, de quaisquer das Partes, sobre a criação ou desenvolvimento da outra, a não ser que de outra forma previsto neste instrumento.

14.4 A Parte isentará a outra Parte de eventual responsabilização por violação de direitos de propriedade intelectual caso fique em algum momento comprovado que tenha, por culpa ou dolo, violado direitos de tal natureza pertencentes a terceiros para a criação e desenvolvimento do *website*, objeto do presente Contrato, arcando com eventual indenização que seja imposta à Parte inocente em razão de tal violação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO DIREITO DE PREFERENCIA DA CONTRATANTE PARA AQUISIÇÃO DA OPERAÇÃO DA CONTRATADA

15.1. Conforme previsto na PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021, fica facultado ao CONTRATANTE decorridos 18 (dezoito) meses do início da execução dos serviços objeto do presente contrato exercer o direito exclusivo e intransferível de promover a aquisição de toda a operação de cobrança pertinente à sua carteira, confiada a CONTRATADA.

15.2 Para fins da aplicação do item 15.1 deste contrato, por toda a operação de cobrança entende-se a assunção pelo CONTRATANTE de todas as responsabilidades e obrigações pela execução dos serviços, incluindo custos de infraestrutura (TI/espço físico/telefonía/sistemas/etc.); mão de obra/equipe de cobrança; tributos; etc. Esta operação de cobrança e atendimento, desde o seu início será alocada em um CNPJ de Filial da CONTRATADA, individualizado e apartado das demais operações da empresa. A integralidade das despesas e receitas desta operação serão contabilizadas, desde seu início, exclusivamente neste novo CNPJ. Caso o CONTRATANTE queira promover a aquisição desta operação, para fins de precificação, será realizado à época, avaliação/valuation de mercado a ser validado por ambas as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 A CONTRATADA deverá instalar as suas únicas expensas uma central de teleatendimento com toda a infraestrutura necessária para execução do objeto do contrato na cidade de São Paulo, em site localizado na Zona Leste da cidade ou nas imediações da Av. Paulista.

16.2 Todas as ligações telefônicas deverão ser gravadas e deverão ser armazenadas em servidor virtual, ficando à disposição do **CONTRATANTE** e, caso sejam solicitadas, deverão ser disponibilizadas pela **CONTRATADA** no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, limitado a 10 (dez) gravações de clientes, a cada solicitação diária.

16.2.1. As gravações deverão gerar arquivos no formato MP3, e serão registrados de acordo com a taxonomia determinada pela **CONTRATANTE**, criptografadas e armazenadas no ambiente da **CONTRATADA**.

16.3 Excetuada a PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARceria COMERCIAL, datada de 9 de novembro de 2021 e o PLANO DE TRABALHO previsto no citado documento, este contrato constitui o único e completo acordo entre as partes sobre a matéria aqui tratada, revogando todo e qualquer entendimento, acordo, memorando, contrato ou documento, seja escrito ou verbal, entre as partes, anterior a este contrato.

16.4. O presente contrato não poderá ser alterado ou modificado em qualquer das suas cláusulas, a não ser mediante acordo mútuo e escrito das partes.

16.5. A renúncia por qualquer das partes em relação a qualquer exigência ou direito decorrente deste contrato, terá efeito somente se apresentada por escrito e assinada por quem de direito. Nenhuma tolerância ou atraso de qualquer das partes em fazer cumprir as obrigações previstas neste contrato constituirá novação, nem prejudicará ou restringirá os direitos de tal parte, nem isentará a outra parte do integral cumprimento de suas obrigações conforme aqui previstas.

16.6 Ao firmar este contrato, a **CONTRATADA** acredita que está em conformidade com todos os elementos citados, dispostos em lei, resoluções aplicáveis à atividade desenvolvida, normativas e demais mecanismo legais que tratem de responsabilidade socioambiental. Caso não esteja em conformidade com algum dos elementos acima citados, concorda em assumir, de forma integral e imediata, o compromisso de buscar sua conformidade, isentando o **CONTRATANTE** por quaisquer falhas no cumprimento dos itens acima descritos

16.7. O presente Contrato começa a vigorar na data de sua assinatura e permanecerá em vigor até que as Partes tenham cumprido com todas as suas obrigações aqui dispostas.

16.8. Todos os documentos e as comunicações, sempre feitos por escrito, assim como os meios físicos que contenham documentos ou comunicações, a serem enviados por qualquer das Partes nos termos deste Contrato deverão ser encaminhados para os endereços abaixo indicados:

BANCO DIGIMAIS S/A

A/C: _____
Tel.: _____
Endereço: _____
E-mail: _____

CERCRED – SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA

A/C: ALFREDO LOPES NETTO

Tel.: (21) 3513-5602

Endereço: Rua São Bento, nº. 08, 16º Andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ

E-mail: netto@grupocercred.com.br

16.8 As Partes celebram este Contrato em caráter irrevogável e irretratável, obrigando-se ao seu fiel, pontual e integral cumprimento por si e por seus sucessores e cessionários, a qualquer título.

16.9. A tolerância e as concessões recíprocas terão caráter eventual e transitório e não configurarão, em qualquer hipótese, renúncia, transigência, remissão, perda, modificação, redução ou ampliação de qualquer direito, faculdade, privilégio, prerrogativa ou poderes conferidos a qualquer das Partes nos termos deste Contrato, assim como, quando havidas, o serão, expressamente, sem o intuito de novar as obrigações previstas neste Contrato.

16.10. Toda e qualquer quantia devida a qualquer das Partes por força deste Contrato poderá ser cobrada via processo de execução, visto que as Partes desde já reconhecem tratar-se de quantia líquida e certa, atribuindo ao presente a qualidade de título executivo extrajudicial nos termos e para os efeitos do artigo 784, do Código de Processo Civil.

16.11 O presente Contrato regula-se por suas cláusulas e pelos preceitos e princípios da teoria geral dos contratos, em especial, o Código Civil – Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 e o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, bem como de acordo com o Marco Civil da Internet - Lei n.º 12.965/2014

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

17.1. Para dirimir todas as questões oriundas do presente Contrato, não resolvidas administrativamente, as partes elegem o Foro do Estado do Rio de Janeiro, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

17.2. As Partes e as testemunhas envolvidas neste instrumento afirmam e declaram que esse poderá ser assinado eletronicamente através da plataforma "ClickSign", atualmente no endereço <https://www.clicksign.com//>, com fundamento no Artigo 10, parágrafo 2º da MP 2200-2/2001, e do Artigo 6º do Decreto 10.278/2020, sendo as assinaturas consideradas válidas, vinculantes e executáveis, desde que firmadas pelos representantes legais das Partes. Consigna-se no presente instrumento que a assinatura com Certificado Digital/eletrônica tem a mesma validade jurídica de um registro e autenticação feita em cartório, seja mediante utilização de certificados e-CPF, e-CNPJ e/ou NF-e. As Partes renunciam à possibilidade de exigir a troca, envio ou entrega das vias originais (não eletrônicas) assinadas do instrumento, bem como renunciam ao direito de recusar ou contestar a validade das assinaturas eletrônicas, na medida máxima permitida pela legislação aplicável

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente com 22 (vinte e duas) laudas, em 3 (três) vias de igual teor e forma, acompanhados das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 18 de novembro de 2021.

CONTRATANTE - BANCO DIGIMAI S/A

Nome:

CPF:

Cargo:

Nome:

CPF:

Cargo:

CONTRATADA - CERCRED – SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA

Nome:

CPF:

Cargo:

Testemunhas:

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____

ANEXO I

PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS/PARCERIA COMERCIAL

Rio de Janeiro, 09 de novembro de 2021.

REF.: Prestação de Serviços de Cobrança e Atendimento Multicanal Ativo/Receptivo para o Banco Digimais, com opção de aquisição da operação.

Prezados,

a CERCRED, vem, respeitosamente, apresentar o escopo técnico/comercial da prestação de serviços de Cobrança e Atendimento Multicanal Ativo/Receptivo com opção de aquisição da operação.

Aguardamos um breve retorno e nos colocamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,



Bernardo Lage

Diretor Executivo

CERCRED

Rio de Janeiro – RJ

I - DADOS DA EMPRESA

CERCRED - Central de Recuperação de Créditos Ltda., inscrita no CNPJ 04.592.502/0001-00, possui sede na cidade do Rio de Janeiro/RJ, e filiais instaladas nos estados de Minas Gerais e Brasília. Possui expertise de mais de 30 anos na recuperação de créditos judiciais e extrajudiciais de diversos segmentos e produtos; call center multicanal ativo e receptivo; vendas multicanal; atendimento ao cliente (SAC); atendimento e gestão de programas de sócio torcedor de clubes de futebol.

