BANCO RCI BRASIL S.A.

CNPJ Nº 62.307.848/0001-15 - NIRE 41.300.075.336

(Companhia Aberta)

ATA DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DATA, HORA E LOCAL: 18.07.2022, às 10 horas, na sede social do Banco RCI Brasil S.A. ("Companhia"), localizada na Rua Pasteur, 463, 1º andar, conjunto 101, Batel, CEP 80250-080, Curitiba – PR.

PRESENÇA: Presentes os membros do Conselho de Administração da Companhia ao final assinados.

MESA: Sr. Jean-Philippe Jacques Maurice Vallée – Presidente da Mesa. Maick Felisberto Dias – Secretário da Mesa.

ORDEM DO DIA: Aprovar Política de Atuação e de Contratação de Correspondentes no País do Banco RCI Brasil S.A, nos termos da Resolução CMN n° 4.935, de 29 de julho de 2021.

DELIBERAÇÕES: Feitos os devidos esclarecimentos, os membros do Conselho de Administração por unanimidade e sem quaisquer restrições APROVARAM a Política de Atuação e de Contratação de Correspondentes no País do Banco RCI Brasil S.A., Versão 02, datada de 03/06/2022, nos termos da Resolução CMN n° 4.935, de 29 de julho de 2021, cuja cópia fará parte integrante desta Ata na forma de Anexo I.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente Ata que foi então lida e achada conforme por todos os presentes que a subscrevem. Mesa: Jean-Philippe Jacques Maurice Vallée - Presidente da Mesa. Maick Felisberto Dias - Secretário da Mesa. Conselheiros: François Guionnet - Presidente do Conselho. Angel Santodomingo Martell; Andre de Carvalho Novaes; Cezar Augusto Janikian; Jean-Philippe Jacques Maurice Vallee; João Miguel dos Santos Leandro - Conselheiros Efetivos.

Certifico ser a presente transcrição fiel da Ata lavrada no livro próprio.

JEAN PHILIPPE JACQUES MAURICE VALLEE:24086268892
Assinado de forma digital por JEAN PHILIPPE JACQUES MAURICE VALLEE:24086268892
Dados: 2022.07.25 12:07:17 -03'00'

Jean-Philippe Jacques Maurice Vallée
Presidente da Mesa

MAICK FELISBERTO DIAS
Assinado de forma digital por MAICK FELISBERTO DIAS
Dados: 2022.07.25 11:45:33 -03'00'

Maick Felisberto Dias
Secretário da Mesa

* * *

ANEXO I

POLÍTICA DE ATUAÇÃO E DE CONTRATAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS

DO

BANCO RCI BRASIL S.A.

JULHO DE 2022

ÍNDICE GERAL

1. OBJETIVO NA IMPLEMENTAÇÃO DA POLITICA 4

2. CRITERIOS EXIGIDOS PARA A CONTRATAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAIS 4

3. MECANISMOS GERAIS DE CONTROLE DE QUALIDADE DA ATUAÇÃO DOS CORRESPONDENTES BANCARIOS 7

4. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS 11

5. REGRAS DE REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 11

6. RESPONSABILIDADES 12

7. DA COOPERAÇÃO ENTRE BANCO RCI E CORRESPONDENTES NO PAÍS 18

8. DO GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 18

Elaboração: Departamento de Compliance	**Ciência:** Todos os Colaboradores e correspondentes no país do Banco RCI Brasil S.A.	**Aprovação:** Conselho de Administração
Descrição: O presente documento tem como objetivo estabelecer regras e procedimentos para atendimento das determinações da Resolução CMN n° 4.935, de 29 de julho de 2021 e demais regulamentação aplicável, referentes à atuação e contratação de correspondentes no país pelo Banco RCI Brasil S.A.		
Controle de Alterações:		
Versão: 2	Data de Criação: 03/06/2022	Área Responsável: Departamento de

POLÍTICA DE ATUAÇÃO E DE CONTRATAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS

1. OBJETIVO NA IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA

1.1. A presente Política de Atuação e de Contratação de Correspondentes no País do Banco RCI Brasil S.A. ("Política") tem por objetivo estabelecer regras e procedimentos para atendimento das determinações da Resolução CMN n° 4.935, de 29 de julho de 2021 ("Resolução CMN nº 4.935/21") e demais regulamentações aplicáveis, referentes à atuação e contratação de correspondentes no País pelo Banco RCI Brasil S.A. ("Banco RCI").

1.2. A presente Política é dirigida a todos os componentes do Banco RCI que detém responsabilidades de processos junto a correspondentes no País do Banco RCI, bem como aos próprios correspondentes no país do Banco RCI, e tem por escopo detalhar os critérios de contratação, mecanismos de controle de qualidade de atuação e regras de remuneração dos correspondentes no país que prestam ou tenham interesse em prestar serviços ao Banco RCI.

1.3. O Banco RCI tem como objetivo manter relacionamento com correspondentes no país que tenham boa conduta social, ambiental, ética e que incentivem a diversidade e a adoção de boas práticas, repudiando quaisquer práticas que estejam vinculadas a ações que favoreçam pessoas e caracterizem situações de preconceito, corrupção ou suborno ou que gerem prejuízos para o meio ambiente ou para a sociedade. O Banco RCI estabelece em seus contratos com correspondentes no país a premissa de que esses devem orientar suas condutas de acordo com princípios sociais, ambientais e éticos e garantir que estão em plena conformidade com a legislação vigente.

1.4. A Resolução CMN nº 4.935/21 dispõe sobre as normas para a contratação de correspondentes no País, visando à prestação, pelo contratado, das seguintes atividades: (i) recepção e encaminhamento de propostas referentes aos contratos de crédito e arrendamento mercantil ("operações"); (ii) coleta de informações cadastrais e de documentação; (iii) outras atividades relacionadas, inclusive controle e processamento de dados das operações pactuadas. De acordo com a Resolução CMN nº 4.935/21, o correspondente no país atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado, ao qual cabe garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativa a essas transações.

2. CRITÉRIOS EXIGIDOS PARA A CONTRATAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS

2.1. PROCESSO DE CONTRATAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS

2.1.1. O Banco RCI realiza contratação de correspondentes no país que observem os requisitos previstos na presente Política. Os correspondentes no país podem ser concessionárias das marcas Nissan e Renault ("Montadoras") ou empresas terceiras, desde que observadas as vedações e limitações previstas na regulamentação em vigor e demais acordos do Banco RCI.

2.1.2. Em relação aos correspondentes no país que: (i) sejam concessionárias, o procedimento de contratação se inicia por meio das áreas de desenvolvimento de rede das Montadoras, as quais são responsáveis pela prospecção e seleção de candidatos e, após sua análise e parecer, são responsáveis pelo envio da documentação inicial dos candidatos ao Banco RCI, o qual também faz a análise dos candidatos para definição da contratação; e (ii) não sejam concessionárias, o procedimento de contratação se inicia por meio das áreas comerciais do Banco RCI, as quais são responsáveis pela prospecção e seleção de candidatos que, após análise, poderão ser contratados.

2.2. CRITÉRIOS GERAIS

2.2.1. Os critérios gerais para contratação de correspondentes país seguem listados abaixo:

a. Confirmação de que o correspondente no país realiza os procedimentos de intermediação dos contratos bancários dos clientes nos termos da regulamentação aplicável;
b. Confirmação de não ocorrência das vedações previstas na Resolução CMN nº 4.935/21 e na regulamentação aplicável, conforme descrito no item 2.2.2 abaixo;
c. Confirmação de que as atividades relacionadas no cartão CNPJ e no objeto social permitem a emissão de notas fiscais de acordo com a prestação de serviços a ser realizada;
d. Confirmação de que o candidato a correspondente no país assume forma social descrita no art. 4º da Resolução nº 4.935/21 e na regulamentação aplicável;
e. Confirmação da inexistência de fatos que, a critério do Banco RCI, desabonem a entidade contratada ou seus administradores; e
f. Condição econômico-financeira adequada para realização das atividades de correspondente no país a ser analisada pelo Banco RCI.

