

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

1.1 Constitui objeto de credenciamento de Pessoas Jurídicas que atuam no nicho de *bureaus* de crédito, para prestação de serviços de disponibilização de oferta e apresentação de proposta para regularização de dívidas da CAIXA em atraso, por meio de plataforma de solução digital de autoatendimento, de acordo com os critérios, requisitos técnicos, termos e condições estabelecidos neste documento.

1.2 A CONTRATADA não atuará como empresa de cobrança, operando somente no papel de intermediação entre o consumidor e o credor (cliente e banco), caracterizando-se assim, o serviço objeto deste contrato, como um meio para viabilizar a aproximação entre o devedor e o CAIXA.

2 DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 O serviço objeto deste Termo de Referência deve:

2.1.1 Realizar ações de divulgação quanto à disponibilidade de sua ferramenta para clientes da CAIXA, por meio das diversas atuações para divulgação da sua solução digital, tais como divulgação em veículos de informação, feirões, dentre outras, sem configurar necessidade de aporte de recursos pela CONTRATANTE.

2.1.2 Ser baseado em régua de comunicação e gatilhos inteligentes que buscam encontrar os consumidores no momento e no canal certo, bem como pela quantidade de dívidas regularizadas, cabendo a CONTRATADA usar de inteligência e amplitude de sua base de dados para buscar atingir a melhor performance de recuperação.

2.1.3 Ser realizado por meio de troca eletrônica de dados API (Application Programming Interface) para integração entre os sistemas da CAIXA e CONTRATADA e ou troca de arquivos, de acordo com as definições da CONTRATANTE.

2.1.3.1 Em caso de indisponibilidade da API, não incorrerá em custos adicionais para a CAIXA.

2.1.4 Disponibilizar solução digital própria de autoatendimento, em ambiente web (site e/ou aplicativo – APP e outros), que possibilite aos clientes da CAIXA com dívidas em atraso consultar propostas para regularização disponíveis, conforme indicado pela CAIXA para cada caso, sendo o acesso à plataforma da CONTRATADA realizado sem ônus para o cliente.

2.1.4.1 A plataforma da CONTRATADA deve estar disponível 24h de segunda a domingo.

2.1.4.1.1 O horário de disponibilidade do serviço poderá ser alterado, desde que previamente comunicado e autorizado pela CAIXA.

2.1.5 A depender do CPF ou CNPJ do cliente, a solução digital deverá:

Para contratos indicados pela CAIXA com proposta disponível negociação online (API):

a) Consultar as condições para o fechamento dos Acordos, que incluem aspectos tais como taxas de juros, prazos de parcelamento, abatimentos negociais, percentuais de entrada, dentre outros, de acordo com as informações disponibilizadas pela CAIXA;

b) Gerar os Termos de Compromissos com as condições do fechamento da negociação, conforme as cláusulas estabelecidas pela CAIXA, permitindo assim o envio e recebimento de dados, sob a forma de documentos eletrônicos, entre a CAIXA e seus clientes;

c) Concluir as negociações nas condições predeterminadas exclusivamente pela CAIXA, sem quaisquer intervenções negociais da CONTRATADA;

d) Gerar os boletos da(s) proposta(s) para pagamento à vista ou parcelado e as segundas vias destes, caso seja de necessidade do cliente, conforme as informações disponibilizadas pela CAIXA;

e) Acompanhar as negociações e pagamentos efetuados.

Para contratos indicados pela CAIXA para apresentação de LEAD:

a) Direcionar o cliente para o canal indicado pela CAIXA;

Para contratos negativados, sem indicação da CAIXA para consulta na API ou apresentação de LEAD:

a) Direcionar o cliente para buscar a CAIXA no canal de sua preferência, para obter mais informações, o que não gera remuneração para CONTRATADA.