II – O PROJETO

Com a expertise adquirida pela CERCRED ao longo destes mais de 30 anos de atuação, somado ao rol de clientes que atestam nosso compromisso de entregar os melhores resultados, temos a convicção de que iremos contribuir com o Banco Digimais para viabilizar este projeto e destacamos os seguintes pontos:

- ✓ Foco do Banco Digimais, dedicado exclusivamente ao seu core business, dado que deixará a cargo da CERCRED a recuperação de créditos de sua carteira de inadimplentes e atendimento de clientes adimplentes. Este será um serviço especializado de Call Center Multicanal, Ativo e Receptivo, focado na maximização da recuperação de créditos da carteira em cobrança e melhoria da eficiência de atendimento dos clientes adimplentes;
- ✓ Melhoria contínua dos atuais níveis de serviço, comparativamente ao que é praticado no mercado;
- ✓ Caberá a CERCRED trazer as inovações tecnológicas e evolução do relacionamento com os clientes/devedores, agregando maior valor ao seu negócio.
- ✓ Oportunidade de aprimorar as metodologias operacionais, racionalizar processos e otimizar o atendimento;
- ✓ Maior capacidade de dimensionamento da estrutura, dado que a especialidade da CERCRED é voltada para os serviços de cobrança e atendimento multicanal.
- ✓ Possibilidade de aquisição, pelo Banco Digimais, de toda a operação de cobrança e atendimento, absorvendo assim todo know-how, estrutura e gestão da carteira em cobrança e atendimento.

III – OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Prestação de serviços de cobrança e atendimento de clientes adimplentes, através de call center receptivo e ativo por múltiplacanalidade, gestão dos processos de relacionamento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas, incluindo a disponibilização de infraestrutura tecnológica para atendimento, operação e serviços, instalações físicas, métodos e processos de trabalho, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreendem os serviços a serem prestados, atendendo às necessidades deliberadas pelo Banco Digimais.

IV – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO

Os serviços de **CALL CENTER ATIVO e RECEPTIVO** serão prestados **de segunda a sexta das 08:00 hs. as 21:00 hs. e aos sábados das 08:00 hs. as 15:00 hs.**

V – INFRAESTRUTURA

- a) A CERCRED em suas dependências disponibilizará toda infraestrutura necessária à execução dos serviços, constituída de ambiente físico, locação, aluguel, condomínio, energia, água, mobiliário, microcomputadores, aparelhos de telefonia, hardware e softwares.
- b) Serão de nossa responsabilidade, disponibilizar os espaços em nossas dependências, de todos os custos de Telecom, envolvendo os canais de telefonia, serviço de 4004/3 (receptivo), Unidade de Resposta Audível (URA), WhatsApp, E-mail, ChatBot, higienização e enriquecimento da base/leads, além dos insumos necessários às ações motivacionais, como decoração do ambiente em datas comemorativas, distribuição de brindes e premiações, com periodicidade mensal.
- c) Também inclui, os custos de mobilização e viabilização, insumos e equipamentos envolvidos em qualquer atividade de treinamento, retenção de talentos, saúde e segurança do trabalho, ginástica laboral e orientação postural.
- d) Escopo de Atuação:
 - Operação de Call Center, em P.A.s humanas, para cobrança e atendimento ativo e receptivo;
 - Know-how de cobrança e atendimento;

- Atendimento ativo e receptivo multicanal (Telefone, E-mail, SMS, Chatbot e WhatsApp);
- Relatórios gerenciais/dashboards;
- Acesso ao Sistema de BI, com informações em tempo real, sobre as operações de cobrança e relacionamento com os devedores e clientes adimplentes;
- Higieneização e enriquecimento cadastral qualificando a base de dados dos seus leads em cobrança;
- Plataforma de WhatsApp ativa e receptiva;
- Supervisão dedicada;
- Melhoria nos indicadores de reclamações;
- Monitoria de qualidade;
- 100% das ligações ativas e receptivas gravadas;
- Registro de 100% das interações multicanal junto aos clientes, a disposição do contratante;
- Localização externa de clientes em casos de necessidade;
- Renegociação de contratos;
- Realização do fluxo de entrega amigáveis, em parceria com o depósito de bens apreendidos do Banco Digimais;
- Análise dos casos com notificação positiva para ajuizamento da ação de busca de acordo com as regras do Banco Digimais;
- Acompanhamento e monitoramento e ações para redução da provisão de risco;
- Renegociação de contrato no conceito de carência das parcelas (RR), de acordo com a políticas de rolagem do Banco Digimais.

VI – MODELO DE GESTÃO E ACOMPANHAMENTO

O Banco Digimais determinará os parâmetros da prestação de serviços e acompanhará os indicadores de desempenho, já a CERCRED deverá ajustar seus processos de gestão, operacionais e de apoio, atender aos indicadores de desempenho estabelecidos, bem como realizar outras ações para ajustes e melhorias com foco na qualidade do Relacionamento com os Clientes.

VII – EQUIPE DE TRABALHO

Todos os colaboradores são selecionados em um rigoroso processo de seleção e treinados para a excelência na prestação do serviço.

VIII – PRAZO E PLANEJAMENTO DE IMPLANTAÇÃO

Em até 10 (dez) dias úteis após o aceite da proposta, a CERCRED irá elaborar em conjunto com o Banco Digimais um Plano de Trabalho, contendo basicamente os itens especificados abaixo:

- ✓ Cronograma completo de todas as etapas dos trabalhos, incluindo atividades, ações, prazos, data de início e de entrega;
- ✓ Definição de prioridades pelo Banco Digimais;
- ✓ Cronograma de recrutamento e seleção;
- ✓ Recrutamento interno e externo para realização do atendimento;
- ✓ Detalhamento do conteúdo e cronograma do treinamento inicial;
- ✓ Plano de contingência detalhado, incluindo greves, transportes, falta de energia, queda de links de comunicação (voz e dados), entre outros;
- ✓ Análise das interfaces com sistemas existentes;
- ✓ Avaliação e definição das Árvore de Voz do atendimento eletrônico;
- ✓ Fluxograma de eventos de um atendimento (eletrônico e humano);
- ✓ Parametrização do Workforce para atender as atividades do tráfego;
- ✓ Cronograma completo de implantação dos canais de voz e dados;
- ✓ Execução de treinamentos (técnicos e usuários);
- ✓ Geração da documentação dos desenvolvimentos efetuados nos sistemas envolvidos;
- ✓ Implementação das melhorias;
- ✓ Desenvolvimento de novas funcionalidades.

IX - PREMISSA

Disponibilização à CERCRED, por meio eletrônico, pelo Banco Digimais, de base/leads de clientes devedores a serem trabalhados nas ações de cobrança.

Todo o processo de implantação será documentado pela CERCRED, validado e aprovado em conjunto com o Banco Digimais.

X – PRECIFICAÇÃO

A) Assim, elaboramos a proposta de preços considerando os seguintes serviços:

A.1) Serviço de cobrança multicanal, ativa e receptiva, visando a recuperação de créditos da carteira de clientes inadimplentes do Banco Digimais, através de P.A.s (Posições de Atendimento Humanizadas e Robotizadas), abrangendo todos os canais de relacionamento com o devedor (Whatsapp/SMS/ChatBot/Telefone/E-mail).

A precificação do presente escopo, tem como referência o percentual dos honorários de cobrança, calculados sobre o valor recuperado, de acordo com a tabela abaixo, separadas por faixa de atraso:

FAIXAS DE ATRASO	% de HOs
10 a 30	7%
31 a 60	7%
61 a 90	10%
91 a 120	12%
121 a 180	15%
181 a 360	20%
361 a 720	25%
721 a 1080	30%
1081 a 1800	35%
1800 a 2500	45%
Acima de 2500	50%

A.2) Para a operação de atendimento aos clientes adimplentes, considerando a volumetria de atendimentos (Setembro/21) encaminhada pelo Banco Digimais, dimensionamos uma estrutura com 08 operadores (04 P.A.s de 12 horas seg. à sex. e 06 horas aos sábados) ao custo mensal de R\$ 9.500,00 (nove mil e quinhentos reais) por cada P.A. de atendimento. Para tal operação de atendimento será utilizado software CRM de ponta, com toda multicanalidade (Whatsapp/ChatBot/SMS/E-mail/URA/BOT) omnichannel em cloud Oracle, com 100% das ligações/interações gravadas/registradas, visando a entrega do SLA abaixo:

Mês	Recebidas	SLA	Atendida	Equipe	TMA	Média "D"	Média "E"
Setembro	11.088	97%	10.755	8	05:00:00	462	58

A.3) Para as entregas amigáveis realizadas pela CERCRED em parceria com o Depósito de Bens Apreendidos do Banco Digimais, a CERCRED fará jus à remuneração de R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais) por entrega amigável, mais 5% de honorários, calculados sobre o valor do bem retomado. Os honorários de 5% sobre a venda, serão calculados sobre o valor líquido do Banco (valor de venda menos as despesas: documentos, Detran, reparos). Tais honorários serão repassados a CERCRED, após a venda do bem.

A.4) A CERCRED promoverá a análise dos casos com notificação positiva para ajuizamento da ação de busca, de acordo com as regras do Banco. Nas ações ajuizadas, em caso de recebimento/pagamento do débito, a CERCRED receberá seus honorários, ad êxito, de acordo com a tabela do item “A.1” desta proposta. Em caso de retomada da garantia a CERCRED receberá, ad êxito, a título de honorários, 8% do valor do bem retomado. Os honorários de 8% sobre a venda, serão calculados sobre o valor líquido do Banco (valor de venda menos as despesas: documentos, Detran, reparos). Tais honorários serão repassados a CERCRED, após a venda do bem. Para a carteira de cobrança dos contratos ajuizados a CERCRED iniciará este projeto recebendo 20% da base desta carteira.

