MERCANTIL | Correspondente Autorizado

PLANO DE CONTROLE DE QUALIDADE

Out.24

OBJETIVO DO PLANO DE CONTROLE DE QUALIDADE

Em convergência com os nossos valores institucionais, diretrizes do Conselho Monetário Nacional e demais normativos relacionados, prezamos para que a **oferta ao cliente seja pautada pela qualidade, ética, transparência e equidade, abordando todas as características do produto/serviço de forma clara e precisa**.

A partir da execução e do monitoramento dos processos descritos neste plano visamos garantir a **segurança, conformidade e legitimidade dos produtos e serviços intermediados** pelos correspondentes aos clientes, prevenindo possíveis conflitos na relação de consumo, decorrentes da inadequação na oferta, além de garantir a melhoria contínua dos processos e a excelência no atendimento aos clientes.

Este Plano de Controle de Qualidade é aplicado a todos os correspondente contratados pelo Banco Mercantil do Brasil S.A e Mercantil Financeira S.A, para prestação de serviços de atividades de atendimento aos clientes.

MONITORAMENTOS PERIÓDICOS

Com o propósito de garantir que a performance do correspondente esteja aderente às diretrizes do Banco Mercantil do Brasil S.A e Mercantil Financeira S.A na oferta e contratação de produtos e serviços, foram estabelecidos **indicadores de qualidade**, capazes de mapear lacunas que indicam descumprimento das diretrizes firmadas:.

Baixa por fraude

Reclamação de inadequação na oferta

Cancelamento de operações - não reconhecimento

GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

São as sanções aplicadas ao correspondente de acordo com o resultado dos **indicadores internos de performance e nas demais situações em que sejam constatadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos** pelo Banco Mercantil do Brasil S.A e Mercantil Financeira S.A, na oferta e contratação de produtos e serviços aos clientes e usuários.

A apuração dos indicadores ocorrerá mensalmente e a aplicação das sanções será ponderada conforme os aspectos qualitativos e quantitativos vinculados à gravidade da irregularidade constatada e reincidência.

Os parâmetros para cada um dos indicadores e o rol de sanções estão previstos em política interna e na documentação contratual firmada com o correspondente.

Os indicadores e sanções estarão sujeitos a atualização para manutenção do propósito deste Plano de Qualidade e será precedido de comunicação aos parceiros comerciais.

AUTORREGULAÇÃO DO CRÉDITO CONSIGNADO

Além da gestão interna dos indicadores de qualidade, contamos com outra fonte de avaliação da qualidade nos casos em que o correspondente atua especificamente na oferta de crédito consignado.

A partir de ocorrências constatadas ou registradas por consumidores nos canais extrajudiciais e judiciais, confirmada a responsabilidade pela conduta indevida do correspondente, a reclamação será classificada "procedente". Estas informações serão consolidadas para reporte à **Autorregulação** e a apuração resultará em indicadores para a classificação dos correspondentes, onde estes serão considerados como "Conforme", "Parcialmente conforme" e "Não conforme".

A partir desta aferição, as medidas administrativas serão aplicadas, podendo inclusive ser providenciada a suspensão definitiva do vínculo entre este e a Instituição. Além disso, o correspondente também estará sujeito a penalidades, se obter resultados negativos, constatados através de avaliações realizadas por auditorias externas.

AUTORREGULAÇÃO - DOCUMENTO CORRELATO

Seção IV - Do plano de qualidade.

Disponível: https://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/45/24/pt-br/documentos

Art. 16. Com o intuito de atender ao disposto no art. 19, da Resolução nº 4.935, de 2021, do Conselho Monetário Nacional – CMN, cada Participante deverá considerar em seu plano de qualidade, em relação à atuação de seus correspondentes, os critérios mínimos descritos abaixo):

I - volume de reclamações procedentes de consumidores, nos termos do art.13, II, em que seja constatada pelos Participantes a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida, contemplando, especialmente, os seguintes aspectos:

a) realização de oferta abusiva para consumidores que solicitaram a inclusão de seus números de telefones fixos ou móveis no sistema “Não me Perturbe”,

b) irregularidades constatadas pelos Participantes na formalização ou encaminhamento das propostas de operações de crédito consignado;

AUTORREGULAÇÃO - DOCUMENTO CORRELATO

c) encaminhamento de propostas de operações de crédito consignado sem a evidência da anuência do consumidor;

d) atuação que visa a dificultar ou a impedir o exercício do direito de desistência pelo consumidor;

II - volume de entrada de ações judiciais procedentes, em que os Participantes constatem a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida que também contemplarão, especialmente, os aspectos destacados no inciso I, acima; e

III - resultado de eventuais avaliações realizadas por auditorias externas e interna contendo, ao menos, os 5 (cinco) requisitos abaixo:

AUTORREGULAÇÃO - DOCUMENTO CORRELATO

a) tecnologia da Informação;

b) adequação à Lei Geral de Proteção de Dados;

c) relacionamento com cliente;

d) políticas de Governança; e

e) treinamento e aprendizagem.

§ 1º A avaliação realizada no início do relacionamento com o correspondente pode ser conduzida pela área de negócio, sendo escopo de revisão pela Auditoria Interna na periodicidade de no máximo 2 (dois) anos.

§ 2º As informações constantes nos incisos I e II, acima e descrita no ANEXO I deste Documento Correlato, serão consolidadas mensalmente, conforme previsto no art. 13 e deverá levar em consideração o volume de carteira de cada correspondente no País no período da apuração.

AUTORREGULAÇÃO - DOCUMENTO CORRELATO

§ 3º A partir dessa aferição, os correspondentes serão classificados como:

I - em conformidade;
II - parcialmente conforme; e
III - não conforme.

§ 4º Para fins do disposto neste artigo, as reclamações de consumidores e ações judiciais em que seja constatada a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida, serão consideradas procedentes nas seguintes hipóteses:

I - contratação não reconhecida pelo consumidor, seguida da restituição integral do valor concedido, em até 60 (sessenta) dias a contar da disponibilização do crédito;

II - fraude de qualquer natureza identificada pelas áreas de segurança corporativa; e

III - ausência de instrumento contratual.

AUTORREGULAÇÃO - DOCUMENTO CORRELATO

§ 5º Hipóteses não previstas nos incisos acima também deverão ser avaliadas por meio da análise de comprovação documental ou sistêmica dos Participantes, que devem implantar regras e procedimentos, além de controles, para assegurar a efetividade da análise de responsabilidade do correspondente, em caso de conduta indevida.

Art. 16–A. As instituições Financeiras Participantes, deverão incluir em sua política de atuação e de contratação de correspondentes, regras que prevejam:

I - dentre os critérios exigidos para contratação, a previsão contida no art. 13-A, deste Documento Correlato;

II - como mecanismo de controle de qualidade e gestão de riscos, a possibilidade de resilição unilateral do contrato com correspondente que possua, direta ou indiretamente, sócio ou dirigente coincidente com o de correspondente punido com suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito consignado no âmbito da Autorregulação de Crédito Consignado.

DÚVIDAS

As dúvidas podem ser direcionadas aos Gerentes que lhe atendem, por meio da caixa de e-mail: ***relacionamento.correspondente@mercantil.com.br***