

Pelo presente instrumento, **ZEMA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A**, instituição financeira inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.351.887/0001-86, com sede na Avenida José Ananias de Aguiar nº 5.005, Sala F, cidade de Araxá, Estado de Minas Gerais, doravante designado como **CONTRATANTE**; e de outro lado, a **CONTRATADA** aderente, pessoa jurídica devidamente qualificada(o) no **Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente no País ("Contrato")**, pactuam a seguir as cláusulas e condições gerais que regem o Contrato.

**Cláusula 1ª. Objeto**

1.1 O Contrato tem por objeto a prestação de serviços de correspondente no país à CONTRATANTE pela CONTRATADA, e, quando aplicável, também por suas filiais, de forma pessoal ou por meio de plataforma eletrônica, nos termos das instruções normativas, resoluções, circulares, cartas-circulares e demais atos editados pelo Conselho Monetário Nacional e/ou Banco Central do Brasil acerca do assunto, compreendendo o desenvolvimento das atividades de atendimento indicadas do Quadro Preambular III do Contrato.

1.2. A CONTRATADA poderá substabelecer o Contrato, total ou parcialmente, em um único nível, mediante expressa anuência da CONTRATANTE.

1.3. Ocorrendo o substabelecimento, todos os direitos e obrigações decorrentes do Contrato serão também aplicáveis ao substabelecido, devendo a CONTRATADA e o substabelecido firmar Termo de Substabelecimento, tendo a CONTRATANTE como interveniente anuente.

**Cláusula 2ª Vigência**

2.1. O Contrato vigorará por prazo indeterminado, podendo ser rescindido a qualquer tempo, mediante notificação de uma parte à outra com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem prejuízo da manutenção das obrigações já assumidas, que estarão garantidas pelas partes, ressalvadas eventuais interpelações judiciais que ocorram em data posterior.

2.2. O Contrato poderá ser rescindido imediata e automaticamente por quaisquer das Partes, independentemente de notificação prévia, nos seguintes casos:

- i. Se a CONTRATADA realizar negócios que possam vir a colocar em risco o conceito e segurança da CONTRATANTE através de operações alheias a este Contrato ou de qualquer outra forma que possa caracterizar dolo, culpa, negligência, gestão fraudulenta ou má-fé;
- ii. Se, em decorrência de mudanças na legislação de regência, ocorrer o impedimento da prestação dos serviços entre as partes;
- iii. Se, ocorrer, por quaisquer das Partes, pedido de recuperação judicial, falência ou qualquer outra medida judicial ou extrajudicial que venha obstaculizar a prestação dos serviços ora avençados;
- iv. Se, quaisquer das Partes, apresentar durante a relação contratual restrições cadastrais decorrentes de protestos de títulos, execuções judiciais e outras negativas comerciais e financeiras que comprometam a prestação de serviços;
- v. Na ocorrência de quebra de sigilo bancário ou se a CONTRATADA vier, a qualquer tempo, revelar a terceiros informações relacionadas com o negócio da CONTRATANTE, de suas operações, processos, método de trabalho, que venha tomar conhecimento no exercício das atividades previstas no Contrato;
- vi. Se qualquer das Partes, deixando de cumprir quaisquer das suas obrigações decorrentes deste Contrato, não regularizar o seu cumprimento no prazo assinalado pela outra Parte em notificação escrita, sem prejuízo de serem adotadas as medidas administrativas cabíveis pela CONTRATANTE, inclusive por determinação do Banco Central do Brasil, quando for caso;
- vii. Caso a CONTRATADA realize alguma alteração societária, como incorporação, cisão, fusão ou transformação que implique na mudança da sua composição e/ou controle societário, sem prévia comunicação à CONTRATANTE;
- viii. Se a CONTRATADA possuir, direta ou indiretamente, sócio ou dirigente coincidente com o de correspondente punido com suspensão definitiva de contratação de novas operações de crédito no âmbito dos Sistemas de Autorregulação dos quais a CONTRATANTE é Participante.

2.3. Em caso de término do Contrato, independente da motivação, as Partes comprometem-se a devolver e/ou inutilizar todo e qualquer material que estiver em sua posse para utilização na execução deste Contrato.

**Cláusula 3ª Responsabilidades da CONTRATADA**

3.1. É responsabilidade da CONTRATADA:

(i) Divulgar ao público sua condição de prestador de serviços à CONTRATANTE, identificada pelo nome com que é conhecida no

mercado, com descrição dos produtos e serviços oferecidos e telefones dos serviços de atendimento e de ouvidoria da instituição CONTRATANTE, por meio de painel visível mantido nos locais onde seja prestado atendimento aos clientes e usuários, e por outras formas caso necessário para esclarecimento do público, tais como em seus sítios eletrônicos e aplicativos para dispositivos móveis;

(ii) Utilizar, exclusivamente, os padrões, normas operacionais e tabelas definidas pela CONTRATANTE, inclusive na proposição ou aplicação de tarifas, taxas de juros, cálculo do Custo Efetivo Total (CET) e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente, inerentes aos produtos e serviços fornecidos pela CONTRATANTE;