B) O Banco Digimais, passados 18 (dezoito) meses, após o início da referida operação de cobrança e atendimento, poderá promover a aquisição de toda a operação pertinente à sua carteira, confiada a Cerc Cred. Entende-se por toda a operação de cobrança, a absorção pelo Banco Digimais dos custos de infraestrutura (TI/espaco físico/telefonía/sistemas/etc.); mão de obra/equipe de cobrança; tributos; etc. Esta operação de cobrança e atendimento, desde o seu início será alocada em um CNPJ de Filial da Cerc Cred, individualizado e apartado das demais operações da empresa. A integralidade das despesas e receitas desta operação serão

contabilizadas, desde seu início, exclusivamente neste novo CNPJ. Caso o Banco Digimais queira promover a aquisição desta operação, para fins de precificação, será realizado à época, avaliação/valuation de mercado a ser validado por ambas as partes.

XI – CONDIÇÕES GERAIS DA PROPOSTA

Os trabalhos propostos serão coordenados pela equipe de profissionais da CERCRED, a qual atuará diretamente em parceria com o Banco Digimais de acordo com as necessidades e as particularidades da execução dos serviços.

Esta proposta contempla um prazo de 36 (trinta e seis) meses de execução dos serviços e seu conteúdo possui validade de 30 (trinta) dias, podendo resultar em novas negociações para o fechamento do respectivo Contrato de Prestação de Serviços, com o objetivo de manter a segurança e o atendimento em todo o processo.

O projeto objeto desta proposta comercial, contempla o envio à CERCRED da integralidade da carteira de cobrança, a partir da Fase III, do Banco Digimais, incluindo ainda o envio do percentual mínimo de 10% da carteira de cobrança nas fases I e II; 30% das carteiras de Crédito Pessoal e Cartões; 20% da carteira de Contratos Ajuizados, que passarão a ser trabalhados exclusivamente pela CERCRED, durante a vigência do contrato de prestação de serviços.

A operação objeto deste projeto, de atendimento e cobrança ao Banco Digimais, será instalada na cidade de São Paulo, em site localizado na Zona Leste da cidade ou nas imediações da Av. Paulista.

XII – RESCISÃO

Em caso da CERCRED apresentar performance inferior ao desempenho histórico de recuperação do Banco Digimais, ou ainda na hipótese de não atendimento de alguma das cláusulas acima, o contrato poderá ser rescindido antes do prazo de 36 (trinta e seis) meses, com aviso prévio de 30 dias, sem custos para o Banco Digimais.

Sem mais para o momento, aguardamos o oportuno retorno de V.Sa. e nos colocamos a inteira disposição.

Atenciosamente,



Bernardo Lage

Diretor Executivo

CERCRED

Rio de Janeiro – RJ

CERCRED CONTRATO DE PRESTACO DE SERVIOS DE COBRANCA COM OPCO DE AQUISIO OPERACIONAL - Verso Assinatura.pdf

Documento nmero #e2850030-5196-46ec-a6f3-95e47807f9cb

Hash do documento original (SHA256): 46ab7f18512c7c69b7c172b7500e6e5ce59a8ad593368cf1fc689313aab6856f

Assinaturas

 **Bruna Natalia Scalioni de Sousa**

CPF: 368.561.228-02

Assinou como testemunha em 18 nov 2021 s 16:18:41

Emitido por Clicksign Gesto de documentos S.A.

Log

- | | |
|-----------------------|---|
| 18 nov 2021, 16:16:39 | Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb criou este documento nmero e2850030-5196-46ec-a6f3-95e47807f9cb. Data limite para assinatura do documento: 18 de dezembro de 2021 (16:12). Finalizao automtica aps a ltima assinatura: habilitada. Idioma: Portugus brasileiro. |
| 18 nov 2021, 16:17:05 | Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou  Lista de Assinatura: thiago_urbaneja@bancodigimais.com.br, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticao: email (via token); Nome Completo; CPF; endereo de IP. Dados informados pelo Operador para validao do signatrio: nome completo Thiago Rodrigues Urbaneja. |
| 18 nov 2021, 16:17:05 | Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou  Lista de Assinatura: cristiano_fraga@bancodigimais.com.br, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticao: email (via token); Nome Completo; endereo de IP. Dados informados pelo Operador para validao do signatrio: nome completo Cristiano Duarte Fraga. |
| 18 nov 2021, 16:17:05 | Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou  Lista de Assinatura: bruna_sousa@bancodigimais.com.br, para assinar como testemunha, com os pontos de autenticao: email (via token); Nome Completo; CPF; endereo de IP. Dados informados pelo Operador para validao do signatrio: nome completo Bruna Natalia Scalioni de Sousa e CPF 368.561.228-02. |
| 18 nov 2021, 16:17:05 | Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou  Lista de Assinatura: netto@grupocercrd.com.br, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticao: email (via token); Nome Completo; CPF; endereo de IP. Dados informados pelo Operador para validao do signatrio: nome completo Alfredo Lopes Netto. |

18 nov 2021, 16:17:05	Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: andrelisboa@cerc Cred.com.br, para assinar como testemunha, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo André Luis de Deus Lisboa.
18 nov 2021, 16:18:41	Bruna Natalia Scalioni de Sousa assinou como testemunha. Pontos de autenticação: email bruna_sousa@bancodigimais.com.br (via token). CPF informado: 368.561.228-02. IP: 204.199.36.114. Componente de assinatura versão 1.163.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
18 nov 2021, 16:26:08	Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb finalizou o processo de assinatura. Processo de assinatura concluído para o documento número e2850030-5196-46ec-a6f3-95e47807f9cb.



Para validar este documento assinado, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número e2850030-5196-46ec-a6f3-95e47807f9cb, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.

CERCRED CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA COM OPÇÃO DE AQUISIÇÃO OPERACIONAL - Versão Assinatura.pdf

Documento número #7790ccb2-6db7-494b-9154-589999acf85e

Hash do documento original (SHA256): dd423fe87e1270e4ea4de48cf8284ab2a39f1c0fea4b07a32f871aa4ac038836

Assinaturas

✓ **Cristiano Duarte Fraga**
Assinou como representante legal em 18 nov 2021 às 16:36:52
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ **João Luis Urbaneja**
CPF: 012.137.698-25
Assinou como representante legal em 18 nov 2021 às 16:31:37
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ **Alfredo Lopes Netto**
CPF: 284.340.928-40
Assinou como representante legal em 18 nov 2021 às 17:22:40
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ **André Luis de Deus Lisboa**
CPF: 034.218.617-57
Assinou como testemunha em 18 nov 2021 às 16:50:32
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

✓ **Bruna Natalia Scalioni de Sousa**
CPF: 368.561.228-02
Assinou como testemunha em 22 nov 2021 às 08:56:52
Emitido por Clicksign Gestão de documentos S.A.

Log

18 nov 2021, 16:26:16 Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb criou este documento número 7790ccb2-6db7-494b-9154-589999acf85e. Data limite para assinatura do documento: 18 de dezembro de 2021 (16:26). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.

18 nov 2021, 16:26:49	Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: cristiano_fraga@bancodigimais.com.br, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cristiano Duarte Fraga.
18 nov 2021, 16:27:08	Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: joao_urbaneja@bancodigimais.com.br, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo João Luis Urbaneja e CPF 012.137.698-25.
18 nov 2021, 16:28:34	Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: netto@grupocercr.com.br, para assinar como representante legal, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Alfredo Lopes Netto .
18 nov 2021, 16:29:21	Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: andrelisboa@cercr.com.br, para assinar como testemunha, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo André Luis de Deus Lisboa.
18 nov 2021, 16:29:29	Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 18 de dezembro de 2021 (16:26).
18 nov 2021, 16:31:38	João Luis Urbaneja assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email joao_urbaneja@bancodigimais.com.br (via token). CPF informado: 012.137.698-25. IP: 94.62.184.11. Componente de assinatura versão 1.163.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
18 nov 2021, 16:36:53	Cristiano Duarte Fraga assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email cristiano_fraga@bancodigimais.com.br (via token). IP: 204.199.36.114. Componente de assinatura versão 1.163.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
18 nov 2021, 16:48:53	Operador com email bruna_sousa@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: bruna_sousa@bancodigimais.com.br, para assinar como testemunha, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Bruna Natalia Scalioni de Sousa e CPF 368.561.228-02.
18 nov 2021, 16:50:33	André Luis de Deus Lisboa assinou como testemunha. Pontos de autenticação: email andrelisboa@cercr.com.br (via token). CPF informado: 034.218.617-57. IP: 187.16.106.194. Componente de assinatura versão 1.163.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
18 nov 2021, 17:22:40	Alfredo Lopes Netto assinou como representante legal. Pontos de autenticação: email netto@grupocercr.com.br (via token). CPF informado: 284.340.928-40. IP: 177.69.5.97. Componente de assinatura versão 1.163.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
22 nov 2021, 08:56:52	Bruna Natalia Scalioni de Sousa assinou como testemunha. Pontos de autenticação: email bruna_sousa@bancodigimais.com.br (via token). CPF informado: 368.561.228-02. IP: 187.109.40.58. Componente de assinatura versão 1.164.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

22 nov 2021, 08:56:52

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 7790ccb2-6db7-494b-9154-589999acf85e.



Para validar este documento assinado, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número 7790ccb2-6db7-494b-9154-589999acf85e, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.

