



## POLÍTICA DE ATUAÇÃO E CONTRATAÇÃO CORRESPONDENTE CAIXA AQUI

### 1. Objetivo

1.1 Estabelecer política de atuação e contratação de Correspondentes CAIXA Aqui (CCA), na forma da Resolução CMN nº 4.935/2021.

1.2 Estabelecer diretrizes que norteiam o comportamento dos Correspondentes CAIXA Aqui (CCA), em busca de excelência no atendimento direcionados aos clientes e usuários de produtos e serviços, seja na pré-contratação, contratação ou pós-contratação.

1.3 Esta Política abrange a todas as modalidades vigentes de Correspondentes CAIXA Aqui – CCA, independentemente da denominação ou do modelo de atuação adotado para a prestação dos serviços, estabelecendo diretrizes de conduta, ética, governança e conformidade aplicáveis a toda a rede de parceiros, considerando as necessidades específicas, os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitas.

### 2. Motivação

2.1 Atendimento ao disposto na Resolução CMN nº 4.935/2021, que trata da contratação de correspondentes no País por instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

### 3. Vigência

3.1 A vigência desta política é de 5 (cinco) anos, ou enquanto identificado pelo gestor responsável a necessidade de aprimoramento, em razão do ambiente regulatório, contexto macroeconômico, estratégia institucional ou adequações legais, inclusive por determinação de órgãos reguladores ou do colegiado competente.

### 4. Diretrizes

#### 4.1 FORTALECIMENTO DA REDE DE ATENDIMENTO

4.1.1 A CAIXA promove o fortalecimento da rede de atendimento por meio de parcerias com correspondentes, com foco na inclusão e educação financeira, na ampliação da capilaridade e na melhoria da experiência do cliente, especialmente em regiões com menor presença física da instituição.

4.1.2 A CAIXA estabelece e divulga regras para que a atuação dos Correspondentes CAIXA Aqui esteja alinhada ao Plano Estratégico Institucional vigente, bem como às diretrizes de relacionamento com clientes e usuários e diretrizes de inclusão e educação financeira.

#### 4.2 CRITÉRIOS DE CONTRATAÇÃO

4.2.1 A contratação de correspondentes está orientada por critérios institucionais e técnicos, definidos de acordo com o modelo de atuação.

4.2.2 A seleção considera a aderência à legislação vigente, à regulamentação do Banco Central do Brasil e às políticas internas da CAIXA, com foco na mitigação de riscos e na sustentabilidade da parceria.

#### 4.3 PADRÕES E QUALIDADE DE ATENDIMENTO

4.3.1 A CAIXA determina os padrões e modelos de atendimento a serem observados pelos Correspondentes CAIXA Aqui, com o objetivo de garantir clareza, ética, acessibilidade e respeito aos direitos dos clientes e usuários do canal.

4.3.2 A CAIXA assegura que os serviços prestados estejam em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e os princípios de equidade e transparência.



#### 4.4 REMUNERAÇÃO E SUSTENTABILIDADE DA PARCERIA

4.4.1 A política de remuneração dos correspondentes fundamenta-se nos princípios de equidade, sustentabilidade e alinhamento à gestão de riscos, assegurando a integridade da relação contratual e a conformidade com a legislação vigente.

4.4.2 As diretrizes de remuneração visam assegurar a integridade da parceria, evitando incentivos incompatíveis com a qualidade do atendimento, a ética e a conformidade regulatória.

4.4.3 A remuneração observa critérios compatíveis com a natureza da operação e com o modelo de negócios, em alinhamento com os princípios de equidade e sustentabilidade.

4.4.4 Alterações nas diretrizes de remuneração permanecem alinhadas às atualizações promovidas pela CAIXA, assegurando transparência e consistência na relação contratual com os correspondentes.

#### 4.5 GOVERNANÇA, ÉTICA E CONFORMIDADE

4.5.1 A CAIXA estabelece mecanismos e diretrizes de atuação para os Correspondentes CAIXA Aqui, determinando o desempenho das atividades em conformidade com os princípios de governança corporativa, ética, integridade, prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, e de prevenção a fraudes.

4.5.2 A CAIXA exige o cumprimento das normas internas e externas, promovendo a cultura de integridade em toda a rede de parceiros.

#### 4.6 MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

4.6.1 A CAIXA realiza o monitoramento contínuo da atuação dos correspondentes com base em indicadores de desempenho, qualidade de atendimento, reclamações e conformidade regulatória.

4.6.2 Os resultados são utilizados para aprimorar a gestão da rede e garantir a efetividade da política.

#### 4.7 CAPACITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

4.7.1 A CAIXA determina as regras acerca da manutenção das equipes dos Correspondentes CAIXA Aqui, que devem ser capacitadas e certificadas conforme os requisitos técnicos e normativos aplicáveis.

4.7.2 A CAIXA promove ações de formação continuada e exige comprovação de qualificação técnica para assegurar a qualidade e a conformidade dos serviços prestados, incluindo atendimento adequado ao público vulnerável, considerando suas características.

#### 4.8 CRITÉRIOS EXIGIDOS PARA A CONTRATAÇÃO

4.8.1 A contratação de correspondentes pela CAIXA observa os critérios institucionais descritos na sequência, bem como os critérios técnicos específicos de acordo com o modelo de atuação.