2.2.2. É vedada a contratação de correspondentes no país com: (i) entidade cuja atividade principal seja a prestação de serviços de correspondente para o desempenho das atividades de atendimento definidas nos incisos II, IV e VI do Artigo 12 da Resolução CMN nº 4.935/21; e (ii) entidade cujo controle seja exercido por administrador do Banco RCI ou por administrador de entidade controladora do Banco RCI.

2.3. ANÁLISE PRELIMINAR DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

2.3.1 A análise preliminar dos correspondentes no país será iniciada após o recebimento dos documentos listados no Procedimento Correspondente no país (CORBAN) elaborado pelo Banco RCI e periodicamente revisado e que inclui, não se limitando a, documentos de identificação, de análise econômico-financeira e autorização para consulta ao Sistema de Informações de Créditos do BACEN.

2.4. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA CADASTRO DE CORRESPONDENTE NO PAÍS

2.4.1. Adicionalmente aos documentos mencionados acima, os documentos necessários para o cadastro e contratação de correspondente no país são exemplificativamente:

a. Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente no País, devidamente preenchido e assinado pelos representantes legais do correspondente no país, com rubrica em todas as páginas e reconhecimento das assinaturas;
b. Ficha Cadastral, devidamente preenchida e assinada pelos representantes legais do correspondente no país e com reconhecimento das assinaturas;
c. Contrato Social e respectivas alterações, com registro na Junta Comercial ou Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas;
d. Cópia do comprovante de inscrição e situação cadastral de pessoa jurídica, obtida por meio do site da Secretaria da Receita Federal (www.receita.fazenda.gov.br), com prazo de emissão de 30 (trinta) dias. Se o cartão estiver com os dados desatualizados, será solicitado o comprovante de endereço (água, luz ou telefone, com data de vencimento, máximo, de 03 (três) meses);
e. Cópia de cartão do banco, extrato, cheque, declaração do banco ou impressão da tela do *internet banking*, com o nome, a agência e a conta onde conste o CNPJ/ME da empresa;
f. Cópia da procuração por instrumento público ou particular, que delega poderes a procuradores (se houver), com prazo máximo de validade de 01 (um) ano de sua outorga, ainda que a procuração tenha prazo indeterminado;
g. Cópia do CPF/ME e RG (é valido também comprovante da tela da Receita Federal, constando que o CPF/ME está ativo) de todos os representantes e beneficiários finais;
h. Para sócios estrangeiros, cópia do RNE – Registro Nacional de Estrangeiros, para residentes no Brasil e cópia do passaporte, para residentes no exterior;
i. Caso de empresas sócias, cópia do contrato social. Se a empresa for estrangeira, cópia do contrato social traduzido; e
j. Cópia do comprovante de residência dos sócios (água, luz, telefone ou extrato, com data de vencimento de no máximo 03 (três) meses).

2.4.2. Depois de efetuada a pré-análise, é dado um pré-parecer recomendando ou não a continuidade das negociações com o pleiteante a realização das atividades de correspondente no país, avaliando a situação financeira em insatisfatória, satisfatória ou boa.

2.4.3. A aprovação dos correspondentes no país está sujeita à aprovação do Banco RCI..

2.5. CADASTRAMENTO NO SISTEMA UNICAD

2.5.1. Para fins da presente Política, UNICAD significa as Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil, sistema de cadastro do BACEN cujo objetivo é integrar as diversas bases de informações cadastrais existentes no BACEN em um sistema único, completo, abrangente e seguro.

2.5.2. Os correspondentes no país serão cadastrados no UNICAD.

3. MECANISMOS GERAIS DE CONTROLE DE QUALIDADE DA ATUAÇÃO DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

3.1. CONTROLE DE CERTIFICADOS DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

3.1.1. O Banco RCI exige que todo correspondente no país tenha no mínimo um agente com certificado vigente por ponto de venda a fim de poder emitir propostas comerciais. O sistema utilizado tem por funcionalidade a possibilidade de bloqueio para encaminhamento de novas propostas de crédito caso o certificado do agente atuante no ponto de venda do correspondente no país esteja vencido, bem como informa o correspondente no país próximo à data de vencimento do certificado.

3.1.2. A certificação de que trata o item 3.1.1 deve ter por base processo de capacitação que aborde, no mínimo, os aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), ética e ouvidoria.

3.1.3. O correspondente no país é responsável por manter o cadastro do agente certificado permanentemente atualizado, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação, com acesso a consulta pelo Banco RCI a qualquer tempo. As áreas de controle do Banco RCI verificam se o correspondente no país conduz adequadamente esta responsabilidade.

3.1.4. O controle de certificados dos correspondentes no país é realizado com frequência mínima mensal.

3.1.4.1. Objetivo: Assegurar que todos os pontos de venda dos correspondentes no país possuam ao menos um agente certificado por entidade de reconhecida capacidade técnica para prestação de suporte e esclarecimento ao cliente sobre os produtos e serviços oferecidos.

3.1.4.2. Descrição: O processo de certificação dos correspondentes no país é realizado através de entidades terceiras de reconhecida capacidade técnica, a ser recomendada pelo Banco RCI. Uma vez realizado o treinamento (com a respectiva certificação), o agente certificado deverá informar o Banco RCI acerca da conclusão e comprovar a validade de seu certificado.

3.1.4.2.1. Adicionalmente, o sistema que faz a conexão entre os correspondentes no país e o Banco RCI está configurado para não permitir emissão de propostas para correspondentes no país com certificados vencidos.

3.1.4.2.2. O controle preventivo dos prazos de validade dos certificados é realizado pelo Banco RCI com base em relatório, contendo a relação de todos os agentes certificados e a data de validade do certificado.

3.2. CONTROLE DE QUALIDADE DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

3.2.1. O Banco RCI realiza a segregação das informações sobre demandas e reclamações recebidas nos respectivos serviços de atendimento (SAC) e de Ouvidoria, apresentadas por clientes e usuários atendidos por correspondentes no país.

3.2.2. Mensalmente, o Banco RCI recebe os relatórios de reclamações dos seguintes Canais de Atendimento: (i) Central de Informações; (ii) SAC; e (iii) Ouvidoria.

3.2.3. O Banco RCI Brasil realiza o mapeamento dos casos referentes a reclamações sobre os correspondentes no país, realiza as ações necessárias, quando preciso, com a implementação de um plano de ação junto aos respectivos correspondentes no país com as respectivas reclamações quando necessário.

3.2.4. Adicionalmente, os números de reclamações relacionados ao atendimento realizado pelos correspondentes no país são apresentados em comitês internos do Banco RCI.

3.2.5. O controle de qualidade do atendimento prestado pelos correspondentes no país é realizado com frequência mínima mensal.

3.2.5.1. Objetivo: Assegurar a qualidade das informações e do atendimento prestado ao cliente pelos correspondentes no país face a legislação vigente.

3.2.6. O Plano de Controle da Qualidade referente ao atendimento dos correspondentes no país visa monitorar as atividades de atendimento ao público e a comercialização dos produtos desta instituição realizados por meio dos correspondentes a partir dos critérios:

- Não ter mais que 5 reclamações do mesmo correspondente no país no mês; e
- Não ultrapassar a 0,07% o percentual de reclamações sobre a carteira.

3.2.6.1. O correspondente será classificado em níveis de qualidade, sendo:

a. Volume de reclamações por correspondente no país:
   - Base de reclamações recebidas detalhada com dados cadastrais e dados da reclamação do cliente.

b. Volume de reclamações sobre a carteira:
   - Através da mesma base o Banco RCI visualiza o volume de reclamações recebidas no período selecionado e compara com o volume total de contratos ativos no mesmo período: (volume de reclamações do correspondente no país / carteira ativa)*100%.

3.2.6.2. Todo correspondente classificado como abaixo dos critérios de qualidade acima descritos será acionado pelo Banco RCI Brasil para justificativas, assim como será escopo de monitoramento nos meses seguintes para verificar a efetiva regularização dos apontamentos previamente identificados. Em caso de descumprimento, o correspondente no país estará sujeito a uma das sanções elencadas no item 4 abaixo.