3 DO MODO DE ATUAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Os públicos que serão passíveis de enquadramento para utilização da solução digital serão definidos exclusivamente pela CAIXA, não cabendo quaisquer intervenções ou solicitações para eventuais inclusões por parte da CONTRATADA, sendo que a remuneração estará vinculada estritamente aos parâmetros, condições e direcionadores disponibilizados pela CAIXA.

3.1.1 O modelo de negócios pode ser descrito da seguinte forma:

MODELO DE NEGÓCIO – SUCCESS FEE / LEAD

SUCCESS FEE

a) A empresa receberá um percentual sobre o valor de boleto pago pelo cliente, o que será mensurado a partir do efetivo pagamento, desde que o boleto tenha sido o emitido pelo parceiro contratado e seja dos clientes indicados pela CAIXA.

b) A CONTRATADA deverá catalogar as propostas geradas para os clientes com o registro de log da proposta apresentada, se aceita ou não pelo cliente, data e hora do acesso, CPF/CNPJ.

c) A CAIXA monitorará os boletos, a partir da identificação da empresa emissora, visto que ficará registrado o acesso via API;

d) A CAIXA realizará o pagamento, em fatura mensal, após confirmação dos acessos e verificação do valor pago da dívida recuperada.

LEAD

a) Se dará por contagem por LEAD gerado, por mês, por CPF/CNPJ, sendo a remuneração um valor fixo, não havendo mais de uma remuneração dentro do mês de apuração para o mesmo CPF/CNPJ.

b) A CONTRATADA deverá catalogar os clientes que foram encaminhados para os canais indicados pela CAIXA.

c) A CAIXA monitorará os acessos de clientes direcionados pelos parceiros.

d) A CAIXA realizará o pagamento mensal após ateste de relatórios e fatura enviados pela CONTRATADA, desde que contenham clientes indicados pela CAIXA para oferta de LEAD e comprovação de acesso ao portal da CONTRATADA com indicação de data e hora do direcionamento (click em link do canal da CAIXA).

3.2 DA FERRAMENTA

3.2.1 A CONTRATADA, por meio da solução, não acessará downloads ou capturas de dados das bases cadastrais da CAIXA, ocorrendo o acesso de forma específica aos dados de cada cliente em seu momento de utilização da ferramenta, de forma online, por meio de API.

3.2.2 A CAIXA disponibilizará base com os CPF/CNPJ, que serão selecionados e direcionados para apresentação de proposta via API, bem como quais terão atendimento em outro canal (LEAD).

3.2.3 A ferramenta da CONTRATADA deverá:

Ter funcionalidade de autoatendimento para o cliente em ambiente web que:

a) Identifique o cliente por meio de usuário e senha e solicite autorização para acessar informações de crédito;

b) Possibilite que o cliente tenha acesso online às condições disponibilizadas pela CAIXA para negociação de suas dívidas, por meio de uma integração online entre as interfaces da(s) solução(ões) de dívidas da CONTRATADA e a solução disponibilizada pela CAIXA, por meio de um conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a plataformas baseadas na web (API), quando assim indicado pela CAIXA;

c) Direcione o cliente, nos casos específicos e definidos, para os canais indicados pela CAIXA (LEAD), de acordo com os links que serão disponibilizados pela CAIXA;

d) Controle dos acessos através de autenticação do cliente por meio de usuário e senha.

Ter processos de conciliação, com atualização diária para:

a) Comparar os registros de pagamento no sistema da CAIXA com os registros no sistema da CONTRATADA;

b) Identificar e tratar eventuais casos de discrepâncias entre as propostas emitidas e os registros de pagamento e as confirmações recebidas;

c) Gerar relatórios detalhados diários sobre os acessos, negociações e transações, informando quaisquer pendências ou ajustes necessários;

Ter processos de acompanhamento de efetividade (VISÃO GERENCIAL), com atualização diária, para:

a) Disponibilizar consulta ONLINE por CPF/CNPJ do cliente, para a CAIXA consultar o histórico de acessos de clientes CAIXA que acessaram a ferramenta;

b) Disponibilizar portal que possibilite a avaliação da performance e remuneração calculada mensalmente, por SUCESS FEE e por LEAD, volume de clientes que acessaram a plataforma, efetividade de geração de propostas e envio de LEAD, pagamentos realizados, sem prejuízo de outras informações atinentes a operação em visão de dashboard;

c) Disponibilizar à CAIXA relatórios mensais para ateste dos serviços realizados pela CONTRATADA;

d) Disponibilizar os relatórios previstos neste Termo de Referência, conforme item 3.6, e outros eventualmente solicitados pela CAIXA, sem custos adicionais para CONTRATANTE.