ADITIVO I - AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, as partes abaixo:

- **BANCO DIGIMAI S.A**, atual denominação do **BANCO A.J. RENNER S.A.**, sociedade anônima fechada com sede em São Paulo/SP, na Rua Elvira Ferraz, nº 250, 11º andar, conjunto 1102, Vila Olímpia, CEP: 04552-040, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 92.874.270.0001/40, neste ato representada por seus representantes legais, doravante denominada simplesmente como “**BANCO**”; e

- **CERCRED – CENTRAL DE RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Barão do Rio, nº2189, 14º andar – Centro – Juiz de Fora/MG - CEP: 36.015-510, inscrita no CNPJ/MF sob n. 04.592.502/0001-00, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada “**CERCRED**”.

- Considerando que em 27 de março de 2018 as partes firmaram o Contrato de Prestação de Serviços de Cobrança (“contrato”);
- Considerando que em 29 de junho de 2020 o BANCO alterou a sua denominação social para BANCO DIGIMAI S.A.

Resolvem as partes celebrar o 1º aditivo ao Contrato, o qual será regido de acordo com os termos e condições abaixo:

1. DA SUBSTITUIÇÃO DA PRESTADORA DE SERVIÇOS

1.1. Por decisão mútua, as Partes resolvem em comum acordo, a efetuar a substituição da contratada, cedendo todos os direitos, deveres, obrigações e responsabilidades que foram firmados no contrato de prestação de serviço de cobrança, passando a configurar como nova contratada, a empresa denominada **CERCRED FINANCIAL S/A**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. Presidente Vargas, 03131, sala 602 - Centro – Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20210-030, inscrita no CNPJ/MF sob n. 47.983.118/0001-

40, neste ato devidamente representada na forma de seu Estatuto Social, doravante denominada **“CERCRED FINANCIAL”**.

1.2. Após a assinatura do presente aditivo, a empresa **“CERCRED”** informa que deixará de prestar os serviços de cobrança que passaram a ser de responsabilidade da empresa **“CERCRED FINANCIAL”**, todavia, apesar da referida substituição, a **“CERCRED”** ratifica que estará responsável por qualquer erro/descumprimento das cláusulas previstas no contrato anteriormente firmado, ainda que tal fato seja constatado posteriormente a assinatura do presente aditivo.

2. DA OBSERVÂNCIA à LGPD

2.1. Se houver acesso, recebimento, processamento, transmissão, tratamento e/ou transferência nacional e internacional de dados de caráter pessoal, em razão e no desempenho de suas atividades, relacionadas ao e contrato de prestação de serviços judiciais as Partes deverão:

- a) cumprir as leis de privacidade de dados em relação ao tratamento de dados pessoais objeto do Contrato, naquilo que for aplicável;
- b) tratar os dados de caráter pessoal a que tenha acesso, em razão da prestação dos serviços, com a exclusiva finalidade de prestar os serviços para os quais foi contratada, sempre em conformidade com os critérios, requisitos e especificações previstas no Contrato e seus respectivos anexos, sem a possibilidade de utilizar esses dados para finalidade distinta;
- c) não divulgar a terceiros os dados de caráter pessoal a que tenha tido acesso, salvo mediante prévia e expressa autorização da outra Parte;
- d) manter em absoluto sigilo todos os dados de caráter pessoal e informações que lhe tenham sido confiados, obrigação esta que subsistirá ao término do Contrato;
- e) não tratar dados pessoais em local diferente do estabelecido pelas Partes;
- f) não reter quaisquer Dados Pessoais por um período superior ao necessário para a execução dos serviços e/ou para o cumprimento das suas obrigações nos termos do Contrato, ou conforme necessário ou permitido pela lei

aplicável. Finalizado o Contrato por qualquer causa, deverão as Partes apagar/destruir com segurança (mediante confirmação por escrito), ou devolver à Parte que coletou o dado (quando solicitado) todos os documentos que contenham dados de caráter pessoal, a que tenha tido acesso durante a prestação dos serviços, bem como qualquer cópia destes, seja de forma documental ou magnética, a menos que a sua manutenção seja exigida ou assegurada pela legislação vigente;

g) colaborar entre si para a garantia do integral cumprimento das disposições previstas nas leis de proteção de dados pessoais.

2.2. Para os propósitos desta cláusula, "dados pessoais" significam todas as informações acessadas ou recebidas, tanto pela **CERCRED FINANCIAL** quanto pelo **BANCO**, em qualquer forma tangível ou intangível referente, ou que pessoalmente identifiquem ou tornem identificáveis, qualquer empregado, cliente, agente, usuário final, fornecedor, contato ou representante das PARTES.

2.3. Para fins do disposto no item g da cláusula 2.1, as PARTES devem:

(a) tomar medidas razoáveis para informar sua equipe de trabalho sobre as responsabilidades e confiabilidade resultantes da lei de proteção aos dados pessoais;

(b) notificar prontamente a outra PARTE por escrito sempre que souber ou suspeitar que ocorreu um incidente de segurança, ou uma violação à lei de proteção de dados pessoais;

(c) investigar eventual incidente de segurança, tomando todas as medidas necessárias para eliminar ou conter a exposição, inclusive cooperando com os esforços de investigação e remediação, mitigando qualquer dano;

(d) envidar esforços razoáveis para garantir que os dados pessoais sejam corretos e atualizados em todas as circunstâncias, enquanto estiverem sob sua custódia ou sob seu controle, na medida em que tenha capacidade de fazê-lo;

(e) cooperar mutuamente na definição de uma solução para implementar os novos requisitos de proteção e segurança aos dados pessoais, caso assim a legislação vier a exigir.

3. RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

As partes reconhecem a importância e se comprometem por si e por seus colaboradores a respeitar e a contribuir com o cumprimento dos Princípios Constitucionais, dos Direitos e Garantias Fundamentais e dos Direitos Sociais previstos na Constituição Federal.

3.1 Diante da relação contratual estabelecida com o Banco Digimais, e considerando as diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 4945, de 15 de setembro de 2021 do Banco Central do Brasil, firmo o compromisso empresarial de observar, manter e aderir, em caráter irrevogável e irretratável aos seguintes aspectos:

- a) Combate à pirataria, sonegação, fraude e corrupção;
- b) Práticas leais de concorrência;
- c) Direitos da criança e do adolescente, incluindo o combate ao trabalho infantil;
- d) Direitos do trabalhador, incluindo o de livre associação, de negociação, a remuneração justa e benefícios básicos, bem como o combate ao trabalho escravo;
- e) Combate à discriminação e à exploração sexual;
- f) Compromisso com o desenvolvimento profissional;
- g) Promoção da saúde e segurança;
- h) Promoção de padrões sustentáveis de desenvolvimento, produção, distribuição e consumo, contemplando fornecedores, prestadores de serviço, entre outros;

- i) Diminuição do impacto ambiental, da poluição do ar e da água;
- j) Redução e compensação da emissão de gases estufa;
- k) Proteção, promoção e preservação da biodiversidade e do meio ambiente;
- l) Ações sociais de interesse público.

3.2. Ao firmar este termo, a empresa signatária acredita que está em conformidade com todos os elementos citados, dispostos em lei, resoluções aplicáveis à atividade desenvolvida, normativas e demais mecanismo legais que tratem de responsabilidade socioambiental.

3.3. Caso não esteja em conformidade com algum dos elementos acima citados, concorda em assumir, de forma integral e imediata, o compromisso de buscar sua conformidade, isentando o Banco Digimais S. A. por quaisquer falhas no cumprimento dos itens acima descritos.

4. PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO À PRÁTICA DE ATOS CONTRA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

4.1. As PARTES, por si e por seus administradores, diretores, empregados e agentes, obrigam-se a:

- (a) conduzir suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis;
- (b) repudiar e não permitir qualquer ação que possa constituir ato lesivo nos termos da Lei nº 12.846, de 01/082013, e legislação correlata, inclusive Lei dos Estados Unidos sobre Práticas de Corrupção no Exterior (Foreign Corrupt Practices Act – FCPA), obrigando-se a cumprir integralmente suas disposições, mediante a abstenção de qualquer atividade que constitua ou possa constituir violação às Regras Anticorrupção;
- (c) dispor ou comprometer-se a implementar, durante a vigência deste Contrato, programa de conformidade e treinamento voltado à prevenção e

detecção de violações das regras anticorrupção e dos requisitos estabelecidos neste Contrato;

(d) notificar imediatamente a outra parte se tiverem conhecimento ou suspeita de qualquer conduta que constitua ou possa constituir prática de suborno ou corrupção referente à negociação, conclusão ou execução deste Contrato, e declaram, neste ato, que não realizaram e nem realizarão qualquer pagamento, nem forneceram ou fornecerão benefícios ou vantagens a quaisquer autoridades governamentais, ou a consultores, representantes, parceiros ou terceiros a elas ligados, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão da administração pública ou assegurar qualquer vantagem indevida, obter ou impedir negócios ou auferir qualquer benefício indevido.

4.2. A PARTE que violar qualquer obrigação obriga-se a indenizar e isentar a parte inocente sobre quaisquer danos ou perdas, incluindo multas, custos, obrigações de reparação de danos, taxas, juros, honorários advocatícios ou outras responsabilidades, incluindo as criminais, que venham a ser incorridas pela parte inocente a partir de investigação ou qualquer outro procedimento judicial ou administrativo em face da parte infratora, mas que tenha sido originado a partir de qualquer ação ou omissão da direta da parte, ou por meio de seus administradores, sócios, empregados, agentes, prepostos ou representantes, na vigência deste contrato.