3.3. INFORMAÇÕES SOBRE OS CORRESPONDENTES NO PAÍS A SEREM APRESENTADAS

3.3.1. Todo correspondente no país do Banco RCI deve possuir um informativo sobre os serviços prestados, bem como realizar a divulgação ao público de sua condição de prestador de serviços à instituição 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.

3.3.2. O acompanhamento deste processo é realizado com frequência mínima semestral.

3.3.2.1. Objetivo: Assegurar a visibilidade e devida informação sobre a prestação de serviço pelo correspondente no país, conforme disposto na legislação vigente.

3.3.2.2. Descrição: O Banco RCI realiza, semestralmente, vistoria *in loco* em correspondentes no país por regional escolhidas aleatoriamente, a fim de certificar que os respectivos dispositivos de informação (painel com descrição dos produtos e serviços oferecidos, telefones dos serviços de atendimento e de ouvidoria da instituição contratante e tabela de tarifas) estejam publicados nos respectivos correspondentes no país.

3.4. PROCESSO DE PUBLICAÇÃO DA RELAÇÃO DE CORRESPONDENTES NO PAÍS

3.4.1. O Banco RCI mantém, em página da internet acessível a todos os interessados, a relação atualizada de seus correspondentes no país, contendo as seguintes informações:

a. Razão social, nome fantasia, endereço da sede e o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ/ME) de cada contratado;
b. Endereços dos pontos de atendimento ao público e respectivos nomes e números de inscrição no CNPJ/ME; e
c. Atividades de atendimento, incluídas no contrato.

3.4.2. Adicionalmente, o Banco RCI disponibiliza por meio de atendimento telefônico informação sobre determinada entidade ser, ou não, correspondente no país e sobre os produtos e serviços para os quais a referida entidade está habilitada a prestar atendimento.

3.4.3. O acompanhamento deste processo é realizado com frequência mínima trimestral.

3.4.3.1. Objetivo: Assegurar a publicação e atualização periódica da relação de correspondentes no país ativos do Banco RCI nos sites institucionais.

3.4.3.2. Descrição: As áreas extraem a relação de correspondentes no país ativos do Banco RCI e realizam a atualização nos sites institucionais do Banco Renault e da Credi Nissan, assim como para os canais de atendimento ao Cliente (Central de Informações, SAC e Ouvidoria).

3.5. KYS – CONHEÇA SEU FORNECEDOR

3.5.1. O Banco RCI também realiza o procedimento de KYS - Conheça Seu Fornecedor, visando a Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

3.5.2. O acompanhamento deste processo é realizado mensalmente.

3.5.2.1. Objetivo: Assegurar que todos os correspondentes no país estejam atualizados no sistema destinado ao processo de KYS.

3.6. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

3.6.1. O Banco RCI disponibiliza atendimento aos correspondentes no país por meio dos canais descritos a seguir:

a. CAR: Central de Atendimento RCI
- Atendimento através de Chat, com sistema específico do Banco RCI;
- Com atendimento para a área de Crédito, Pagamento e Customer Experience;
- Caso o assunto não seja de fácil solução através do Chat, o correspondente no país é orientado a entrar em contato com o Consultor Comercial do Banco RCI que irá solucionar a demanda; e
- Adicionalmente, o Banco RCI realiza treinamentos presenciais, cujo material está disponível no RCI Academy (Plataforma de Treinamentos).

b. Central de Atendimento Telefônico do Banco RCI (41 3025 1551)
- Possui direcionamento do correspondente no país para as principais demandas, seguindo o mesmo critério do Chat (selecione a opção desejada);
- Disponível de segunda-feira a sexta-feira, das 09:00 as 18:00 horas para todas as áreas; e
- E para a área de Crédito (Análise de Crédito), atendimento também aos sábados, das 09:00 as 18:00 horas.

c. Para Atendimento de dúvidas referentes a Problemas com acesso ao Sistema Floor Plan WEB.
- É utilizada a plataforma do Banco Santander: 4004 2348 e 0800 722 2348, no qual, os correspondentes no país possuem acesso; e

4. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

4.1. Verificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos no item 3 acima, o Banco RCI Brasil poderá adotar, a partir de critérios de ponderação que considerem aspectos qualitativos e quantitativos relacionados à gravidade da irregularidade detectada, uma ou mais das seguintes medidas administrativas:

a. Realização de treinamento específico a ser designado pelo Banco RCI no prazo por ele apontado;
b. Advertência e/ou orientação verbal ou por escrito;
c. Suspensão do atendimento prestado ao público;
d. Suspensão da comercialização de produtos;
e. Bloqueio de comissão; e/ou
f. Encerramento antecipado do contrato.

4.1.1. O bloqueio da comissão poderá ocorrer caso o correspondente no país não encaminhe a nota fiscal e/ou no caso de envio da nota fiscal emitida de forma irregular.

4.1.1.1. Apenas será considerado regular o correspondente no país que possuir todas as notas fiscais emitidas adequadamente. Caso o correspondente no país possua uma ou mais notas fiscais pendentes, será necessário que seja realizado o envio de todas as notas fiscais para regularizar seu status. Após o envio da nota fiscal, em até 15 (quinze) dias, o correspondente no país será desbloqueado.

4.2. As medidas serão adotadas à critério do Banco RCI Brasil, podendo ocorrer cumulação das medidas, sendo que qualquer discordância pelo correspondente no país será dirimida pelo própria Instituição Financeira.

4.3. A aplicação das penalidades acima elencadas não isenta, dispensa ou atenua a responsabilidade civil, administrativa e criminal, pelos prejuízos resultantes de seus atos dolosos ou culposos resultantes da infração da legislação em vigor, do contrato e das diretrizes e procedimentos estabelecidos nesta Política.

5. REGRAS DE REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. REGRAS DE REMUNERAÇÃO

5.1.1. A definição da remuneração dos correspondentes no país será realizada de acordo com as disposições da Resolução CMN nº 4.935/21 e demais regulamentações aplicáveis.

5.1.2. Os correspondentes no país receberão remuneração ajustada com o Banco RCI e calculada de acordo com o volume de contratos efetivamente celebrados, e paga por meio de crédito em suas respectivas contas correntes.

5.1.3. O Banco RCI poderá pagar aos correspondentes no país a remuneração pelos serviços prestados 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, se prestados após a originação.

5.1.4. Com relação ao disposto no item 5.1.3, alínea “a”, o valor pago na contratação da operação deve representar:

a. no máximo 6% (seis por cento) do valor de operação de crédito encaminhada, repactuada ou renovada; ou
b. no máximo 3% (três por cento) do valor de operação objeto de portabilidade.

5.1.4.1. Dentro dos limites estabelecidos pelo item 5.1.4, o Banco RCI elabora e revisa periodicamente a Política Comercial aplicável, com prévia comunicação aos correspondentes no país, em que são descritos os critérios e detalhes para o pagamento dos valores.

5.1.5. No caso de liquidação antecipada da operação com recursos próprios do devedor ou com recursos transferidos por outra instituição, será cessado o pagamento da remuneração referida no item 5.1.3, alínea “b”.

5.1.6. O pagamento da remuneração descrita no item 5.1.3, alínea “b” será efetuado, pelo Banco RCI, mediante a apresentação da nota fiscal relativa aos serviços prestados pelos correspondentes no país.

5.1.7. Os correspondentes no país deverão manter, pelo prazo legal, a guarda e a conservação de toda e qualquer documentação fiscal relacionada aos serviços prestados e que foi originada pelos próprios correspondentes no país, inclusive, notas fiscais e recibos, mantendo-os de forma gratuita, em seu poder.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. COMITÊS

6.1.1. Os assuntos referentes aos processos de correspondentes no país são apresentados e tratados periodicamente nos respectivos Comitês do Banco RCI, com frequência mínima bimestral, em que são analisados e verificados os resultados dos indicadores e performance dos Canais de Atendimento, segregados em:

- Central de Informações;
- SAC;
- Ouvidoria;
- Reclamações Bacen;
- Reclame Aqui; e
- Plano de controle de qualidade dos correspondentes no país.

6.1.2. Os principais motivos de reclamações de clientes são individualizados e questionados a fim de melhorar os processos e desta forma atingir um nível satisfatório cada vez maior dos clientes do Banco RCI e de seus produtos.