(iii) Realizar atendimento aos clientes relativo a demandas envolvendo esclarecimentos, obtenção de documentos, liberações, reclamações e outros referentes aos produtos e serviços fornecidos pela CONTRATANTE, as quais serão encaminhadas de imediato para ciência desta informando ainda se referidas demandas foram resolvidas pela CONTRATADA e/ou, na impossibilidade de realizar o atendimento, encaminhar tempestivamente a demanda à CONTRATANTE, de forma justificada, para que esta dê o atendimento adequado;

(iv) responder de forma exclusiva perante os Clientes por ela atendidos pelos atos, fatos, defeitos e vícios de qualidade relativos ao atendimento por ela prestado;

(v) Permitir acesso do Banco Central do Brasil aos contratos firmados ao amparo da regulamentação de correspondentes no país em vigor, à documentação e informações referentes aos produtos e serviços fornecidos, bem como às suas dependências e respectiva documentação relativa aos atos constitutivos, registros, cadastros e licenças requeridos pela legislação;

(vi) Observar a política de atuação e de contratação estabelecida pela CONTRATANTE, que leva em conta, entre outros fatores, as demandas e reclamações dos clientes, bem como as medidas administrativas a serem adotadas pela CONTRATANTE se verificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, incluindo a possibilidade de suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento antecipado deste Contrato nos casos considerados graves pela CONTRATANTE;

(vii) Apresentar aos clientes, durante o atendimento, os planos oferecidos pela CONTRATANTE e pelas demais instituições financeiras para as quais preste os serviços objeto deste Contrato;

(viii) Assegurar o uso de crachá pelos integrantes da respectiva equipe que prestem atendimento ao amparo deste Contrato, expondo ao cliente, de forma visível, a sua denominação e o nome da pessoa;

(ix) Enviar, em anexo à documentação destinada à CONTRATANTE para a decisão sobre a aprovação da operação pleiteada, a identificação da pessoa certificada de sua equipe que é a responsável pelo atendimento prestado ao cliente, conforme as condições e requisitos exigidos pelas normas vigentes aplicáveis aos serviços de correspondente no país;

(x) Garantir que os integrantes de sua equipe que prestem atendimento ao amparo deste Contrato sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica que aborde, no mínimo, os aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, ética e ouvidoria, organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, observado o prazo da regulamentação em vigor para adoção de tal medida: (i) admite-se no caso da CONTRATADA ser ao mesmo tempo fornecedora de bens e serviços financiados ou arrendados, a certificação de uma pessoa por ponto de atendimento, que se responsabilizará, perante a CONTRATANTE pelo atendimento prestado aos clientes e (ii) a CONTRATADA deve manter cadastro dos integrantes de sua equipe permanentemente atualizado, contendo os dados sobre o processo de certificação, com acesso irrestrito para consulta pela CONTRATANTE a qualquer tempo;

(xi) Realizar por conta e ordem da CONTRATANTE e mediante expressa anuência desta, a liberação de recursos a favor do beneficiário, no caso de crédito pessoal, ou da empresa fornecedora, nos casos de financiamento ou arrendamento mercantil, desde que, diariamente, o valor total dos pagamentos realizados seja idêntico ao dos recursos recebidos da CONTRATANTE para tal fim;

(xii) Apresentar ao cliente, previamente à contratação do crédito, informações detalhadas sobre o Custo Efetivo Total – CET da operação a ser realizada, através de planilha discriminativa dos cálculos que o compõem, e, havendo proposta de adesão ao seguro, informar aos clientes o prêmio devido e as características do produto;

(xiii) Divulgar nos informes publicitários o CET e esclarecimento que a liberação de qualquer crédito estará sujeita à aprovação da instituição financeira;

(xiv) Obter prévia autorização dos proponentes, clientes e respectivos devedores solidários, se existentes, para consulta pela CONTRATANTE junto ao Sistema de Informações de Crédito, organizado pelo Banco Central do Brasil, quando dos serviços e produtos oferecidos;

(xvi) adotar medidas disciplinares que visem coibir condutas irregulares ou contrárias às regras do Plano de Qualidade instituído pela CONTRATANTE, praticadas por agentes vinculados à CONTRATADA;

(xvii) informar aos clientes consumidores, no momento da contratação, que eles poderão desistir dos contratos de operações de crédito por eles contratadas com a CONTRATADA por intermédio da CONTRATANTE, no prazo de até 07 (sete) dias úteis a contar do recebimento do crédito, hipótese em que deverão restituir à CONTRATADA o valor total concedido que lhe foi entregue, acrescido dos tributos incidentes sobre a operação.