4.3. A DIGIMAIS declara-se ciente de que é expressamente vedado receber de e/ou entregar a colaboradores do **CERCRED FINANCIAL**, inclusive a seus administradores, diretores e conselheiros, a qualquer pretexto, recurso financeiro, brindes, favores, presentes, refeições de negócios, eventos comemorativos e similares, excetuando-se os brindes meramente institucionais e sem valor comercial.

5. RATIFICAÇÃO

6.1. Permanecem inalteradas e em vigor todas as demais cláusulas do Contrato Particular, firmado entre o “**BANCO**” e a “**CERCRED**”, do qual a “**CERCRED FINANCIAL**” concorda e assume o compromisso de cumprir o que fora firmado.

Por fim, as partes e as testemunhas envolvidas neste instrumento afirmam e declaram que esse poderá ser assinado eletronicamente através da plataforma “CLICKSIGN”,

atualmente no endereço <https://www.clicksign.com//>, com fundamento no Artigo 10, parágrafo 2º da MP 2200-2/2001, e do Artigo 6º do Decreto 10.278/2020, sendo as assinaturas consideradas válidas, vinculantes e executáveis, desde que firmadas pelos representantes legais das Partes. Consigna-se no presente instrumento que a assinatura com Certificado Digital/eletrônica tem a mesma validade jurídica de um registro e autenticação feita em cartório, seja mediante utilização de certificados e-CPF, e-CNPJ e/ou NF-e. As Partes renunciam à possibilidade de exigir a troca, envio ou entrega das vias originais (não-eletrônicas) assinadas do instrumento, bem como renunciam ao direito de recusar ou contestar a validade das assinaturas eletrônicas, na medida máxima permitida pela legislação aplicável.

São Paulo, 25 de abril de 2023.

BANCO DIGIMAIS S.A.
CNPJ: 92.874.270.0001/40

**CERCRED – CENTRAL DE
RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS
LTDA**
CNPJ:04.592.502/0001-00

CERCRED FINANCIAL S/A
CNPJ: 47.983.118/0001-40

1.

Nome:
CPF:

2.

Nome:
CPF:

Aditivo Cercred - Mudança de CNPJ - 25.04.docx

Documento número #a5c79baa-31da-4984-a8f1-00e43f920d15

Hash do documento original (SHA256): 4d3ccf6749dbd88da0247b362c7af641a00a30117f9de388b7e5890660af157c

Assinaturas

✓ **Alfredo Lopes Netto**
CPF: 284.340.928-40
Assinou como representante legal em 27 abr 2023 às 12:00:25

✓ **BERNARDO FONSECA MOREIRA LAGE**
CPF: 063.719.296-66
Assinou como representante legal em 02 mai 2023 às 13:12:09

✓ **ANDRE LUIS DE DEUS LISBOA**
CPF: 034.218.617-57
Assinou como testemunha em 27 abr 2023 às 10:37:58

✓ **Cleiciane Lobato da Silva Otero**
CPF: 803.672.082-53
Assinou como testemunha em 27 abr 2023 às 12:04:16

✓ **Fernando Marcial Roncal Pajares**
CPF: 120.622.448-78
Assinou como representante legal em 27 abr 2023 às 14:16:36

✓ **Cristiano Duarte Fraga**
CPF: 735.743.840-68
Assinou como representante legal em 27 abr 2023 às 11:30:34

Log

27 abr 2023, 10:24:01 Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb criou este documento número a5c79baa-31da-4984-a8f1-00e43f920d15. Data limite para assinatura do documento: 27 de maio de 2023 (10:11). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.

27 abr 2023, 10:24:04	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: netto@grupocercr.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Alfredo Lopes Netto e CPF 284.340.928-40.
27 abr 2023, 10:24:04	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: bernardolage@grupocercr.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo BERNARDO FONSECA MOREIRA LAGE e CPF 063.719.296-66.
27 abr 2023, 10:24:04	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: andrelisboa@cercr.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo ANDRE LUIS DE DEUS LISBOA e CPF 034.218.617-57.
27 abr 2023, 10:24:04	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: cleiciane_otero@bancodigimais.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cleiciane Lobato da Silva Otero.
27 abr 2023, 10:24:04	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: fernando_pajares@bancodigimais.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Fernando Marcial Roncal Pajares e CPF 120.622.448-78.
27 abr 2023, 10:24:04	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: cristiano_fraga@bancodigimais.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cristiano Duarte Fraga e CPF 735.743.840-68.
27 abr 2023, 10:37:58	ANDRE LUIS DE DEUS LISBOA assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail andrelisboa@cercr.com.br. CPF informado: 034.218.617-57. IP: 187.16.106.194. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9054714 e longitude -43.1779318. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.487.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
27 abr 2023, 11:30:34	Cristiano Duarte Fraga assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail cristiano_fraga@bancodigimais.com.br. CPF informado: 735.743.840-68. IP: 204.199.36.114. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5746342 e longitude -46.6447066. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.487.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
27 abr 2023, 12:00:25	Alfredo Lopes Netto assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail netto@grupocercr.com.br. CPF informado: 284.340.928-40. IP: 152.255.99.33. Componente de assinatura versão 1.487.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

27 abr 2023, 12:04:16	Cleiciane Lobato da Silva Otero assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail cleiciane_otero@bancodigimais.com.br. CPF informado: 803.672.082-53. IP: 187.109.40.58. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5746155 e longitude -46.6447304. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.487.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
27 abr 2023, 14:16:36	Fernando Marcial Roncal Pajares assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail fernando_pajares@bancodigimais.com.br. CPF informado: 120.622.448-78. IP: 187.109.40.58. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5792551 e longitude -46.641581. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.488.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
02 mai 2023, 13:12:09	BERNARDO FONSECA MOREIRA LAGE assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail bernardolage@grupocerc Cred.com.br. CPF informado: 063.719.296-66. IP: 187.32.23.59. Componente de assinatura versão 1.488.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
02 mai 2023, 13:12:09	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número a5c79baa-31da-4984-a8f1-00e43f920d15.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº a5c79baa-31da-4984-a8f1-00e43f920d15, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

2º ADITAMENTO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL

Pelo presente Instrumento Particular, de um lado:

BANCO DIGIMAI S/A, instituição financeira com sede na Rua Elvira Ferraz, n. 250 – CJ 1102, Bairro Vila Olimpia, Município de São Paulo – CEP. 04.552-040/SP, inscrita no C.N.P.J/M.F. sob n.º 92.874.270/0001-40, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, neste ato denominado como **CONTRATANTE/CEDIDO**, e de outro lado:

CERCRED – SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 04.592.502/0030-44, estabelecida na Cidade de Juiz de Fora, no endereço sito à Avenida Presidente Itamar Franco, n. 3150 – sala 604 - 36.025-290/MG, neste ato representado na forma de seu contrato social, neste ato denominada como **CONTRATADA/CEDENTE**

Comparece também ao presente ato a empresa **CERCRED FINANCIAL S/A**, com sede na Avenida Presidente Vargas, n. 3131 – sala 602 - Bairro Cidade Nova, Município do Rio de Janeiro – CEP. 20.210-030, inscrita no CNPJ/MF nº 47.983.118/0001-40 neste ato devidamente representada nos termos de seu Estatuto Social, nomeia e constitui seu bastante procurador o Sr. MAURÍCIO COIMBRA GUILHERME FERREIRA, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/RJ sob o n. 151.056, portador da carteira de identidade RG n. 11487505-7 IPF/RJ e inscrito no CPF/MF sob o n. 081.682.597-18, residente e domiciliado na Rua Professor Saboia Ribeiro, n. 47 – apartamento 404 - Bairro Leblon – Cidade do Rio de Janeiro/RJ, neste ato denominada **INTERVENIENTE/CESSIONÁRIA**

Considerando que a CONTRATANTE/CEDIDO e CONTRATADA/CESSIONÁRIA, acima qualificadas firmaram entre si o INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL, datado em 13 de maio de 2022 e assinado digitalmente entre os dias 13 à 16 de maio, por seus respectivos representantes através da plataforma CLICKSIGN (documento nº 3ab27609-d150-4988-9005-69b1387e3728) pelo qual ajustaram a prestação de serviços de teleatendimento, que consiste no atendimento dos clientes, através de call center receptivo por multiplacanalidade humana e digital, gestão dos processos de relacionamento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas, incluindo a disponibilização de infraestrutura tecnológica para atendimento, operação e serviços, instalações físicas, métodos e processos de trabalho, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreendem os serviços a serem prestados, atendendo às necessidades deliberadas pelo **CONTRATANTE/CEDIDO**, sem exclusividade e sem vínculo empregatício, em todo território nacional.

Considerando ainda que a CONTRATADA/CEDENTE com a anuência do CONTRATANTE/CEDIDO, cedeu a sua posição relativa ao INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL, datado em 13 de maio de 2022 e assinado digitalmente entre os dias 13 à 16 de maio, por seus respectivos representantes através da plataforma CLICKSIGN (documento nº 3ab27609-d150-4988-9005-69b1387e3728 à INTERVENIENTE/CESSIONÁRIA.