6.1.3. Dentre os indicadores analisados e verificados estão os seguintes itens:

- Resultados do mês;
- Campanhas;
- Novas ações;
- Status dos Planos de Ação para tratamento de reclamações referentes aos correspondentes no país (quando houver);
- Política de remuneração dos correspondentes no país;
- Status e adequação do Compliance regulatório do Banco RCI (legislações vigentes e novas);
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro;
- *Dashboard* com seguimento da realização mensal dos Controles de Primeiro Nível das áreas (incluindo o cumprimento dos controles de primeiro nível relativos aos correspondentes no país);
- Seguimento dos Planos de Ação em aberto;
- Resultados das inspeções realizadas no período;
- Custo de Captação;
- Taxas;
- Outros.

6.2. DIRETOR RESPONSÁVEL

6.2.1. O Diretor Responsável tem as seguintes atribuições:

a. Garantir a segregação das atividades voltadas à contratação, controle de qualidade de atuação e remuneração dos correspondentes no país que prestem ou tenham interesse em prestar serviço ao Banco RCI.
b. Manter esta Política atualizada e em conformidade com as leis e a regulamentação vigente.
c. Acompanhar o cumprimento dos deveres atribuídos às demais áreas.
d. Auxiliar na interpretação de qualquer disposição desta Política.
e. Acompanhar o desempenho dos Comitês do Banco RCI e propor melhorias.

6.3. COMPLIANCE

6.3.1. A área de Compliance apoia na aderência desta Política às regulamentações aplicáveis e às demais políticas internas do Banco RCI.

6.4. PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES DOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

6.4.1. Formalizar corretamente as operações e inserir os dados nas propostas e sistemas utilizados para prestação dos serviços de forma exatamente igual aos dados constantes nos documentos apresentados.

6.4.1.1. Realizar a correta identificação dos clientes por meio de conferência dos dados com documentos de identidade aceitos como oficiais (RG, CPF ou CNH), bem como prestar suporte aos consumidores quanto à dúvidas acerca dos demais procedimentos de segurança e formalização das operações (como a foto de identificação, assinatura digital e outras questões).

6.4.2. O correspondente no país indicará representante legal nomeado no contrato social ou pessoa de seu quadro de funcionários para ser o “Usuário Máster”), que será previamente cadastrado junto ao Banco RCI Brasil. O Usuário Máster será o responsável pela concessão e bloqueio de novos acessos a funcionários do Correspondente no país. Todos os usuários, inclusive o Usuário Máster, devem, sob pena de exclusão do acesso: (i) ser representante legal nomeado no contrato social ou manter vínculo empregatício ou vínculo contratual de qualquer espécie com o correspondente no país, o que deverá ser comprovado ao Banco RCI Brasil sempre que solicitado; e (ii) ser devidamente certificados.

6.4.2.1. A senha é de uso pessoal e intransferível, devendo ser mantida em segurança e somente utilizada por seu titular. O uso indevido por terceiros é de inteira responsabilidade do correspondente no país.

6.4.3. Se, por determinação judicial ou de autoridade administrativa, o correspondente no país for obrigado a revelar qualquer informação confidencial ou protegida pelo sigilo bancário, deverá comunicar, por escrito, ao Banco RCI Brasil, o inteiro teor da ordem judicial, para que estes, dentro do prazo legal para o cumprimento, se o caso, adotem as medidas judiciais que julgarem cabíveis.

6.4.4. Não transferir sua posição contratual ou qualquer obrigação decorrente desse Contrato ou substabelecê-lo sem a prévia e expressa anuência do Banco RCI Brasil. Não obstante a eventual aceitação do Banco RCI Brasil do contrato de subcontratação, o correspondente no país permanecerá exclusivamente responsável pelo objeto deste Contrato e pelo desempenho de todas as suas obrigações firmadas.

6.4.5. Não utilizar o nome ou a marca do Banco RCI Brasil em desacordo com as diretrizes de uso e sem expressa e prévia anuência deste.

6.4.5.1. Caberá ao correspondente no país solicitar prévia e expressamente a aprovação do Banco RCI Brasil para veiculação de materiais publicitários e de apoio às vendas em que forem divulgados os produtos, os serviços, o nome ou a logomarca do Banco RCI Brasil.

6.4.6. Não utilizar instalações, agências, postos de atendimento, sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede com padrão arquitetônico, logomarca, placas e outros atributos similares aos do Banco RCI Brasil.

6.4.7. Afixar em local visível ao público, em destaque e em formato legível o painel cujo modelo será fornecido pelo Banco RCI Brasil e que conterá, no mínimo, sua condição de prestador de serviços ao Banco RCI Brasil, identificado pelo nome como o correspondente no país é conhecido no mercado, a descrição dos produtos e serviços oferecidos em nome do Banco RCI Brasil e canais de contato da Banco RCI Brasil, inclusive de sua ouvidoria.

6.4.8. Executar os serviços contratados conforme as especificações, padrões de qualidade, normas operacionais e, quando do atendimento aos clientes, apresentar os custos e as condições de contratação dos produtos e serviços oferecidos pela Banco RCI Brasil e demais instituições financeiras para as quais preste os serviços de correspondente no País, tabelas de tarifas, taxas de juros, cálculo de Custo Efetivo Total (CET) e demais informações e condições definidas e fornecidas pelo Banco RCI Brasil, encaminhando, anexo à documentação para decisão sobre aprovação da operação pleiteada, os dados do integrante certificado da sua equipe que realizou o atendimento e manter sempre atualizada a relação disponibilizada ao Banco RCI Brasil dos integrantes da sua equipe, nos termos da Resolução CMN nº 4.935 e outras normativas vigentes.

6.4.9. Não emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações ou cobrar, por conta própria, a qualquer título, valor a elas relacionado.

6.4.10. Não figurar como garantidor nas operações a que se refere esse Contrato, inclusive coobrigação, exceto nos casos permitidos em norma, desde que previamente autorizados pelo Banco RCI Brasil.

6.4.11. Atender os Clientes e usuários sobre as demandas envolvendo esclarecimentos, obtenção de documentos, liberações, reclamações e outros referentes aos produtos e serviços fornecidos e encaminhá-los de imediato ao Banco RCI Brasil quando as questões não puderem ser resolvidas pela sua equipe.

6.4.12. Para fins de fiscalização, permitir o acesso dos representantes do Banco RCI Brasil e do Banco Central do Brasil aos documentos relacionados à prestação de serviços objeto desse Contrato, ao processo de certificação técnica dos integrantes de sua equipe, às informações referentes aos produtos e serviços fornecidos, à documentação relativa aos atos constitutivos, registros, cadastros e licenças requeridos pela legislação e às dependências do correspondente no país.

6.4.13. Observar esta Política de Atuação e de Contratação, estabelecida pela instituição Banco RCI Brasil, e as medidas administrativas nela previstas.

6.4.14. Supervisionar e coordenar a sua equipe que deverá estar identificada por crachá que indique denominação do correspondente no país, nome e CPF do atendente.

6.4.15. Garantir que a certificação com os conteúdos mínimos exigidos pela Resolução CMN nº 4.935 e outras normativas vigentes, por entidade de reconhecida capacidade técnica de uma pessoa da sua equipe por ponto de atendimento presencial que se responsabilizará pelo atendimento ali prestado e manter os respectivos cadastros atualizados, com acesso pelo Banco RCI Brasil a qualquer tempo, contendo os dados do processo de certificação técnica para a verificação pelo Banco RCI Brasil.

6.4.16. Cumprir o plano de qualidade técnica do atendimento, as medidas administrativas, de segurança, de sigilo bancário e as normas atinentes à prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro, tudo de modo compatível com a natureza e o risco das operações.

6.4.17. Observadas as suas limitações, auxiliar o Banco RCI Brasil a implementar e monitorar os mecanismos de controle de prevenção à lavagem de dinheiro estabelecidos pelo Banco RCI Brasil e no acompanhamento

do comportamento dos clientes (transações incomuns ou atípicas) com base em critérios de classificação de risco realizada, cabendo ao correspondente no país intermediar os pedidos do Banco RCI Brasil aos consumidores.