3.3 DA PUBLICIDADE

3.3.1 A CONTRATADA será responsável pela criação, gestão e controle de alteração e quaisquer desenvolvimentos e ajustes necessários na sua plataforma de autoatendimento, além da criação de mídias digitais, redes sociais, PUSH, SMS, e-mail, entre outros canais digitais de comunicação, os quais serão validados previamente pela CAIXA, sem configurar qualquer aporte de recursos pela CONTRATANTE.

3.3.2 Após a formalização do instrumento contratual, a CONTRATADA poderá realizar ações de divulgação quanto à disponibilidade de sua ferramenta para clientes do CONTRATANTE, por meio de seus canais digitais e outros veículos informacionais dos quais dispõe e, desde que previamente validados pela CAIXA.

3.4 DA REMUNERAÇÃO

3.4.1 A Remuneração da CONTRATADA, pelos serviços pertinentes acontecerá pelas sistemáticas de SUCESS FEE e LEAD, conforme item 3.1.1 que trata do modelo de negócio.

3.4.2 SUCESS FEE

3.4.2.1 No caso de remuneração por SUCESS FEE, os pagamentos estão vinculados aos valores efetivamente recebidos em favor da CAIXA, vinculados as propostas realizadas por meio da solução digital de recuperação de crédito da CONTRATADA, não havendo despesas para a CONTRATANTE que não sejam decorrentes destas.

3.4.2.2 Para o cálculo da remuneração a ser paga, conforme sistemática mencionada na cláusula anterior, será utilizada tabela específica, com percentuais de comissionamento a serem aplicados exclusivamente sobre os valores efetivamente recebidos em favor da CAIXA, referentes aos boletos emitidos pela CONTRATADA e pagos pelo cliente, inexistindo quaisquer pagamentos sobre parcelas vincendas ou valores a receber não contabilizados, conforme detalhamento que segue:

Tabela de Remuneração

Range	%
5 a 60	0,45%
61 a 90	3,10%
91 a 180	3,10%
181 a 360	4,85%
361 a 720	7,58%
721 a 1080	7,83%
1081 a 1800	8,33%
>1800	8,58%

3.4.2.3 As faixas de atraso (range) previstas na tabela de remuneração contemplam toda a régua de cobrança, contudo, compete à CAIXA a decisão de disponibilizar uma ou mais faixas, bem como o público alvo que será destinado ao canal, o que será determinado de acordo com a estratégia de direcionamento adotada pela CAIXA.

3.4.2.4 Fica estabelecido que nos percentuais de remuneração fixados, conforme constante na Tabela de Remuneração, estão incluídas todas as despesas e custos necessários à prestação do serviço, bem como todos os impostos, taxas e demais encargos e/ou tributos incidentes.

3.4.2.5 Fica estabelecido também que, no caso de acordos parcelados, a remuneração ocorrerá exclusivamente sobre o valor de entrada via boleto da proposta emitida pela CONTRATADA e paga pelo cliente, não havendo remuneração sobre as demais parcelas.

3.4.2.6 A CAIXA realizará a seleção e definição dos contratos que poderão ser negociados por meio da plataforma da CONTRATADA, não cabendo quaisquer intervenções ou solicitações para eventuais inclusões por parte da CONTRATADA.