Resolvem as Partes aqui devidamente qualificadas celebrar o 2º ADITAMENTO DO CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL, de acordo com as condições e cláusulas a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

A CONTRATADA/CEDENTE cede e transfere à INTERVENIENTE/CESSIONÁRIA todos os direitos e obrigações decorrentes do CONTRATANTE/CEDIDO e CONTRATADA/CESSIONÁRIA, acima qualificadas firmaram entre si o INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL, datado em 13 de maio de 2022 e assinado digitalmente entre os dias 13 à 16 de maio, por seus respectivos representantes através da plataforma CLICKSIGN (documento nº 3ab27609-d150-4988-9005-69b1387e3728), bem como de todos os seus Aditivos e Anexos.

A INTERVENIENTE/CESSIONÁRIA assume perante a ora CONTRATANTE/CEDIDO, integralmente todos os direitos e obrigações decorrentes dos contratos mencionados no item 1.1 deste termo, incluindo toda e qualquer eventual pendência da CONTRATADA/CEDENTE junto ao CONTRATANTE/CEDIDO.

Os serviços que constituem objeto do contrato mencionado serão prestados pela ora INTERVENIENTE/CESSIONÁRIA ao CONTRATANTE/CEDIDO, nas mesmas condições firmadas anteriormente com a CONTRATADA/CEDENTE.

A CONTRATADA/CEDENTE permanecerá obrigada solidária por todas as obrigações assumidas através do INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL, datado em 13 de maio de 2022 e assinado digitalmente entre os dias 13 à 16 de maio, por seus respectivos representantes através da plataforma CLICKSIGN (documento nº 3ab27609-d150-4988-9005-69b1387e3728), bem como de todos os seus Aditivos e Anexos perante a CONTRATANTE/CEDIDO, ou seja, por toda e qualquer obrigação, inclusive pecuniária, respondendo a CONTRATADA/CEDENTE como devedora solidária, enquanto a obrigação não for cumprida.

A INTERVENIENTE/CESSIONÁRIA assume todas as obrigações relativas a CONTRATADA/CEDENTE do Contrato, respondendo perante a CONTRATANTE/CEDIDO por todas as obrigações e deveres, bem como faltas praticadas pela CONTRATADA/CEDENTE durante o período de vigência no contrato listado na Cláusula Primeira.

As partes infra-assinadas, reconhecem expressamente, que ficam cedidos pela CONTRATADA/CEDENTE à INTERVENIENTE/CESSIONÁRIA, com expressa anuência e concordância da CONTRATANTE/CEDIDO todos os direitos e obrigações do contrato ora cedido e transferido, respeitadas as condições ora expressas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA INCLUSÃO DE ATIVIDADES NO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Fica estabelecido pelas Partes infra-assinadas que a partir da assinatura deste aditivo, a prestação do serviço de disparos de SMS – SHORTCODE, será tratada como serviço esporádico e será realizado apenas a pedido da CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA – VALOR DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – DISPAROS DE SMS SHORTCODE

Valor unitário de R\$ 0,065 por SMS SHORTCODE enviado.

Ficam ratificadas todas as demais cláusulas e condições do contrato.

As Partes e as testemunhas envolvidas neste instrumento afirmam e declaram que esse poderá ser assinado eletronicamente através da plataforma "ClickSign", atualmente no endereço <https://www.clicksign.com//>, com fundamento no Artigo 10, parágrafo 2º da MP 2200-2/2001, e do Artigo 6º do Decreto 10.278/2020, sendo as assinaturas consideradas válidas, vinculantes e executáveis, desde que firmadas pelos representantes legais das Partes. Consigna-se no presente instrumento que a assinatura com Certificado Digital/eletrônica tem a mesma validade jurídica de um registro e autenticação feita em cartório, seja mediante utilização de certificados e-CPF, e-CNPJ e/ou NF-e. As Partes renunciam à possibilidade de exigir a troca, envio ou entrega das vias originais (não eletrônicas) assinadas do instrumento, bem como renunciam ao direito de recusar ou contestar a validade das assinaturas eletrônicas, na medida máxima permitida pela legislação aplicável

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente, com 3 (tres laudas), acompanhadas por testemunhas.

São Paulo, 16 de março de 2023.

BANCO DIGIMAI S/A

Nome: Fernanda de Sousa Grecco
CPF: 194.661.058-50
Cargo: Diretora Operacional

Nome: Cristiano Duarte Fraga
CPF: 735.743.840-68
Cargo: Diretor de Recuperação
De Crédito

CERCRED – SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA

Nome: Alfredo Lopes Netto
CPF: 284.340.928-40
Cargo: Diretor Operacional e Representante Legal

CERCRED FINANCIAL S/A

Bernardo Fonseca Moreira Lage
CPF: 063.719.296-66
Cargo: Diretor Comercial

Nome: Erik Alessandro Kiyoshi Mimura
CPF: 165.556.078-66
Cargo: Diretor Presidente

Testemunhas:

Nome: André Luís de Deus Lisboa
CPF: 034.218.617-57

Nome: Sue Ellen Cristina de Assis
CPF: 227.197.628-65

minuta - 2º aditivo contrato prestação serviços - v. final.docx

Documento número #e4f4169d-192c-4004-9297-18306c27ed15

Hash do documento original (SHA256): d47ef02739dec244bd8e330f7d1c5f18418fc0397c45c71becd36ceaa7b5b902

Assinaturas

✓ **Fernanda de Sousa Grecco Alves**
CPF: 194.661.058-50
Assinou como representante legal em 30 mar 2023 às 16:35:29

✓ **Cristiano Duarte Fraga**
CPF: 735.743.840-68
Assinou como representante legal em 30 mar 2023 às 18:26:02

✓ **Sue Ellen Cristina de Assis**
CPF: 227.197.628-65
Assinou como testemunha em 30 mar 2023 às 16:28:27

✓ **André Luís de Deus Lisboa**
CPF: 034.218.617-57
Assinou como testemunha em 31 mar 2023 às 09:24:36

✓ **Alfredo Lopes Netto**
CPF: 284.340.928-40
Assinou como representante legal em 31 mar 2023 às 11:53:01

✓ **ERIK ALESSANDRO**
CPF: 165.556.078-66
Assinou como representante legal em 31 mar 2023 às 11:59:22

✓ **BERNARDO LAGE**
CPF: 063.719.296-66
Assinou como representante legal em 31 mar 2023 às 11:49:55

Log

30 mar 2023, 16:24:20	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb criou este documento número e4f4169d-192c-4004-9297-18306c27ed15. Data limite para assinatura do documento: 29 de abril de 2023 (16:20). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
30 mar 2023, 16:24:22	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: fernanda_alves@bancodigimais.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Fernanda de Sousa Grecco Alves.
30 mar 2023, 16:24:22	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: cristiano_fraga@bancodigimais.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Cristiano Duarte Fraga.
30 mar 2023, 16:24:22	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: sue_assis@bancodigimais.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Sue Ellen Cristina de Assis .
30 mar 2023, 16:24:22	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: andrelisboa@cerc Cred.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo André Luís de Deus Lisboa e CPF 034.218.617-57.
30 mar 2023, 16:24:22	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: netto@grupocerc Cred.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Alfredo Lopes Netto e CPF 284.340.928-40.
30 mar 2023, 16:24:22	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: erikmimura@grupocerc Cred.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo ERIK ALESSANDRO.
30 mar 2023, 16:24:22	Operador com email bruna_alves@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: bernardolage@cerc Cred.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo BERNARDO LAGE.
30 mar 2023, 16:28:27	Sue Ellen Cristina de Assis assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail sue_assis@bancodigimais.com.br. CPF informado: 227.197.628-65. IP: 204.199.36.114. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
30 mar 2023, 16:35:30	Fernanda de Sousa Grecco Alves assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail fernanda_alves@bancodigimais.com.br. CPF informado: 194.661.058-50. IP: 204.199.36.114. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

30 mar 2023, 18:26:03	Cristiano Duarte Fraga assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail cristiano_fraga@bancodigimais.com.br. CPF informado: 735.743.840-68. IP: 187.109.40.58. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
31 mar 2023, 09:24:36	André Luís de Deus Lisboa assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail andrelisboa@cerc Cred.com.br. CPF informado: 034.218.617-57. IP: 187.16.106.194. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
31 mar 2023, 11:49:55	BERNARDO LAGE assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail bernardolage@cerc Cred.com.br. CPF informado: 063.719.296-66. IP: 187.72.209.161. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
31 mar 2023, 11:53:01	Alfredo Lopes Netto assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail netto@grupocerc Cred.com.br. CPF informado: 284.340.928-40. IP: 187.32.23.59. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
31 mar 2023, 11:59:23	ERIK ALESSANDRO assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail erikmimura@grupocerc Cred.com.br. CPF informado: 165.556.078-66. IP: 200.100.103.213. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
31 mar 2023, 11:59:23	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número e4f4169d-192c-4004-9297-18306c27ed15.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº e4f4169d-192c-4004-9297-18306c27ed15, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