6.4.18. Caso o correspondente no país verifique tome conhecimento de que os recursos utilizados para a operação bancária são de terceiro não identificado no respectivo contrato, este deverá adotar providencias para informar o Banco RCI Brasil sobre a origem destes recursos para que o Banco RCI Brasil possa conduzir os procedimentos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, incluindo mas não se limitando à verificação de que se este terceiro está relacionado com a prática de atos de lavagem de dinheiro e/ou corrupção. O correspondente no país também deverá reportar ao Banco RCI Brasil quando tomar conhecimento quanto a pagamentos suspeitos realizados pelos consumidores, pagamentos repetidos e/ou de alto valor, pagamentos de alto valor realizados em espécie ou transferências de valores de contas e investimentos oriundas de outros países e demais atitudes que possam caracterizar a intenção de ocultação do beneficiário final da operação financeira realizada.

6.4.19. O correspondente no país é obrigado a reportar imediatamente ao Banco RCI Brasil qualquer informação necessária para a cumprimento das obrigações do Banco RCI Brasil, notadamente, em relação aos casos suspeitos, incluindo, mas não se limitando aos casos de indisponibilidade de bens e/ou a restrição de ativos financeiros dos clientes, o que deverá ser realizado por escrito.

6.4.20. O correspondente no país compromete-se a informar o Banco RCI Brasil qualquer evento que possa ter um impacto sensível na sua capacidade para desempenhar as tarefas contratadas de forma eficiente e em conformidade com a legislação em vigor.

6.4.20.1. O correspondente no país deve assegurar a continuidade da execução do(s) seu(s) serviço(s) e cumprir suas obrigações relacionadas ao auxílio do Banco RCI Brasil quanto à verificação de indisponibilidade de bens e/ou a restrição de ativos financeiros dos clientes, ainda que ocorra um incidente. O correspondente no país compromete-se a manter suas atividades durante toda a duração do Contrato, bem como a implantar, em caso de incidente, todos os meios que permitam assegurar a continuidade da sua atividade e os dispositivos de backup, bem como adotar todas as medidas necessárias.

6.4.21. O correspondente no país deverá realizar os treinamentos obrigatórios disponibilizados pelo Banco RCI Brasil e garantir que a sua equipe de funcionários envolvida direta ou indiretamente nas atividades do contrato de correspondente no país também realizem estes treinamentos, incluindo mas não se limitando aos treinamentos de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo e treinamento anticorrupção.

6.4.21.1. Os treinamentos deverão ser realizados na periodicidade estabelecida pelo Banco RCI Brasil. Em caso de contratação de novos funcionários, o treinamento deverá ser realizado, no máximo, em até 3 (três) semanas após as suas respectivas contratações pelo correspondente no país.

6.4.21.2. Caso o correspondente no país possua qualquer dúvida em relação à aplicação do treinamento, o correspondente no país deverá solicitar esclarecimento ao Banco RCI Brasil.

6.4.21.3. Alguns dos treinamentos disponibilizados pelo Banco RCI Brasil poderão conter um teste de conhecimento e a exigência de atingimento de um nível mínimo a fim de para validar o treinamento realizado. Nestes casos, o correspondente no país deverá assegurar que ele e seus colaboradores e prepostos atinjam os resultados mínimos estabelecidos para a obtenção da certificação.

6.4.22. Para a prestação dos serviços relacionados à atividade de correspondente no país, o correspondente deverá seguir as diretrizes e orientações do Banco RCI Brasil, incluindo os prazos de atendimento e resposta

aplicáveis, não podendo modificar substancialmente o serviço prestado sem a prévia e expressa anuência do Banco RCI Brasil.

6.5. PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES DO BANCO RCI BRASIL

6.5.1. Fornecer diretrizes ao correspondente no país e responder pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do correspondente no país.

6.5.2. Garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do presente Contrato, bem como o cumprir a legislação e a regulamentação relativas a essas transações.

6.5.3. Com o auxílio das informações repassadas pelo correspondente no país, realizar os procedimentos de análise crédito, checagem dos documentos e informações cadastradas nas propostas, executar as medias de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, dentre outras obrigações intrínsecas à análise das operações financeiras e atividade bancária.

6.5.4. Colocar à disposição do correspondente no país, documentação técnica adequada e manter canal de comunicação permanente para prestar os esclarecimentos sobre seus produtos e serviços.

6.5.5. Fornecer ao correspondente no país as informações necessárias ao desempenho das tarefas que lhe são atribuídas por meio de comunicação escrita.

6.5.6. Informar as autoridades competentes da presente contratação, bem como em caso de alterações significativas nos serviços ora contratado, nos termos da legislação aplicável.

6.5.7. Liberar os recursos a favor da empresa fornecedora, podendo a liberação ser realizada pelo correspondente no país por conta e ordem do Banco RCI Brasil por meio de autorização escrita e específica e desde que, diariamente, o valor total dos pagamentos realizados seja idêntico ao dos recursos recebidos do correspondente no país para tal fim.

6.5.8. Divulgar na página da internet disponível a todos os interessados o endereço, CNPJ, razão social e nome fantasia do correspondente no país, bem como todos os seus pontos de atendimento e os serviços a que está habilitado a prestar ao Banco RCI Brasil. O correspondente no país desde já autoriza o correspondente no país a divulgar essas informações.

7. DA COOPERAÇÃO ENTRE BANCO RCI E CORRESPONDENTES NO PAÍS

7.1. Para a consecução dos objetivos da relação entre o Banco RCI e os correspondentes no país, estes se comprometem a cooperar plenamente e de boa-fé para garantir que os serviços possam ser prestados em conformidade com este Contrato.

7.1.2. Em particular, tanto o Banco RCI quanto o Correspondente no país deverão:
(i) Nomear um funcionário para atuar como ponto central de contato para qualquer informação e comunicação com a outra Parte;
(ii) Cooperar para resolver quaisquer situações imprevistas em tempo razoável;
(iii) Garantir que as reuniões de revisão ocorram sem problemas, fornecendo um representante o tempo todo;

7.1.3. Dentro de suas responsabilidades e possibilidades, deverão cooperar com entre si caso os serviços relacionados à atividade de correspondente no país sejam inspecionados pelas autoridades competentes, ou por qualquer outro órgão administrativo responsável pela inspeção das atividades comerciais ou por qualquer órgão de inspeção externo ou interno ao qual os serviços de correspondentes bancários estejam sujeitos.

7.1.4. Em caso de término da relação entre o Banco RCI e o correspondente no país, o Banco RCI assegurará o pagamento dos valores devidos ao correspondente. Do mesmo modo, o correspondente no país deverá resguardar a imagem do Banco RCI e adotar as medidas cabíveis para minimizar o impacto deste término de relação aos consumidores.

7.1.5. Ainda, o correspondente no país deverá realizar a devolução de: i) todos os documentos e informações colocados à disposição do correspondente no país, bem como os resultados do processamento obtidos a partir do desempenho dos serviços; ii) dos materiais gráficos e técnicos disponibilizados pelo Banco RCI Brasil para o exercício das atividades de correspondentes no país.

8. DO GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.1. O correspondente no país ainda se compromete a adotar as medias de segurança previstas no Guia de Boas Práticas de Privacidade e Segurança da Informação, previsto no Anexo Único desta Política.

GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO APLICÁVEL AOS CORRESPONDENTES NO PAÍS

1 *Escopo do documento*

Este documento tem como objetivo divulgar aos Correspondentes no País do Banco RCI Brasil S/A (conforme a Resolução CMN nº 4.935/2021) as recomendações e boas práticas quanto à segurança da informação aplicadas pelas empresas do Grupo RCI Brasil, e que envolvem as atividades prestadas pelos Correspondentes no País.