#### **Clausula 4ª Vedações à CONTRATADA**

4.1. Fica expressamente vedado à CONTRATADA, seus prepostos e substabelecidos:

- (i) utilizar instalações cuja configuração arquitetônica, logomarca, placas indicativas ou outros atributos sejam similares às adotadas pela CONTRATANTE em suas filiais, postos de atendimento, sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede ou, ainda, desenvolver sites e aplicativos que possam confundir ou induzir a erro terceiros;
- (ii) emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas ou cobrar por conta própria, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços da CONTRATANTE;
- (iii) realizar adiantamento ao Cliente, por conta de recursos a serem liberados pela CONTRATANTE;
- (iv) prestar qualquer tipo de garantia, inclusive coobrigação, nas operações a que se refere este Contrato, exceto quando o bem ou serviço objeto do financiamento ou de arrendamento mercantil for fornecido pela própria CONTRATADA no exercício de atividade comercial integrante de seu objeto social;
- (v) promover qualquer tipo ou forma de publicidade em nome da CONTRATANTE, sem sua prévia e expressa autorização;
- (vi) condicionar a prestação dos serviços ou oferecimento das operações de crédito amparadas por este Contrato a quaisquer outros produtos de titularidade ou não da CONTRATANTE;
- (vii) divulgar, revelar, reproduzir ou dar conhecimento a terceiros de quaisquer dados, materiais, informações, documentos, especificações técnicas, comerciais, científicas e inovações ou aperfeiçoamento de que venha a ter conhecimento ou acesso em razão deste Contrato, obrigando-se a utilizar as informações recebidas exclusivamente para a execução da atividade aqui CONTRATADA durante e após a vigência do Contrato;
- (viii) receber qualquer tipo de correspondência, intimação, citação, extrajudicial e/ou judicial em nome da CONTRATANTE;
- (ix) cobrar dos clientes atendidos no âmbito dos serviços, qualquer forma de tarifa, comissão, valores referentes ao ressarcimento de serviços prestados por terceiro ou qualquer outra remuneração pelos serviços prestados em nome da CONTRATANTE, que não aquelas estabelecidas na tabela adotada pela CONTRATANTE;
- (x) Prestar os Serviços no recinto de dependências da CONTRATANTE; e
- (xi) Encaminhar novas operações de crédito consignado em prazo inferior a 90(noventa) dias contados da liquidação antecipada de operações de crédito consignado CONTRATADAS pelo beneficiário ou tomador, e efetivadas mediante TED, DOC, TEF ou qualquer outro meio.

#### **Clausula 5ª Responsabilidades da CONTRATANTE**

5.1. É responsabilidade da CONTRATANTE:

- (i) Liberar os recursos resultantes das operações de crédito na conta corrente do cliente no caso de empréstimo pessoal ou da CONTRATANTE/vendedor do bem no caso de financiamento e/ou arrendamento mercantil, conforme conta indicada no preâmbulo;
- (ii) Disponibilizar à CONTRATADA toda documentação técnica adequada, bem como manter canal de comunicação permanente com o objetivo de prestar todos os esclarecimentos sobre seus produtos e serviços;
- (iii) Indicar ou restringir localidades, bem como sua linha de produtos e serviços para atuação da CONTRATADA, mediante comunicação por escrito, nos termos do item 13.3;
- (iv) Estabelecer a política de atuação e de contratação que pautará a atuação da CONTRATADA, incluindo, entre outros fatores, o atendimento das demandas e reclamações dos clientes;
- (v) Analisar as propostas encaminhadas dentro dos melhores padrões técnicos, levando-se em consideração os dados passados pela CONTRATADA;
- (vi) Fixar os encargos aplicáveis aos produtos e serviços (taxas de juros, tarifas e demais condições), fornecendo à CONTRATADA as tabelas para cálculo das parcelas e amortização ou liquidação das dívidas;
- (vii) Assumir total responsabilidade pelos serviços prestados pela CONTRATADA, inclusive na hipótese de substabelecimento do Contrato. A presente previsão refere-se à responsabilidade da CONTRATANTE perante terceiros, não eximindo a responsabilidade da CONTRATADA para com a CONTRATANTE.

**Clausula 6ª Remuneração**

6.1 Pela prestação dos serviços elencados no Quadro III - Atividades Contratadas, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA remuneração conforme os critérios, valores e condições estabelecidos no Campo IV do Contrato.

6.1.1. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar e/ou atualizar os critérios, valores e condições estabelecidos no Campo IV do Contrato, comunicando tal fato à CONTRATADA por e-mail ou por outros meios eletrônicos disponíveis. Caso a CONTRATADA não concorde com as atualizações/alterações promovidas pela CONTRATANTE, poderá a CONTRATADA comunicar a CONTRATANTE interesse na rescisão do Contrato, sem qualquer ônus.

6.2. Quando dentre os serviços prestados pela CONTRATADA constarem as atividades de recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela CONTRATANTE, bem como outros serviços de acompanhamento da operação, o pagamento da remuneração será realizado da seguinte forma:

- a) Na contratação da operação: pagamento à vista, relativo aos esforços desempenhados na captação do cliente quando da originação da operação; e,
- b) Ao longo da operação: pagamento *pro rata temporis* ao longo do prazo do contrato, relativo a outros serviços prestados após a originação.

6.2.1. Com relação ao disposto no item 6.2, alínea "a", o valor pago na contratação da operação deve representar:

- I – no máximo 6% (seis por cento) do valor da Operação encaminhada, repactuada ou renovada; ou
- II – no máximo 3% (três por cento) do valor da Operação objeto de portabilidade.

6.2.1.1. Caso a operação a ser remunerada ao correspondente se trate de crédito consignado do INSS e venha ocorrer a portabilidade da mesma em até 360 (trezentos e sessenta dias) da data de contratação da operação portada, nenhum percentual será devido à CONTRATADA a título de remuneração.