3.4.3 A CONTRATANTE é responsável pela disponibilização dos dados dos clientes, de suas operações de crédito e dos parâmetros negociais, inclusive no tocante a condições para recuperação de crédito, não cabendo a CONTRATADA quaisquer intervenções ou solicitações de ajustes referente aos parâmetros e condições negociais.

3.4.4 LEAD

3.4.4.1 Nos casos de clientes redirecionados aos canais da CAIXA - LEAD, será pago um valor fixo de R\$ 1,68 (um real e sessenta e oito centavos), não havendo mais de uma remuneração dentro do mês de apuração para o mesmo CPF/CNPJ.

3.4.4.2 A remuneração por LEAD ficará condicionada à comprovação, por parte da CONTRATANTE, de que o cliente direcionado pela CONTRATADA efetivamente ingressou em um dos canais oficiais da CAIXA, sendo considerados apenas os acessos devidamente rastreáveis, identificados e validados nos sistemas da CONTRATANTE.

3.4.4.2.1 Não serão remunerados LEADs que não apresentem registro de entrada em canal CAIXA, incluindo situações de cliques não concluídos, acessos não autenticados, tentativas incompletas, tráfego externo não correlacionável ou qualquer evento que não gere evidência técnica de entrada no ambiente CAIXA, evidenciados pela CONTRATANTE.

3.4.4.2.2 Serão considerados válidos os acessos realizados até 3 dias corridos contados a partir da data de registro do LEAD.

3.4.4.2.3 Para fins de auditoria e comprovação, a rastreabilidade será realizada pela CAIXA com base nos logs de acesso, parâmetros de redirecionamento, identificadores únicos e demais mecanismos tecnológicos de monitoramento, prevalecendo sempre o registro do acesso apurado pela CONTRATANTE.

3.4.4.3 Compete a CONTRATANTE a seleção e definição dos contratos que poderão ser redirecionados para os canais via LEAD, de acordo com sua estratégia de direcionamento, não cabendo quaisquer intervenções ou solicitações para eventuais inclusões por parte da CONTRATADA.

3.4.5 CAMPANHAS

3.4.5.1 A CAIXA, a seu único e exclusivo critério, poderá conceder bonificação para CONTRATADA pela realização de eventos indutores de negociação de dívidas em sua plataforma de negociação.

3.4.5.2 As campanhas serão limitadas até 6 (seis) a cada período de 12 (doze) meses.

3.4.5.3 A CAIXA deverá comunicar a CONTRATADA via e-mail a realização de campanhas e suas condições, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência.

3.4.5.4 A bonificação terá critérios objetivos e será calculada sobre os valores recebidos em até 30 (trinta) dias da data da contratação do acordo, exclusivamente para os públicos/acordos contratados durante a vigência da Campanha.

3.4.5.5 As condições da Campanha, inclusive seus critérios de bonificação, serão definidos exclusivamente pela CAIXA.

3.4.6 MULTA

3.4.6.1 Caso sejam identificadas reclamações por parte dos clientes da CONTRATANTE que utilizarem a plataforma ou qualquer outro canal de atendimento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá aplicar multa correspondente a 0,5% do valor total do contrato para cada reclamação formalmente registrada.

3.4.6.2 Para fins desta cláusula, serão consideradas reclamações formalizadas por meio de canais oficiais da CAIXA, incluindo, mas não se limitando, a registros em centrais de atendimento, como Email, telefone, WhatsApp, entidades externas como consumidor.gov ou PROCONS, ou quaisquer outros meios e canais de atendimento recebidos pela CONTRATANTE.

3.4.6.3 A CONTRATADA terá o prazo de até 5 dias úteis contados a partir da comunicação formal da CONTRATANTE para apresentar sua defesa e eventuais justificativas quanto a reclamação recebida. Caso a justificativa não seja aceita ou a CONTRATADA não se manifeste dentro do prazo estipulado, a multa será aplicada automaticamente no fechamento da fatura subsequente.