4.8.2 Os empregados, administradores e conselheiros da CAIXA observam, em todas as etapas do processo de contratação, os princípios de ética, integridade, conduta responsável, controle interno e conformidade regulatória.

4.8.3 A CAIXA assegura a transparência no processo de contratação, disponibilizando em seus canais oficiais informações claras e atualizadas sobre os requisitos e a documentação necessária para a habilitação de correspondentes.



## POLÍTICA DE ATUAÇÃO E CONTRATAÇÃO CORRESPONDENTE CAIXA AQUI

4.8.4 É obrigatório que as empresas contratadas estejam em plena conformidade com a legislação vigente aplicável à atividade de correspondente, incluindo normas consumeristas, ambientais, trabalhistas, previdenciárias, tributárias e regulatórias.

4.8.5 É vedada a contratação de empresas que apresentem envolvimento, direto, ou advindo de seus terceiros em práticas abusivas ou ilícitas, bem como daqueles cujos sócios, administradores, procuradores, responsáveis legais ou demais representantes possuam histórico de envolvimento com corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, financiamento da proliferação de armas de destruição em massa ou fraudes.

4.8.6 A CAIXA determina que as empresas que atuam como Correspondentes CAIXA Aqui possuam estrutura física, tecnológica e operacional compatível com a natureza e a complexidade dos serviços a serem prestados.

4.8.7 A CAIXA realiza avaliação prévia da capacidade técnica, financeira e da reputação dos candidatos à contratação, considerando sua experiência, atuação no mercado e aderência aos valores institucionais.

4.8.8 A relação contratual pauta-se na ética, na transparência e na confiança mútua, visando à construção de parcerias sustentáveis e de longo prazo.

4.8.9 A CAIXA adota mecanismos de prevenção à utilização de informações privilegiadas ou à exploração de oportunidades de negócio em benefício próprio ou de terceiros.

### 4.9 MECANISMOS DE CONTROLE DE QUALIDADE E ATUAÇÃO DO CORRESPONDENTE

4.9.1 A CAIXA adota mecanismos de controle e supervisão contínuos para assegurar a qualidade da atuação dos correspondentes, em conformidade com os princípios de governança, integridade e foco no cliente.

4.9.2 A CAIXA determina a observação das políticas e normas institucionais vigentes junto a sua rede de Correspondentes CAIXA Aqui, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos da CAIXA.

4.9.3 A CAIXA preza pela comunicação clara, ética e transparente dos produtos e serviços oferecidos pelos Correspondentes CAIXA Aqui, fornecendo orientações que respeitam o perfil e as necessidades dos clientes e usuários.

4.9.4 A CAIXA mantém controles internos e registros consolidados das operações intermediadas pelos correspondentes, com vistas à rastreabilidade, conformidade, prevenção à lavagem de dinheiro e mitigação de riscos.

4.9.5 A CAIXA determina que os dados cadastrais da empresa contratada, seus sócios, representante legais, procuradores e demais representantes sejam mantidos atualizados e qualificados, assegurando a conformidade com os requisitos de certificação e em cumprimento da Política de PLD/FTP CAIXA.

4.9.6 A CAIXA realiza ações periódicas de supervisão e acompanhamento da atuação dos correspondentes, com foco na verificação da conformidade, da qualificação técnica e da aderência às diretrizes institucionais.

4.9.7 A CAIXA monitora continuamente os canais de relacionamento com o cliente, incluindo SAC, Ouvidoria, Consumidor.gov, PROCON e BACEN, utilizando essas informações como insumo para a gestão da qualidade e a identificação de desvios de conduta.

### 4.10 REGRAS DE REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS CCA



## POLÍTICA DE ATUAÇÃO E CONTRATAÇÃO CORRESPONDENTE CAIXA AQUI

4.10.1 A remuneração dos correspondentes da CAIXA reflete os princípios de equidade, sustentabilidade e alinhamento com a gestão de riscos, assegurando a integridade da relação contratual e a conformidade com a legislação vigente.

4.10.2 A estrutura de incentivos evita práticas que comprometam a qualidade do atendimento, a ética na atuação ou a exposição a riscos excessivos.

4.10.3 A remuneração é compatível com os objetivos estratégicos da CAIXA e com os padrões de excelência esperados na prestação de serviços aos clientes.

4.10.4 A CAIXA estabelece os critérios de remuneração em conformidade com a legislação vigente, aos indicadores de desempenho e qualidade, assim como em relação às boas práticas de governança, visando a transparência, a proporcionalidade dos valores pagos e a prevenção de conflitos e combate a práticas abusivas.

4.10.5 A CAIXA mantém mecanismos institucionais para o tratamento de eventuais descumprimentos desta política, incluindo canais de denúncia e medidas corretivas.

### **5. Responsabilidades**

5.1 O cumprimento desta Política é de responsabilidade das unidades e empregados da CAIXA envolvidos na contratação, supervisão e relacionamento com os Correspondentes CAIXA Aqui, em qualquer etapa do ciclo de vida da parceria.

5.2 Compete à Diretoria de Rede de Varejo e Adimplência a disseminação desta Política, bem como pela manutenção e atualização do Plano de Controle da Qualidade e Remuneração, assegurando sua efetividade e aderência às diretrizes estratégicas da CAIXA.

5.3 As unidades gestoras devem garantir a integração desta Política aos processos internos, promovendo ações de capacitação, monitoramento e melhoria contínua, em alinhamento com os princípios de governança, integridade e foco no cliente.