6.2.2. A CONTRATADA estará sujeita à suspensão de pagamento da sua remuneração prevista na letra b do item 6.2, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais existentes, em caso de liquidação antecipada e inadimplência contratual por parte do Cliente, bem como a sua interrupção após a rescisão contratual.

6.2.3. Fica desde já estabelecido que, a celebração de contrato com qualquer cliente diretamente pela CONTRATANTE, sem que haja a interveniência da CONTRATADA, ainda que este tenha participado em operações anteriores, não ensejará ao pagamento de qualquer remuneração à CONTRATADA.

6.2.4. A CONTRATADA também não será remunerada no caso de encaminhamento de novas operações de crédito consignado em prazo inferior a 360 (trezentos e sessenta) dias contados da liquidação antecipada de operações de crédito consignado anteriores contratadas pelo mesmo beneficiário ou tomador, e efetivadas mediante TED, DOC, TEF, PIX ou qualquer outro meio.

6.2.5. A CONTRATANTE somente fará o pagamento da remuneração da CONTRATADA se (i) a operação tiver sido efetivamente contratada e perfeitamente formalizada, e (ii) a CONTRATADA tiver cumprido pontualmente todas as suas obrigações contratuais.

6.2.6. Na ocorrência de cancelamento de uma operação de crédito, por qualquer motivo, a CONTRATADA devolverá à CONTRATANTE o valor da remuneração recebida e, desde já, autoriza a CONTRATANTE a proceder a compensação do respectivo valor de remuneração futura.

6.2.7. A efetiva entrega à CONTRATANTE da via original dos documentos fiscais deverá ocorrer no prazo de até 20 (vinte) dias da data em que as operações de crédito foram processadas. O prazo descrito será postergado pela CONTRATANTE para 30 (trinta) dias se a atividade descrita no Quadro III do Contrato seja relacionada a operações de Crédito Consignado e para 60 (sessenta) dias se relacionada a operações com redes de Varejo.

6.3. A CONTRATANTE ficará automaticamente exonerada das suas obrigações mediante a remessa ou o depósito dos valores de remuneração a qualquer uma das contas indicadas pela CONTRATADA no Contrato.

6.4. A emissão de nota fiscal de serviços pela CONTRATADA confirmará sua anuência aos valores devidos pela CONTRATANTE a título de remuneração pelos serviços prestados, não havendo valores adicionais a serem reclamados no período de referência constante na nota fiscal.

6.4.1. A impossibilidade momentânea de apresentação da nota fiscal não inibirá o pagamento dos serviços previstos no Contrato, hipótese em que a via autenticada do TED, DOC, PIX ou extrato bancário que evidencie o pagamento, valerá como comprovante inequívoco da quitação da obrigação da CONTRATANTE de remunerar a CONTRATADA, sendo certo que enquanto a CONTRATANTE não receber a nota fiscal, responde a CONTRATADA por sua guarda e conservação na qualidade de depositária fiel, nos termos do Código Civil Brasileiro.

6.5. Todos os tributos decorrentes diretamente do Contrato são de responsabilidade do contribuinte. Caberá à CONTRATANTE, na condição de responsável tributário, efetuar retenção na fonte e recolhimento na hipótese de previsão na legislação tributária.

6.6. A CONTRATADA se obriga a manter, pelo prazo legal, a guarda e conservação de todo e qualquer documentação relacionada aos serviços prestados, inclusive, notas fiscais e recibos, mantendo-as de forma gratuita, em seu poder, assumindo os representantes legais da CONTRATADA o encargo de depositários, obrigando-se a entrega-las no prazo de 5 (cinco) dias quando solicitadas pela CONTRATANTE, nos termos do disposto nos artigos 627 ao 652 do Código Civil sob pena de responder pelo ressarcimento dos prejuízos causados pela não entrega no prazo estabelecido e pelas penalidades previstas em lei.

### Cláusula 7ª Plataforma Eletrônica

7.1. A prestação dos Serviços pela CONTRATADA poderá ser realizada através de plataforma eletrônica ("Plataforma Eletrônica da CONTRATADA"). Considera-se Plataforma Eletrônica da CONTRATADA sistema eletrônico por ela operado e que poderá ser acessado pelo público, o qual permite a realização, por meio de sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede, das atividades de atendimento excutadas por correspondentes no país de que trata a legislação em vigor.

7.2 A Plataforma Eletrônica da CONTRATADA dispõe de todas as ferramentas, funções e controles ("Ferramentas") necessárias à prestação dos Serviços, ao envio de propostas e à contratação das Operações de Crédito pelos clientes junto à CONTRATANTE. As Ferramentas serão acessadas através da criação de um perfil pessoal de acesso ("Página Pessoal") e emissão de senhas pessoais ("Senhas Pessoais"), permitindo (mas não se limitando a):

- a) Preenchimento e retificação de dados cadastrais pelo cliente;
- b) Envio de documentação cadastral exigida pela regulamentação do Banco Central para cadastro de clientes de instituições financeiras;
- c) Mecanismos de análise, confirmação e autenticação da identidade dos clientes, das informações cadastrais e da documentação correlata pela CONTRATADA, em cumprimento aos critérios estabelecidos pela CONTRATANTE e às exigências da regulamentação aplicável à CONTRATANTE;
- d) Mecanismos de contratação das Operações via Plataforma Eletrônica da CONTRATADA com autenticação de identidade do CONTRATANTE, sem necessidade de comparecimento físico do cliente;
- e) A prestação de esclarecimento de dúvidas e informações gerais sobre as Operações;
- f) Funções gerais relativas às operações contratadas pelo cliente, inclusive, de liquidação antecipada e arrendimento.