3º ADITAMENTO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL

De um lado, **(i) CERCRED FINANCIAL S/A**, sociedade anônima, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 47.983.118/0001-40, com sede na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, na Avenida Presidente Vargas, n. 3131 – sala 602 - Bairro Cidade Nova, CEP: 20.210-030 neste ato representada, na forma de seu estatuto social, por seu Representante Legal infra-assinado (**“CONTRATADA”**); e

De outro lado, **(ii) BANCO DIGIMAI S.A**, pessoa jurídica de direito privado com sede na Rua Elvira Ferraz n.º 250, 11º andar, Conj. 1102, Vila Olímpia, São Paulo, SP, CEP: 04552-040, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 92.874.270.0001/40, neste ato representada, na forma de seu Estatuto Social, por seu Representante Legal infra-assinado (**“CONTRATANTE”**),

Considerando que as partes firmaram INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL, datado em 13 de maio de 2022 e assinado digitalmente entre os dias 13 à 16 de maio, por seus respectivos representantes através da plataforma CLICKSIGN (documento nº 3ab27609-d150-4988-9005-69b1387e3728) pelo qual ajustaram a prestação de serviços de teleatendimento, que consiste no atendimento dos clientes, através de call center receptivo por multiplacanalidade humana e digital, gestão dos processos de relacionamento, desenvolvimento e manutenção dos sistemas, incluindo a disponibilização de infraestrutura tecnológica para atendimento, operação e serviços, instalações físicas, métodos e processos de trabalho, além de pessoal técnico especializado nas diversas áreas que compreendem os serviços a serem prestados, atendendo às necessidades deliberadas pelo CONTRATANTE sem exclusividade e sem vínculo empregatício, em todo território nacional;

Considerando que foi firmado o 1º ADITAMENTO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MULTICANAL, datado de 16 de dezembro de 2022 e assinado digitalmente em 13 de janeiro de 2023, por seus respectivos representantes através da plataforma ClickSign (documento nº #75f12198-e505-4809-9a60-

3dc101f635ae) pelo qual ajustaram a troca da matriz e a forma de emissão das notas fiscais atinentes ao serviço, bem como foram incluídas atividades a serem executadas pela contratada no que tange à prestação de serviços oferecida.

Considerando que foi firmado o 2º ADITAMENTO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE ATENDIMENTO MULTICANAL datado de 16 de março de 2023 e assinado digitalmente em 30 de março de 2023, por seus respectivos representantes através da plataforma ClickSign (documento nº e4f4169d-192c-4004-9297-18306c27ed15) pelo qual foram cedidos, e, portanto, transferidos os direitos e obrigações de CERCRED – SOLUÇÕES DE CONTACT CENTER E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS LTDA para CERCRED FINANCIAL S/A.

Considerando a necessidade de adequação da prestação de serviços no que tange a previsão de obrigações específicas relacionadas Política de Segurança Cibernética, as Partes firmam de mútuo acordo resolvem aditar o contrato de prestação de serviços que passará a conter as seguintes cláusulas.

I. DOS PAÍSES E/OU REGIÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1.1. Os serviços serão prestados no Brasil e os dados serão armazenados em servidores no Brasil.

II. DA QUARTEIRIZAÇÃO

2.1. Poderão as partes, por meio de acordo escrito, subcontratar terceiros, para o tratamento de dados pessoais decorrente do presente Contrato, sendo obrigatório informar e identificar este terceiro controlador que irá realizar a quarteirização dos serviços que deverão estar especificados no acordo escrito assinado, devendo ainda exigir deles, no mínimo, o mesmo nível de proteção de dados pessoais e segurança da informação aqui presente, respeitando-se todos os termos deste contrato.

2.1. Na hipótese de ser contratada empresa quarteirizada para a prestação de serviços de qualquer natureza, a CONTRATADA restará responsável por todo e qualquer prejuízo ocasionado pela empresa indicada, incluindo mas não se limitando, a condenações que o CONTRATANTE venha a sofrer no âmbito cível e trabalhista.

2.2. Por meio da presente cláusula, as Partes de mútuo acordo, convencionam que tanto dados pessoais, quanto dados e acessos sistêmicos poderão ser concedidos à empresa quarteirizada para o fim exclusivo da prestação de serviços contratada entre as Partes.

2.2.1. Em havendo necessidade de compartilhamento de acesso sistêmico e de dados pessoais para fins de completa atuação da empresa quarteirizada, a CONTRATADA ficará responsável pela obtenção e fornecimento de todas as certificações de segurança da empresa quarteirizada, respondendo em todos os âmbitos da esfera civil e criminal pelas informações prestadas.

III. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Nos termos do presente aditivo, a CONTRATADA se obriga a:

- (i) cumprir a legislação brasileira aplicável, incluindo, mas não se limitando, à Resolução 4.658/18 e a Circular 3.909/18, bem como garantir a adoção de medidas decorrentes das determinações do Banco Central em relação a este Contrato;
- (ii) garantir o acesso do CONTRATANTE aos dados e às informações a serem processados ou armazenados pela CONTRATADA no âmbito do Contrato;
- (iii) garantir a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processadas ou armazenadas pela CONTRATADA no âmbito da natureza do serviço prestado.
- (iv) aderir às certificações exigidas pelo CONTRATANTE para a prestação do serviço, apresentando-as ao CONTRATANTE, sempre que solicitado, nos termos das normas aplicáveis;
- (v) Garantir o acesso do CONTRATANTE aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente contratada pela CONTRATADA, quando aplicável, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços;
- (vi) garantir o provimento de informações e de recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços prestados;
- (vii) proceder com a identificação e a segregação dos dados dos Portadores por meio de controles físicos ou lógicos;
- (viii) garantir a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos Portadores;

- (ix) manter, enquanto o Contrato estiver vigente, segregação dos dados e dos controles de acesso para proteção das informações dos Portadores e do CONTRATANTE;
- (x) apresentar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE ou por empresa por este indicada, as certificações e outros requisitos técnicos exigíveis para a prestação dos serviços;
- (xi) proceder com a adoção de medidas de segurança para a transmissão e armazenamento dos dados nos termos deste Aditivo, da legislação e regulamentação em vigor;
- (xii) garantir o acesso do CONTRATANTE e/ou de terceiros por ele indicados às informações fornecidas pela CONTRATADA, visando verificar o cumprimento do disposto neste Aditivo;
- (xiii) notificar previamente o CONTRATANTE sobre a subcontratação de serviços relacionados ao serviço prestado;
- (xiv) garantir permissão de acesso do Banco Central do Brasil ao presente Contrato, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações; e
- (xv) manter o CONTRATANTE permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento deste Aditivo.

3.2. A CONTRATADA se obriga a proceder com a guarda dos dados e das informações processadas no âmbito deste Contrato na forma prevista pela Resolução 4.658/18 e pela Circular 3.909/18, conforme aplicável, bem como respeitar os prazos lá previstos.

3.3. Sem prejuízo do previsto acima, a CONTRATADA se obriga, no caso de extinção deste Contrato:

- (i) garantir a transferência dos dados relacionados aos serviços prestados ao CONTRANTE ou ao novo prestador de serviços por ela contratado; e
- (ii) efetuar a exclusão dos dados, após a devida transferência dos dados prevista acima, bem como a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados recebidos pelo CONTRATANTE.

3.4. Fica estabelecido que, ainda, no caso de decretação de regime de resolução do CONTRATANTE pelo Banco Central, a CONTRATADA deverá:

- (i) Garantir a concessão de pleno e irrestrito acesso do responsável pelo regime de resolução aos contratos, aos acordos, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso que estejam em poder da CONTRATADA; e
- (ii) Notificar previamente o responsável pelo regime de resolução sobre a intenção de a CONTRATADA interromper a prestação dos serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que: (a) a CONTRADA obriga-se a aceitar eventual pedido de prazo adicional de 30 (trinta) dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução; e (b) a notificação prévia deverá ocorrer também na situação em que a interrupção for motivada por inadimplência do CONTRATANTE.

IV. DA ASSINATURA ELETRÔNICA

4.1. As PARTES e as Testemunhas reconhecem expressamente a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento, formado em meio digital, e concordam em utilizar e reconhecem como manifestação válida de anuência a sua assinatura em formato eletrônico, contendo carimbo de tempo e respeitando os demais elementos de validade conforme previsão do art. 10, § 2o, da Medida Provisória no 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

V. DA RATIFICAÇÃO

5.1. Ficam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato originário, naquilo que não contrariarem o presente aditivo.