2 *Documentos de referência*

2.1 Histórico do documento

Versão	Data	Descrição	Autor(es)
V0.1	08/03/2022	Elaboração	Departamento de Segurança da Informação

2.2 Glossário

Termo	Definição
CSIP	Contato de segurança de TI do prestador de serviços
ISMP	Política de Gestão de Segurança da Informação
Informação	Dados de qualquer tipo divulgados e/ou disponibilizados pelo Banco RCI Brasil S.A. e/ou que o Fornecedor teve acesso ao prestar serviços (coletivamente referidos como “Informações”)
Fornecedor	Correspondentes no País

3 *Organização de segurança*

Organização do Fornecedor
É recomendável que o Prestador de Serviços designe uma pessoa dentro de sua organização, chamada de contato de segurança de TI do Prestador de Serviços (CSIP), como contato dedicado da equipe de segurança do Banco RCI.
O escopo dos trabalhos do CSIP é a seguinte:

- Orientar a segurança geral dos Serviços;

- Aconselhar o Banco RCI sobre a sua visão sobre a segurança dos Serviços, em função dos resultados das auditorias, dos incidentes ocorridos no sistema ou das melhorias do contexto operacional.

Organização do Banco RCI
A equipe de segurança do Banco RCI (rci-si.securite@rcibanque.com) é o contato do CSIP em relação a todos os aspectos de segurança relacionados aos Serviços.

A missão da equipe de segurança do Banco RCI é a seguinte:

- fornecer ao Prestador de Serviços todos os documentos sobre a segurança do escopo dos Serviços;
- garantir, por meio de avaliações de segurança (software e hardware), que o Prestador de Serviços globalmente levou em consideração a segurança.

4 *Responsabilidades*

O Banco RCI e o Prestador de Serviços são responsáveis por observar as medidas de segurança adequadas ao negócio, atendendo dentro de sua responsabilidade e condições às recomendações previstas neste documento, o qual tem como objetivo assegurar a permanente confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência das informações que lhe são fornecidas ou que venham a ter de manipular.

À medida do possível, o Prestador de Serviços deve procurar a adoção das medidas cabíveis para não afetar o funcionamento dos sistemas do Banco RCI que está acessando e, quando se utilizar de subcontratados, informar ao subcontratado as boas práticas dispostas neste documento.

5 Segurança dos dados do Banco RCI classificados A, B, C e Internos

O Banco RCI implementou uma política de classificação de seus documentos, denominada PSSI (Política de Segurança dos Sistema de Informação), conforme descrito abaixo:

- RCI SECRETO A
- RCI RESTRITO B
- RCI CONFIDENCIAL C
- RCI INTERNO

Desta forma, todos os documentos fornecidos pelo Banco RCI devem ser marcados e interprestados de acordo com esta classificação. O nível de classificação só pode ser determinado pelo Banco RCI.

Caso o Prestador de Serviços receba documentos do Banco RCI sem a classificação do PSSI e que esta tenha dúvidas sobre a sua classificação, o Prestador de Serviços poderá acionar o time de segurança da informação do Banco RCI para lhe auxiliar.

BANCO RCI BRASIL S.A.

CNPJ Nº 62.307.848/0001-15 - NIRE 41.300.075.336

(Companhia Aberta)

ATA DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

É recomendável que o processamento de dados classificados B ou A, dados pessoais, dados pessoais sensíveis ou dados bancários ocorra de acordo com as diretrizes dispostas neste documento.

Se o processamento dos dados do Banco RCI for necessário, necessárias é recomendável que sejam observadas as medidas de segurança adicionais (por exemplo, criptografia). **Os dados classificados RCI Restrito B devem ser criptografados em trânsito e em repouso (Criptografados no nível do banco de dados. A criptografia de dados RCI Restrito B no disco rígido ou VM não é suficiente).**

A PSSI inclui, entre outros, alguns requisitos internos de manuseio e segurança aplicáveis ao Banco RCI, sendo que cabe a este informar ao Prestador de Serviços esses requisitos para que o Prestador de Serviços possa aplicá-los durante a prestação dos Serviços.
Caso seja solicitado pelo Banco RCI a aplicação do PSSI ao Prestador de Serviços e este não tenha condições de aplicar a respectiva política, o Prestador de Serviços e o Banco RCI, em conjunto, deverão aplicar as medidas de segurança alternativas a fim de preservar a segurança da informação.

	A RCI Secreto A	B RCI Restrito B	C RCI Confidencial C	I RCI Interno
PC	✓ PC Corporativo + criptografia de dados		✓ PC Corporativo	
Mídia removível	⊗	✓ Mídia Corporativa + criptografia de dados	✓ Mídia Corporativa	
Troca de e-mail	✓ E-mail Corporativo + criptografia de dados estrita: - Renault: ZoneCentral ou RMS - Nissan: RMS	✓ E-mail Corporativo + criptografia de dados estrita: - Renault: ZoneCentral ou RMS - Nissan: 7zip ou RMS	✓ E-mail corporativo com segurança adicional (ou seja, criptografia, verificação de endereço de e-mail) ao enviar para fora da RN Alliance	✓ E-mail corporativo
Compartilhamento de documento (interno)	✓ Servidores corporativos com: - Lista de controle de acesso - registro - criptografia de dados estrita	✓ Servidores corporativos com: - Lista de controle de acesso - registro (se tecnicamente disponível) - segurança adicional para divisão estratégica (ou seja, RMS)	✓ Servidores corporativos com: - Lista de controle de acesso	✓ Servidores corporativos
Compartilhamento de documento (externo)	⊗	✓ Servidores corporativos com: - Lista de controle de acesso - registro - criptografia de dados*	✓ Servidores corporativos com: - Lista de controle de acesso	✓ Servidores corporativos
Troca de arquivo (transferência de grande volume de dados)	⊗ Exceto aprovação especial de segurança	✓ Solução corporativa com criptografia de dados	✓ Solução corporativa	
Encaminhar para outros	⊗	✓ Permitido somente ao seguir o processo de aprovação do proprietário dos dados	✓ Permitido para encaminhar para fora do grupo definido **obtendo aprovação do chefe direto**	✓ Permitido para encaminhar para fora da RN Alliance **obtendo aprovação do chefe direto**

***Criptografia de dados =**
Renault : ZoneCentral - **Nissan :** 7zip ou **RMS**

BANCO RCI BRASIL S.A.

CNPJ Nº 62.307.848/0001-15 - NIRE 41.300.075.336

(Companhia Aberta)

ATA DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Conferência Web	Permitido somente para reunião interna com R/N LiveMeeting / Lync das instalações R/N	Permitido para reunião interna / externa com R/N LiveMeeting / Lync	✓	
Conferência de Vídeo	✓ Usar instalações VC corporativas		✓ VC corporativo	
Conferência de Audio	Permitido somente para reunião interna com com solução corporativa e código PIN das instalações R/N	Permitido com código PIN, atenção específica sobre minimizar o risco de divulgação para partes não autorizadas	✓	
Telefone, GSM e SMS	⊗	Ok com atenção específica sobre minimizar o risco de divulgação para partes não autorizadas	✓	
Fax	⊗		✓ Ok com verificação da presença do receptor	✓
Correio	⊗	Correio registrado (com etiqueta de confidencialidade interna) com confirmação da identidade do receptor	✓	
Documento de papel	Armazenar em armário seguro. **Não é permitido** remover das instalações da empresa	Armazenar em armário seguro. **Não é permitido** remover das instalações da empresa com aprovação do proprietário dos dados	Armazenar em armário seguro.	✓
Impressão	Impressão segura (caso não disponível em impressoras observáveis + pronta retirada) **Imprimir somente nas instalações Renault/Nissan**		Impressão segura (caso não disponível em impressoras observáveis + pronta retirada)	✓
Manuseio de mídia	Destruição física do meio de dados ou limpeza eletrônica usando um método especializado (US DOD Nível 3 ou equivalente) e destruindo os documentos de papel (fragmentação cruzada)		Exclusão melhorada de dados deve ser sistemática e obrigatória de acordo com a política de Segurança do Prestador de Serviço e no mínimo compreender a formatação e então a criação de imagem fantasma, ou formatação de baixo nível com regravação em casa setor de armazenamento de dados, e destruição dos documentos de papel (fragmentação cruzada)	Ao menos reformatar as ferramentas (ou destruição se a possibilidade de formatação não está disponível) e destruição dos documentos de papel

6 Segurança geral

Sempre que possível, o Prestador de Serviços deve orientar as suas ações a fim de gerenciar o acesso às informações do Banco RCI e tomar todas as medidas de segurança físicas e lógicas para proteger as informações tratadas e os sistemas acessados do Banco RCI.