7.2.1. Para a contratação de operações por meio da Plataforma Eletrônica da CONTRATADA, deverá ser identificada a pessoa natural vinculada à CONTRATADA responsável pela plataforma, que deverá ser considerada apta em exame de certificação de que trata a legislação vigente sobre correspondentes no país.

7.2.2 A CONTRATADA assegura à CONTRATANTE que o atendimento, a comunicação e a experiência do cliente por meio de Plataforma Eletrônica da CONTRATADA observam todos os requisitos previamente estabelecidos pela CONTRATANTE de:

- I - oferta de produtos e serviços adequados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários;
- II - prestação de informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários; e
- III - utilização de linguagem clara e adequada à natureza e à complexidade das operações ofertadas.

7.3. O acesso ao perfil da Página Pessoal do cliente se dará mediante a inserção das Senhas Pessoais de acesso, de caráter confidencial, exclusivo e intransferível, as quais serão emitidas pela CONTRATADA aos clientes no primeiro acesso à sua Página Pessoal.

7.4. A CONTRATANTE se compromete a informar a CONTRATADA de quaisquer alterações nas Políticas no mínimo 07 (sete) dias antes da entrada em vigor da respectiva alteração, salvo se referidas alterações decorrerem de normas regulatórias que estabeleçam prazo inferior para sua implementação

7.4.1. A CONTRATANTE poderá, ao identificar qualquer informação ou procedimento na Plataforma Eletrônica da CONTRATADA que seja divergente do previsto em lei ou nas Políticas, requerer o devido ajuste à CONTRATADA, a qual deverá, realizar as adequações necessárias no prazo fixado pela CONTRATANTE, sob pena de, não as fazendo, ser resolvido o contrato pela CONTRATANTE.

7.5. Uma vez concedidos, os empréstimos na forma das Operações serão efetuados e administrados por meio da plataforma eletrônica de propriedade da CONTRATANTE ("Plataforma Eletrônica da CONTRATANTE"), que estará integrada e se comunicará com a Plataforma Eletrônica da CONTRATADA.

7.6. Sem prejuízo das atividades descritas acima, a Plataforma Eletrônica da CONTRATANTE permitirá: (i) inclusão de uma operação; (ii) acompanhamento das operações geradas por meio de troca de arquivos entre a CONTRATADA e a

CONTRATANTE, por meio digital ou manual, conforme o caso; e (iii) troca informações e dados necessários para realização das cessões de crédito envolvendo as CCBs.

7.7. As Partes declaram e garantem expressamente que analisaram e testaram as Ferramentas, a Plataforma Eletrônica da CONTRATADA, a Plataforma Eletrônica da CONTRATANTE e as Operações, validando seu emprego nessas condições e entendem que estão em cumprimento de todas as leis, normas e regulamentações vigentes relativas aos Serviços prestados por Correspondentes no País e às Operações de Crédito (inclusive, mas não limitado à formalização dos contratos).

### Cláusula 8ª Declarações e Consentimentos

8.1. Para o exercício de sua função, a CONTRATADA declara e está ciente de que:

(i) a CONTRATANTE, na celebração ou renovação deste Contrato, deve verificar a existência de fatos que, desabonem a CONTRATADA ou seus administradores, estabelecendo medidas de caráter preventivo e corretivo a serem adotadas na hipótese de constatação, a qualquer tempo, desses fatos, abrangendo, inclusive, a suspensão do atendimento prestado ao público e encerramento deste Contrato;

(ii) a realização, por sua conta, das operações consideradas privativas das instituições financeiras ou de outras operações vedadas pela legislação vigente o sujeitará às penalidades previstas na lei;

(iii) as medidas mencionadas no item (i) poderão ser adotadas pela CONTRATANTE ou pelo Banco Central do Brasil, sendo que esta Autarquia poderá estabelecer procedimentos a serem integrados aos controles, bem como, alternativa e cumulativamente, poderá o Banco Central do Brasil: (a) determinar a adoção de controles e procedimentos adicionais, estabelecendo prazo para sua implementação, caso verifique a inadequação do controle que a CONTRATANTE exerça sobre a CONTRATADA e/ou (b) recomendar a suspensão do atendimento prestado ao público ou o encerramento do Contrato;

(iv) as informações relacionadas às operações de crédito intermediadas pela CONTRATADA serão fornecidas e registradas em sistema de registro e de liquidação financeira de ativos autorizado pelo Banco Central do Brasil, que atenda aos seguintes requisitos normativos (a) ser de âmbito nacional; (b) possibilitar consulta unificada por parte das instituições financeiras; (c) permitir acesso do Banco Central do Brasil às informações e aos documentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais;