São Paulo, 7 de junho de 2023

CERCRED FINANCIAL S/A

BANCO DIGIMAI S.A

Testemunhas:

Nome
CPF

Nome
CPF

*[PÁGINA DE ASSINATURAS DO 3º ADITAMENTO CONTRATUAL, CELEBRADO EM
ENTRE CERCRED FINANCIAL S.A E BANCO DIGIMAI S.A.]*

Aditivo - Segurança Cibernética_07_06_Vfinal.docx

Documento número #787ea5dd-92c9-4df1-aaf8-6bd79d9e3ef7

Hash do documento original (SHA256): 4f8374e5bf0c95ec07e81ae9702fae88c5aeeab76e36f00408541b5ae107d659

Assinaturas



Alfredo Lopes Netto

CPF: 284.340.928-40

Assinou como representante legal em 12 jun 2023 às 09:28:49



Reginaldo Marcelo Barbara

Assinou como testemunha em 07 jun 2023 às 15:17:28



ANDRÉ LUIS DE DEUS LISBOA

CPF: 034.218.617-57

Assinou como testemunha em 07 jun 2023 às 17:48:55



Fernando Marcial Roncal Pajares

CPF: 120.622.448-78

Assinou como representante legal em 07 jun 2023 às 15:41:21



Fernanda de Sousa Grecco Alves

CPF: 194.661.058-50

Assinou como representante legal em 07 jun 2023 às 15:32:21

Log

- | | |
|-----------------------|--|
| 07 jun 2023, 15:13:53 | Operador com email maria_lima@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb criou este documento número 787ea5dd-92c9-4df1-aaf8-6bd79d9e3ef7. Data limite para assinatura do documento: 07 de julho de 2023 (15:05). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro. |
| 07 jun 2023, 15:13:56 | Operador com email maria_lima@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: netto@grupocercr.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Alfredo Lopes Netto e CPF 284.340.928-40. |

07 jun 2023, 15:13:56	Operador com email maria_lima@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: reginaldo_barbara@bancodigimais.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Reginaldo Marcelo Barbara.
07 jun 2023, 15:13:56	Operador com email maria_lima@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: andrelisboa@cerc Cred.com.br para assinar como testemunha, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo ANDRÉ LUIS DE DEUS LISBOA e CPF 034.218.617-57.
07 jun 2023, 15:13:56	Operador com email maria_lima@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: fernando_pajares@bancodigimais.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Fernando Marcial Roncal Pajares e CPF 120.622.448-78.
07 jun 2023, 15:13:56	Operador com email maria_lima@bancodigimais.com.br na Conta be016dd2-1c86-47b6-8455-b952c17f2acb adicionou à Lista de Assinatura: fernanda_alves@bancodigimais.com.br para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Fernanda de Sousa Grecco Alves e CPF 194.661.058-50.
07 jun 2023, 15:17:28	Reginaldo Marcelo Barbara assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail reginaldo_barbara@bancodigimais.com.br. IP: 204.199.36.114. Componente de assinatura versão 1.505.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
07 jun 2023, 15:32:22	Fernanda de Sousa Grecco Alves assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail fernanda_alves@bancodigimais.com.br. CPF informado: 194.661.058-50. IP: 187.109.40.58. Componente de assinatura versão 1.505.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
07 jun 2023, 15:41:21	Fernando Marcial Roncal Pajares assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail fernando_pajares@bancodigimais.com.br. CPF informado: 120.622.448-78. IP: 187.109.40.58. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5744512 e longitude -46.644799. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.505.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
07 jun 2023, 17:48:55	ANDRÉ LUIS DE DEUS LISBOA assinou como testemunha. Pontos de autenticação: Token via E-mail andrelisboa@cerc Cred.com.br. CPF informado: 034.218.617-57. IP: 177.12.18.4. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.8950016 e longitude -43.122688. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.505.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
12 jun 2023, 09:28:49	Alfredo Lopes Netto assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail netto@grupocerc Cred.com.br. CPF informado: 284.340.928-40. IP: 187.32.23.59. Componente de assinatura versão 1.506.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
12 jun 2023, 09:28:50	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 787ea5dd-92c9-4df1-aaf8-6bd79d9e3ef7.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 787ea5dd-92c9-4df1-aaf8-6bd79d9e3ef7, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 005/2024 ANÁLISE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Processo de Licitação Eletrônica nº 38/2024

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias.

Assunto: Manifestação técnica sobre os documentos de habilitação da empresa ESSENCIAL SOLUCOES DE CONTACT CENTER LTDA, arrematante da Licitação Eletrônica nº 005.2024.

Área Demandante: Geroc – Gerência de Operações de Call Center

Análise: Documentos de Habilitação

1. **Carta Proposta:** a arrematante declara assumir todas as despesas necessárias para a plena execução do objeto a ser contratado. Declara conhecer e submeter-se a todas as condições estabelecidas no Edital 005/2024 e seus anexos. O preço ofertado na proposta está aderente ao objeto pretendido e praticados no mercado.
 - **Observação 1:** constatamos que os valores unitários preenchidos na proposta estão com mais de duas casas decimais após a vírgula, o que gera diferença nos valores totais da planilha de proposta. Orientamos que o arrematante faça a correção, considerando o valor absoluto dos valores unitários (PA1, PA2 e Serviços Sob Demanda), com até duas casas decimais após a vírgula.
 - **Observação 2:** orientamos que a arrematante especifique a descrição dos **itens 1.3.6 e 2.3.6** (Outras), das abas Custo PA 1 e Custo PA 2, respectivamente, da planilha de proposta (Anexo E).
2. **Atestado de Capacidade Técnica:** esse parecer sugere a validação da autenticidade do Atestado de Capacidade Técnica emitido pelo Banco Digimais em favor da Essencial Soluções de Contact Center LTDA, que está sendo apresentado no processo licitatório vinculado ao Edital 005/2025. A proposta de diligência tem como objetivo proteger a empresa Ativos S.A., assegurando que o documento corresponde efetivamente à capacidade técnica da prestadora de serviços, conforme previsto no **item 17** do Termo de Referência, Anexo 1, do edital. Para isso, seria recomendado:
 - **Observação 3:** Entrar em contato diretamente com o Banco Digimais para verificar a autenticidade do atestado fornecido.
 - **Observação 4:** Se possível, solicitar ao banco o envio de cópias ou detalhes do contrato firmado entre o Banco Digimais e a Essencial Soluções de Contact Center LTDA, a fim de complementar as informações sobre os serviços prestados e confirmar a experiência alegada.

Essa diligência, além de esclarecer a veracidade dos documentos, agregaria maior segurança e embasamento ao processo de contratação, prevenindo possíveis fraudes ou inconsistências.

3. **Declaração de Infraestrutura e Instalações:** a declaração está de acordo com o exigido no **item 8.8.2** do Edital 005/2024, assumindo a situação prevista no **item 9.4.1** do Termo de Referência. O documento é assinado eletronicamente comprovando a sua autenticidade.

Conclusão: Em análise das questões técnicas exigidas no instrumento convocatório:

- a) Carta Proposta: atender as solicitações contidas nas observações 1 e 2;
- b) Atestado de Capacidade Técnica: atender as solicitações contidas nas observações 3 e 4;
- c) Declaração de Infraestrutura e Instalações: De acordo com o exigido no Edital 005/2024.

Ressaltamos que, a Ativos S.A. fará a diligência técnica no local da prestação de serviços para avaliar e garantir o fiel cumprimento das obrigações dispostas no Edital e de seus Anexos.

Brasília (DF), 27 de setembro de 2024

Documento assinado digitalmente
 **ERIBERTO DE SOUZA LEITE NETO**
Data: 27/09/2024 10:49:25-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Eriberto de Souza Leite Neto
Gerente

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 005/2024
ANÁLISE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA - COMPLEMENTO

Processo de Licitação Eletrônica nº 38/2024

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços operacionais de telecobrança e assistência ao usuário/cliente da Ativos S.A e suas subsidiárias.

Assunto: Diligência técnica sobre o atestado de capacidade técnica da empresa ESSENCIAL SOLUCOES DE CONTACT CENTER LTDA, arrematante da Licitação Eletrônica nº 005.2024.

Área Demandante: Geroc – Gerência de Operações de Call Center

Análise: Documentos exigidos – autenticidade

1. **Cópia do Contrato:** em caráter de diligência, foi solicitado às instituições envolvidas na emissão do atestado apresentado para comprovação de capacidade técnica conforme exigido no item 17 do Termo de Referência, anexo do Edital de Licitação Eletrônica nº 005.2024, prova de autenticidade para o referido atestado. A fim de complementar as informações sobre os serviços prestados e confirmar a experiência alegada, a demonstração poderia ocorrer por meio do envio de contrato firmado entre o Banco Digimais e a Essencial Soluções de Contact Center Ltda.
2. Sobre a documentação enviada, observa-se:
 - **Observação 1:** constatamos que, no contrato celebrado entre o Banco Digimais e a Essencial Soluções de Contact Center Ltda., há menção das atividades realizadas e similaridade com as atividades exigidas no Edital de Licitação Eletrônica nº 005.2024.
 - **Observação 2:** foram enviados, junto ao contrato originário, aditivos que tem por objeto a transferência dos serviços da Cercred Soluções de Contact Center e Recuperação de Créditos Ltda para a Cercred Financial S/A, esta última que, comprovadamente tornou-se a Essencial Soluções de Contact Center Ltda.
 - **Observação 3:** o representante do Banco Digimais, emissor do atestado de capacidade técnica apresentado pela empresa Essencial Soluções de Contact Center Ltda, declarou, em resposta à diligência realizada, a veracidade das informações apresentadas no referido atestado.

Conclusão: Em análise das questões exigidas:

- a) Identificamos, na documentação solicitada, descritivo de serviços compatíveis com o exigido;
- b) A apresentação do atestado exigido dentro dos padrões solicitados, acrescido da confirmação de veracidade pelo emissor deste, o tornam válido para esse processo licitatório e é considerado suficiente para as exigências propostas.

Brasília (DF), 03 de outubro de 2024

(Assinatura Eletrônica)
Eriberto de Souza Leite Neto
Gerente