Neste sentido, é recomendável ao Prestador de Serviços que este mantenha essas medidas de segurança durante a prestação do Serviço e, caso este tenha dificuldades ou dúvidas sobre a implementação destas medidas, busque o auxílio da equipe de segurança da informação do Banco RCI.

Sendo necessária uma alteração nas medidas que garantem a segurança e confidencialidade dos dados e pastas, o Prestador de Serviços deve procurar substituí-las por medidas que tenham um

desempenho superior ou igual, sendo que a equipe do Banco RCI se coloca à disposição para auxiliar o Prestador de Serviço nesta avaliação.

6.1 Medidas de segurança física

Controle de acesso. É recomendável que o Prestador de Serviços implemente um processo relacionado com a segurança física e a segurança das instalações que alojam os dados do Banco RCI, tais como:

- Acesso de visitantes, funcionários, prestadores;
- Acesso a áreas sensíveis apenas por pessoas autorizadas;
- Registro de todas as tentativas de intrusão não autorizada nas instalações.

Procedimentos operacionais. Caso o Prestador de Serviço armazene dados do Banco RCI em estrutura de hardware própria, é recomendável que este elabore procedimentos operacionais para todo o hardware utilizado no quadro dos Serviços e que os mantenha atualizados. Esses procedimentos, quando existentes, podem ser compartilhados com o Banco RCI a fim de auxiliar o Prestador de Serviços a avaliar o nível das medidas de segurança da informação aplicadas.

Cópias de segurança. Sem prejuízo aos *Procedimentos Operacionais* relatados acima, quando aplicável, é recomendável que o Prestador de Serviços implemente backups das informações do Banco RCI, sendo que nestes casos, a orientação é para que esses backups estejam localizados em uma área exposta a riscos diferentes dos ambientes principais e não deverão ser acessíveis a partir de redes públicas.

6.2 Medidas de segurança lógica

Identificação e autenticação. Para cada interface de acesso com o sistemas próprios do fornecedor que contenham dados do Banco RCI, é recomendável que o Prestador de Serviços implemente mecanismos de identificação e autenticação. A equipe de segurança da informação do Banco RCI se coloca à disposição para auxiliar o Prestador de Serviço a definir estas regras de segurança.

Controle de acesso. É recomendável que o Prestador de Serviços implemente medidas de controle de acesso adequadas às informações do Banco RCI para impedir o acesso não autorizado aos sistemas que contêm as informações do Banco RCI, sendo observados, entre outros, os seguintes elementos:

- Acesso remoto;
- Acesso interno;
- Operação;
- Manutenção;
- Redes de transmissão de dados usadas para os Serviços.

Também é recomendável que o Prestador de Serviços implemente um sistema de autorização de acesso aos dados do Banco RCI com base na necessidade de conhecimento.

Desenvolvimento. Caso o Prestador de Serviço implemente ou explore algum desenvolvimento próprio relacionado ou incluindo as informações do Banco RCI, o Banco RCI divulga a seguir as boas práticas e recomendações de segurança aplicáveis a estas medidas.

Nestes casos, é recomendável que o Prestador de Serviços implemente ambientes separados uns dos outros, por exemplo, ambientes operacionais, de desenvolvimento, de aceitação. Não é recomendável pelo Banco RCI o uso de dados operacionais em ambientes do Prestador de Serviços que não sejam ambientes operacionais, como ambientes de homologação.

Os desenvolvimentos feitos para (ou envolvendo) o Banco RCI deve buscar seguir os melhores padrões da indústria de segurança e com os requisitos acordados pelas partes (por exemplo OWASP), entre outros.

Neste sentido, a recomendação é para que os códigos fonte desenvolvidos pelo Prestador de Serviços para o Banco RCI sejam protegidos de acordo com a classificação de segurança que foi fornecida pelo Banco RCI, as disposições contratuais e as regras definidas entre as partes. O Prestador de Serviços, quando aplicável e conforme as obrigações/direitos de Propriedade Intelectual que ficaram definidas entre as Partes, fornecerá ao Banco RCI o código-fonte e as documentações associadas para todos os desenvolvimentos de aplicativos/plataformas feitos em nome do Banco RCI.

O Prestador de Serviços deverá evitar a utilização de códigos geralmente disponibilizados ao público sob licenças de código aberto ou outras condições comparáveis e para as quais as licenças de uso não cumpram o uso no escopo do contrato nos produtos, software ou sistemas de informação.

Hospedagem. Quando o Prestador de Serviço hospedar em seus domínios informações do Banco RCI, é recomendável que este armazenamento ocorra através de servidores seguros.

Cópias de segurança. É recomendável que o ambiente do Prestador de Serviço (que inclui, em particular, Sistema Operacional, software, configuração e informações hospedados nesses ambientes) implementado pelo Prestador de Serviço no escopo dos Serviços tenha backup e que possa ser restaurado pelo Prestador de Serviço em caso de falhas.
No mesmo sentido, é recomendado que os backups dos dados do Banco RCI sejam protegidos de acordo com a mais alta classificação das informações fornecidas ao Prestador de Serviços, conforme item 5.

Manutenção. É recomendável que o Prestador de Serviços mantenha atualizadas as configurações de segurança do software, sistema operacional, e plataformas usadas pelo Prestador de Serviços no quadro dos Serviços.

Manutenção de hardware. É recomendável que o Prestador de Serviços adote todas as medidas para garantir a disponibilidade e integridade do hardware para a prestação de serviço relacionado ao Banco RCI.

Neste sentido, o Prestador de Serviços poderá utilizar a estrutura de segurança da informação do Banco RCI como apoio, especialmente para:

- Fornecer todos os documentos explicando os procedimentos recomendados de instalação e operação (atualizações, patches, alterações de hardware, firmware por exemplo), quando aplicável;
- Realizar todos os testes de qualidade e segurança antes da entrega e durante toda a vida útil do hardware e software e fornecer, a pedido do Banco RCI, o resultado dos testes de segurança
- Informar o Banco RCI assim que as vulnerabilidades forem descobertas que possam comprometer os dados do Banco RCI, e, nestes casos, compartilhar com o Banco RCI as atualizações implementadas para correção das vulnerabilidades.

Procedimentos operacionais. É recomendável que o Prestador de Serviços elabore procedimentos operacionais para os softwares e sistemas utilizados no escopo dos Serviços, desde que estes não sejam de controle do Banco RCI, e que mantenha-os atualizados. Esses procedimentos, quando existentes, poderão ser encaminhados ao Banco RCI.

Códigos maliciosos. É recomendável que o Prestador de Serviços implemente todas as medidas lógicas adequadas que permitam detectar, prevenir e resolver todo o tipo de ataques (por exemplo, vírus, cavalo de Tróia, malware, injeções de SQL, backdoors).

Neste sentido, o Prestador de Serviços buscará fornecer, quando for o caso, hardware compatível com os termos de segurança recomendados pelo Banco RCI (por exemplo, sem vírus, malware, códigos maliciosos ou backdoors).

O Prestador de Serviços buscará zelar pelo hardware adquirido pelo Banco RCI e protegê-lo de acordo com os melhores padrões da indústria.

Redes. Como boas práticas, recomenda-se que as redes de comunicação de dados implementadas e/ou utilizadas pelo Prestador de Serviços sejam controladas e protegidas de acordo com os melhores padrões da indústria e em conformidade com os sistemas do Banco RCI.

Assim, é recomendável que as informações trocadas entre o Banco RCI e o Prestador de Serviços sejam criptografadas independentemente do seu nível de classificação de segurança. Em particular, o Prestador de Serviços poderá implementar o método de criptografia TLS 1.2 ou superior entre seu servidor e o do Banco RCI para proteger essas trocas. A criptografia SSLvX não é permitida.