(v) Tem ciência e está de acordo com a inclusão de sua razão social e/ou nome fantasia na lista de prestadores de serviços da CONTRATANTE, assim como sua divulgação pelos meios de comunicação próprios e de terceiros, juntamente com os nomes de outros prestadores de serviço;

(vi) a avaliação da qualidade dos serviços de correspondente por ela prestados à CONTRATANTE levará em consideração, dentre outros critérios, aspectos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) aplicáveis à atividade da CONTRATADA, em especial em relação a origem das informações por ela utilizadas, sendo considerada falta grave qualquer forma de captação ou tratamento inadequado ou ilícito dos dados das pessoas naturais o que, sendo verificado, sujeitará a CONTRATADA às medidas administrativas e sanções estipuladas pela CONTRATANTE no Plano de Qualidade e/ou em suas Políticas de atuação e contratação de prestadores de serviços de correspondente bancário;

(vii) Ser do seu conhecimento que a CONTRATANTE é Participante de Sistemas de Autorregulação de Operações de Crédito e, por conseguinte, a CONTRATADA se obriga a cumprir integralmente as normas, políticas, diretrizes e procedimentos deles decorrentes, bem como a contribuir com estruturação de quaisquer serviços a eles correlatos, e concorda com compartilhamento de suas informações com os demais Participantes do Sistema.

8.2. As Partes declaram estarem cientes que:

(i) observarão as disposições estabelecidas na legislação em vigor, relativamente a segurança e ao sigilo bancário, bem como, a prevenção e o combate às atividades relacionadas aos crimes de lavagem de dinheiro, ocultação de bens, direitos e valores. Declaram, ainda, que observam as normas anticorrupção e as normas que vedam a prática de atos lesivos contra a administração pública, na forma da legislação vigente, sendo responsáveis pelas infrações a que der causa;

(ii) não empregam menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregam menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, nos termos do Art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

(iii) não utilizam práticas de discriminação e limitação de acesso ou manutenção de emprego, tais como, mas não se limitando a motivos de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

(iv) comprometem-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância a legislação vigente no que tange a Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos ilegais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estadual e Municipal;

(v) são sociedades devidamente constituídas de acordo com a legislação brasileira e normativos do Banco Central.

**Clausula 9ª Responsabilidade Trabalhista**

9.1. A CONTRATADA reconhece a inexistência de qualquer vinculação empregatícia entre as pessoas destacadas para atuar no Contrato com a CONTRATANTE, correndo por sua conta exclusiva todas e quaisquer despesas, encargos ou obrigações legais, sejam de natureza trabalhista, previdenciária, tributária, civil ou de qualquer outra natureza jurídica, ainda que não pecuniárias. Esta responsabilidade subsistirá, inclusive, em caso de reconhecimento de vínculo trabalhista de qualquer de seus profissionais com a CONTRATANTE e/ou empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico. Igualmente, a CONTRATANTE reconhece a inexistência de qualquer vinculação empregatícia entre seus empregados e a CONTRATADA e assume as mesmas obrigações em relação a seus empregados.

9.2. A CONTRATANTE deverá notificar a CONTRATADA sobre ações movidas por seu pessoal caso a ação tenha sido ajuizada somente contra a CONTRATANTE, obrigando-se a CONTRATADA a fornecer documentos eventualmente solicitados pela CONTRATANTE para defesa. Igualmente, tal obrigação subsiste para a CONTRATANTE. A notificação para ciência de que trata a presente cláusula, quando possível, deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias antes da audiência.

9.3. Os valores que eventualmente venham a ser desembolsados ou depositados pela CONTRATANTE no âmbito de tais ações judiciais, para se defender, recorrer ou cumprir eventual condenação, são, desde já, reconhecidos pela CONTRATADA como dívida sua, líquida, certa e exigível para todos os fins e efeitos de direito. Por essa razão, a CONTRATADA obriga-se em ressarcir à CONTRATANTE referidos valores, no prazo de até 5 (cinco) dias após notificada para tanto. No caso de depósitos ressarcidos pela CONTRATADA, caso haja recuperação, total ou parcial, a CONTRATANTE destinará à CONTRATADA o montante levantado.

**Clausula 10ª da Confidencialidade**

10.1. Quaisquer dados ou informações fornecidos de uma Parte à outra em decorrência do Contrato ora implementado, incluindo quaisquer informações técnicas e informações confidenciais, exceto se devidamente autorizado pela Parte que tenha fornecido os dados ou informações, não poderão ser utilizadas ou divulgadas pela outra Parte, por seus procuradores, representantes, agentes, empregados e consultores, para qualquer outra finalidade que não seja a execução da atuação aqui pactuada, obrigando-se esta outra Parte (Parte Receptora), por si, por seus procuradores, representantes, agentes, empregados, consultores ou quem quer que tenha acesso aos elementos e dados protegidos pela obrigação de confidencialidade, a guardar e fazer com que os dados ou informações confidenciais da Parte sejam mantidos em absoluto sigilo.

10.2. Entende-se por informação confidencial qualquer informação que for obtida ou conhecida por meio dos trabalhos realizados para a execução do Contrato, dentre as quais, mas não se limitando a:

- a. Toda informação divulgada por uma Parte à outra;
- b. Qualquer informação relativa aos produtos das Partes, incluindo a descoberta, invenção, pesquisa, melhorias, desenvolvimento, fabricação e vendas;
- c. Operações de negócios em geral, incluindo, mas não se limitando a custos, previsões, lucros e métodos de cálculos de preços e processos;
- d. Informações obtidas através do acesso a qualquer sistema de informações, tais como computadores, redes, meios de armazenamento, lista/informações de clientes, etc.;
- e. Qualquer outra informação que, embora não prevista no Contrato, venha a ser classificada como de natureza confidencial por qualquer das Partes.

10.3. A obrigação de confidencialidade não se aplica nas seguintes hipóteses:

- a. Caso a Parte Receptora já tivesse ciência das informações antes da revelação dessas pela outra Parte;
- b. Caso as informações sejam de conhecimento público, não decorrente de ação ou omissão da Parte Receptora; e
- c. Caso as informações sejam legalmente reveladas à Parte Receptora por terceiros que delas tome conhecimento por meios legais, sempre com o compromisso de informar a outra Parte;

10.4. Todo e qualquer dado, contato e informação relativos à atividade de uma das Partes aos quais a outra Parte venha a ter acesso na vigência do presente Contrato permanecerá na única e exclusiva propriedade da primeira.

10.5. A não observância da obrigação de sigilo ora pactuada, obrigará a Parte infratora a indenizar amplamente a outra Parte, pelos prejuízos decorrentes de tal inobservância.

10.6. A obrigação de confidencialidade prevista nesta cláusula subsistirá não somente durante todo o período de vigência do presente Contrato, mas, adicionalmente, por um período de 5 (cinco) anos a partir da sua eventual extinção, qualquer que seja o motivo que a venha a determinar.

10.7. As Partes, neste ato, conferem mutuamente uma à outra, liberdade para divulgar em anúncios publicitários, às próprias

expensas da Parte que assim proceder, a celebração do presente Contrato. Quanto a utilização da logomarca da Parte contrária em anúncios de marketing relativos à celebração do presente Contrato, deverá a Parte adquirir a autorização da outra Parte específica para cada anúncio.

### **Clausula 11ª. Proteção de Dados**

11.1. Proteção dos Dados Pessoais. As Partes, por si e por seus colaboradores, obrigam-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados”) e suas posteriores alterações e/ou atualizações, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados advindos do Contrato e das Operações dele decorrentes, o que inclui os dados de clientes e terceiros a eles vinculados.

11.2. Diretrizes de tratamento. O operador seguirá as instruções recebidas do Controlador em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

11.3. O Operador deverá, imediatamente, corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pela Controlador.

11.4. Solicitações de Titulares. O Operador deverá notificar imediatamente o Controlador sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados).

11.5. Confidencialidade dos Dados Pessoais. O Operador, incluindo todos os seus colaboradores, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição do Controlador, ainda que o Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

11.6. Governança e segurança. O Operador compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível.

11.7. O Operador deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade, pseudonimização e a criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.

11.8. Sempre em observância ao estado da técnica, o Operador compromete-se a utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações, especialmente nos compartilhamentos de Dados Pessoais com o Controlador, a exemplo de padrão seguro de transmissão de dados e criptografia.

11.9. O Operador deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais são estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

11.10. Registro de atividades. O Operador deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes (“Registros”) no mínimo enquanto vigor este Contrato, incluindo qualquer atividade relativa à Dados Pessoais tratados sob determinação do Controlador, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.

11.11. Subcontratação de operadores. O Operador somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do Controlador. Neste caso, o Operador deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para (i) obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação ao Controlador, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar, permanecendo o Operador como responsável solidário das obrigações.

11.12. Conformidade do Operador. O Operador deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer ao Controlador relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ele.

11.13. Os relatórios acima citados deverão incluir, pelo menos, (i) o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais, (ii) as medidas de segurança, (iii) o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança, (iv) a (não) conformidade estabelecida com as medidas organizacionais, (v) quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança, (vi) as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais e (vii) as melhorias exigidas e/ou recomendadas.

11.14. Monitoramento de conformidade. O Controlador terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade do Operador com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de

responsabilidade que o Operador possui perante a Lei e perante o Contrato.

11.15. Notificação. O Operador deverá notificar o Controlador em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança no Operador ou nos seus Suboperadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

11.16. Colaboração. O Operador compromete-se a auxiliar o Controlador: a) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e b) no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

11.17. Propriedade dos Dados. O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do Controlador ou dos seus clientes, inclusive Dados Pessoais, para o Operador ("Dados"). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do titular, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

11.18. Tratamento de dados no exterior. Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pelo Controlador ao Operador.

11.19. Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pelo Controlador ao Operador, este deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso o Operador receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar ao Controlador antes de fornecê-los, se possível.