Monitoramento. É recomendável que o Prestador de Serviços tenha um registro de log de eventos seja ativado em todos os seus equipamentos. Esses registros incluem ações de administração, consulta e modificação nos dados do Banco RCI, bem como desenvolva uma política de armazenamento, a fim

de garantir a integridade dos logs (doze meses a partir da sua criação). Esses logs não devem ser acessíveis no modo de edição pelos administradores técnicos.

O Banco RCI poderá solicitar acesso a esses registros, parcial ou totalmente, seja em caso de incidente ou para acompanhamento dos Serviços, ou para análise contínua no SIEM do Banco RCI.

Recomenda-se que o Prestador de Serviços implemente um procedimento regular de análise de registros para garantir o nível de segurança adequado dos sistemas que hospedam os dados do Banco RCI.

Caso os regulamentos locais imponham critérios técnicos - especialmente durante o processamento de dados pessoais - o Prestador de Serviços deverá, à medida do possível, seguir as diretrizes deste guia de segurança da informação.

Certificados eletrônicos. No âmbito de um serviço de hospedagem, caso o Banco RCI forneça um certificado digital, é recomendável que o Prestador de Serviços:

- garanta a sua segurança de armazenamento, a fim de evitar qualquer uso diferente daquele para o qual foi concedido
- use o certificado digital apenas para proteção de serviços para os quais o uso foi autorizado
- nos limites da sua responsabilidade, busque preservar as informações do Banco RCI e impedir fraudes ou outros incidentes de segurança
- comunique o Banco RCI o mais rápido possível se houver qualquer indício de comprometimento para revogá-lo.

7 Devolução/Reversibilidade

7.1 Devolução

Quando ajustado pelas partes a devolução das informações pelo Prestador de Serviços ao Banco RCI, as partes irão definir o prazo, meio, custo desta atividade e outras medidas necessárias para que isso ocorra. A devolução será anotada em registro escrito assinado pelas Partes, ao final do Contrato ou se necessário durante a vigência do Contrato.

Concluída a devolução, o Prestador de Serviços, ressalvadas as informações a que o Prestador de Serviço for obrigado a manter em razão das responsabilidades fiscais e/ou legais, este deverá apagará todas as Informações e todas as cópias armazenadas em seus sistemas dentro do prazo definido entre as Partes e apresentará um comprovante ao Banco RCI no prazo definido entre as Partes após a assinatura do registro de devolução.

7.2 Reversibilidade

Além disso, quando o Contrato for rescindido, as Partes determinarão uma fase de reversibilidade. Em razão da cooperação entre as Partes, o Prestador de Serviços buscará fornecer a assistência necessária ao Banco RCI durante o período de migração para ajudar a transferir todos os elementos de hardware e software de propriedade do Banco RCI e sua recuperação operacional pelo Banco RCI ou qualquer outro prestador de serviços. Os métodos e custos finais devem ser definidos em um plano de reversibilidade.

Em todos os casos, as Partes deverão manter a qualidade da relação entre si e do serviço esperada durante as fases de reversibilidade e a vigência do Contrato.

8 Gestão de incidentes de segurança

É recomendável que o Prestador de Serviços implemente procedimentos de acompanhamento contínuo e em tempo real de eventos como tentativas de intrusão, ataques do tipo DDOS, software malicioso (worm, vírus, cavalo de Troia), atividades incomuns nas contas, redes ou redes que hospedam os dados do Banco RCI.

O Prestador de Serviços, através do seu CSIP, buscará alertar a equipe de segurança do Banco RCI sobre qualquer violação de segurança que conduza à destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso a dados transmitidos, armazenados ou processados de outra forma (“Incidente”).

Este aviso poderá ocorrer por qualquer meio (incluindo e-mails) no menor tempo possível, sendo que após o seu conhecimento, o Prestador de Serviços buscará assegurar que o Banco RCI confirmou a sua recepção, no seguinte endereço de e-mail: rci-si.securite@rcibanque.com.
Neste sentido, o Prestador de Serviços poderá ao Banco RCI os elementos confirmados de que dispõe e manterá o Banco RCI atualizado sobre o andamento da solução do Incidente. Cada parte deve ajudar a outra a resolver o Incidente e minimizar o impacto nas informações e nos Serviços.

9 Conformidade

Como boas práticas, o Prestador de Serviços buscará implementar procedimentos internos de conformidade. O objetivo desses procedimentos será a fim de verificar a conformidade dos procedimentos implementados de acordo com este documento, sendo que os resultados dessas verificações de conformidade poderão são fornecidos ao Banco RCI para auxiliar o Prestador de Serviço na verificação do nível de segurança da informação. Caso essas verificações concluam para as falhas de segurança, as Partes poderão criar um grupo de trabalho conjunto a fim de melhorar o nível de segurança da informação.

10 Auditoria de segurança

A fim de auxiliar nos procedimentos de conformidade com as diretrizes de segurança da informação especificamente relacionados às atividades do Prestador de Serviços relacionadas ao Banco RCI, o Prestador de Serviço poderá permitir que o Banco RCI efetue, por si próprio ou por entidade independente, por iniciativa própria ou a pedido da autoridade, a verificação do cumprimento dos requisitos das medidas de segurança implementadas. Sendo este o caso, o pedido de inspeção deverá ser fundamentado e encaminhado pelo Banco RCI ao Prestador de Serviço com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data da verificação ou, em caso extremo de Incidente, com vinte e quatro (24) horas de antecedência. No caso de um Incidente, uma auditoria adicional pode ser solicitada.

O escopo da verificação mencionado anteriormente deverá se limitar aos Serviços envolvendo o Prestador de Serviços e o Banco RCI, sendo este ainda restrito ao:

- Sistemas contendo dados do Banco RCI (componentes de rede, servidores, aplicativos) ou usados pelo Banco RCI;
- Serviços prestados ao Banco RCI.

Qualquer outro pedido de verificação deverá ser expressamente solicitado pelo Banco RCI e ficará sujeito à aprovação do Prestador de Serviço.
Para isso, pode-se fazer:

- Verificações automáticas de vulnerabilidades;
- Testes de penetração;
- Auditorias de segurança técnica ou organizacional.

Essas verificações têm por perímetro apenas a segurança implementada no quadro dos Serviços, incluindo segurança física, segurança lógica, organização e segurança do processo, cumprimento das normas aplicáveis.

Após essas verificações, as Partes em comum acordo irão definir as medidas de segurança que eventualmente requeiram aprimoramentos.

11 Acordo de não divulgação

A mídia de TI, documentos, informações, dados, etc. fornecidos pelo Banco RCI ao Prestador de Serviços permanecem de propriedade do Banco RCI.

O Prestador de Serviços compromete-se, assim, a cumprir as seguintes obrigações e assegurar o cumprimento por parte dos seus colaboradores:

- Não fazer cópias de documentos e meios de informação que lhe sejam confiados - exceto as cópias que sejam necessárias para a implementação

destes Serviços, conforme estipulado no Contrato - sem o consentimento do Banco RCI;

- Não utilizar documentos e Informações processados para quaisquer fins que não os especificados no Contrato;
- Não divulgar os referidos documentos ou Informações a quaisquer outras pessoas, privadas ou públicas, jurídicas ou físicas;
- Tomar todas as medidas para impedir o uso malicioso ou fraudulento de arquivos de computador durante a implementação do Contrato;
- Tomar todas as medidas de Segurança - especialmente as medidas materiais - para garantir a preservação e integridade dos documentos e Informações processados durante a vigência do Contrato;
- E, no final do Contrato, destruir todos os arquivos em papel e eletrônicos que contenham Informações do Banco RCI e devolver ao Banco RCI as Informações que possui.

TERMO DE AUTENTICIDADE

Eu, Lucius Marcus Oliveira, com inscrição ativa no OAB/PR, sob o n° 19846, inscrito no CPF n° 95442162949, DECLARO, sob as penas da Lei Penal, e sem prejuízo das sanções administrativas e cíveis, que este documento é autêntico e condiz com o original.

IDENTIFICAÇÃO DO(S) ASSINANTE(S)		
CPF	N° do Registro	Nome
95442162949	19846	LUCIUS MARCUS OLIVEIRA