11.20. Atuação restrita. O Controlador não autoriza o Operador a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

11.21. Adequação legislativa. Caso exista modificação dos textos legais aplicáveis ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, o Operador deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, o Operador concorda em notificar formalmente este fato ao Controlador, que terá o direito de resolver o Contrato sem qualquer penalidade, suspendendo-se imediatamente a transferência dos Dados e apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

11.22. Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável ao tratamento de Dados Pessoais no âmbito do Contrato vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, as Partes desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

11.23. Devolução dos Dados. O Operador se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o Controlador solicitar; (ii) o Contrato for extinto, por qualquer motivo. Em adição, o Operador não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

11.24. Caso os Dados Pessoais decorrentes do Contrato estejam contidos em um banco de Dados, além de transferir este banco de Dados ao Controlador em qualquer hipótese de extinção deste instrumento, o Operador deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

11.25. Regresso. Fica assegurado ao Controlador o direito de regresso em face do Operador diante de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

11.26. Salvo se indicado de forma diversa no Quadro V – Proteção de Dados do Contrato, a CONTRATANTE assume a posição de Controlador de Dados e a CONTRATADA assume a posição de Operador de Dados na relação entre elas estabelecida e, por conseguinte, todas as responsabilidades e obrigações previstas em Lei e no Contrato advindas desta posição.

11.26.1. Na hipótese de CONTRATANTE e CONTRATADA pactuarem posição diversa da estabelecida no item 11.26 no tocante a Proteção de Dados, ambas ajustarão no Quadro VI – Condições Especiais do Contrato os termos e condições que regerão a Proteção de Dados, em substituição ou complemento aos itens estabelecidos nesta Cláusula 11ª.

## Cláusula 12ª Bloqueio para Recebimento de Ofertas

12.1. A CONTRATADA deverá atentar para todo e qualquer serviço centralizado de bloqueio do recebimento de ligações de oferta

de operações de crédito consignado, de uso público ou disponibilizado pela CONTRATANTE, devendo abster-se de fazer qualquer ligação para clientes que possuam seus números cadastrados.

12.2. Em caso de descumprimento da presente Cláusula, medidas administrativas poderão ser impostas pela CONTRATANTE à CONTRATADA, sem prejuízos de ressarcimento de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento.

12.3. A vedação prevista na Cláusula 12.1. não contempla as ligações que forem realizadas com o objetivo de confirmar dados do consumidor, para prevenção à fraude, realização de cobranças e para efetuar a retenção de solicitações de portabilidade, com ou sem oferta de refinanciamento.

### **Cláusula 13ª Disposições Gerais**

13.1. As Partes concordam que a presente prestação de serviços estabelecida no Contrato não gera qualquer obrigação de exclusividade entre elas.

13.2. Os acertos financeiros entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** decorrentes do contrato serão realizados no máximo a cada 2 (dois) dias úteis, conforme previsto na legislação aplicável.

13.3. O correio eletrônico (e-mail) fica eleito pelas Partes como meio prioritário para comunicar (i) habilitação/autorização para atuação em novos produtos, serviços e localidades; (ii) dados bancários para crédito dos valores provenientes da presente contratação e (iii) outros dados relevantes para o cumprimento deste Contrato.

13.3.1. As mensagens enviadas pela CONTRATANTE originadas dos endereços eletrônicos com extensão/domínio "@zemafinanceira.com e zema.com" para o(s) endereço(s) eletrônico(s) fornecido(s) pela CONTRATADA para a finalidade definida neste item serão consideradas recebidas e aceitas após envio, fazendo parte integrante do Contrato como anexo.

13.4. Eventuais alterações, complementos ou substituições dos termos, cláusulas e condições estabelecidos no Contrato e/ou nestas Cláusulas Gerais somente serão consideradas válidas se acordadas por escrito entre as Partes, mediante a assinatura de Termo de Aditamento ou mediante indicação expressa no Quadro VI – Condições Especiais do Contrato.

13.5. Em caso de divergência entre as disposições do Contrato e destas Cláusulas Gerais, prevalecerão as disposições estabelecidas no Contrato.

13.6. Tolerâncias ao cumprimento de quaisquer obrigações do Contrato deverão ser consideradas pelas Partes mera liberalidade, não caracterizando renúncia ou novação.

13.7. A CONTRATADA não poderá ceder o Contrato, no todo ou em parte, a terceiros sem prévio e expresso consentimento da CONTRATANTE.

13.8. A CONTRATANTE poderá atualizar e/ou promover alterações nestas Cláusulas Gerais, inclusive mediante redação de nova versão deste instrumento, procedendo ao registro no respectivo Cartório de Registro de Títulos e Documentos e divulgação em seu sítio eletrônico ([www.zemafinanceira.com](http://www.zemafinanceira.com)), dando ciência à CONTRATADA, através de comunicação escrita, informações ou mensagens eletrônicas, que caso não concorde com as atualizações e/ou alterações promovidas poderá rescindir o Contrato mediante manifestação à CONTRATANTE.

13.9. O Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente no País e estas Cláusulas Gerais são regidos pela legislação da República Federativa do Brasil, em especial por normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional e/ou pelo Banco Central do Brasil, cujos termos são integralmente aplicáveis à relação estabelecida entre as Partes, ainda que não estejam transcritos no Contrato e nestas Cláusulas Gerais.

Estas Condições Gerais estão devidamente registradas no Cartório de Registro de Títulos e Documentos de Araxá (MG), à margem do registro de nº 23624 – Livro 160 – PÁG 89.

Araxá, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Juliano Antônio de Oliveira**  
Diretor Presidente

**ZEMA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A**