3.4.6.4 A aplicação de multa não exime a CONTRATADA da obrigação de corrigir eventuais falhas apontadas nas reclamações, devendo adotar todas as medidas necessárias para resolução dos problemas dentro de um prazo razoável a ser estipulado pela CAIXA.

3.5 DOS PAGAMENTOS

3.5.1 Os pagamentos serão efetuados após a prestação dos serviços em cada mês, até o 12º dia útil, mediante apresentação de Notas Fiscais/Faturas, devidamente acompanhadas dos relatórios de serviços realizados e atestados pela CAIXA.

3.5.2 Os relatórios **de faturamento** devem ser enviados por meio de arquivo digital até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.

3.5.3 O processo de remuneração dos serviços deve guardar consonância com o detalhamento constante em contrato, de acordo com os serviços prestados e aceitos pela CAIXA.

3.5.4 Os pagamentos dos serviços prestados objeto de contrato serão efetuados, após ateste da CONTRATANTE, mediante crédito em conta corrente CAIXA.

3.5.4.1 Caso a CONTRATADA não possua relacionamento bancário com a CONTRATANTE, deverá ser providenciada abertura de conta corrente de livre movimentação na CAIXA.

3.5.4.2 Para fins de faturamento, serão considerados para remuneração de LEAD os clientes cuja data de acesso **ao canal CAIXA** ocorreu no mês de apuração e, no caso de SUCCESS FEE, as propostas cuja data de pagamento tenham ocorrido no mês de apuração.

3.5.4.3 Ainda, para contratos remunerados por SUCCESS FEE, caso o pagamento da proposta pelo cliente seja informado pela CONTRATANTE à CONTRATADA, após o fechamento da fatura do mês de referência, o acordo poderá ser remunerado em fatura posterior, desde que atenda os pré-requisitos definidos neste Termo de Referência.

3.5.5 Para fins de apuração, validação, ateste e faturamento dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá observar integralmente os procedimentos e prazos definidos neste item.

3.5.5.1 Após a disponibilização do arquivo de boletos pagos, pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar a validação dos dados disponibilizados no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis e, em caso de divergência, deverá apresentar a devida comprovação de liquidação do título emitido pela CONTRATADA.

3.5.5.2 Havendo divergências, será permitido um único ciclo de ajustes, o qual deverá ser concluído até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, momento no qual, são emitidos os relatórios de faturamento, conforme item 3.5.2.

3.5.5.3 Após o encerramento da validação e eventuais ajustes, a CONTRATANTE emitirá comunicação formal de aceite, autorizando a emissão da Nota Fiscal/Fatura correspondente.

3.5.5.4 Notas Fiscais/Faturas emitidas antes da conclusão do processo de validação ou fora dos prazos previstos neste item poderão ter seu processamento postergado para o mês subsequente quando o atraso for imputável à CONTRATADA.

3.5.5.5 O descumprimento reiterado dos prazos estipulados neste item poderá ensejar aplicação das penalidades previstas no contrato, sem prejuízo de outras medidas administrativas cabíveis.

3.6 AVALIAÇÃO DE PERFORMANCE

3.6.1 Diariamente, a CONTRATADA deve enviar relatório com cada proposta de recuperação de crédito ou direcionamento de LEAD registrado com detalhes completos, incluindo, minimamente, os seguintes campos:

3.6.1.1 Campos para retorno de arquivo com dados de propostas emitidas:

- Identificador do consumidor – CPF/CNPJ
- Telefone
- E-mail
- Canal de Atendimento
- DATA/HORA de acesso
- DATA/HORA da emissão da proposta
- Contrato(s) Consultado(s)
- Dias de Atraso
- Valor da Proposta
- Nosso Número – Identificador do boleto emitido

3.6.1.2 Fica estabelecido que, para os registros decorrentes do modelo de SUCESS FEE, o envio dos campos “Telefone” e “Email” preenchidos pela CONTRATADA deixa de ser obrigatório exclusivamente para os casos de negociação à vista.

3.6.2 Diariamente, a CONTRATADA deve encaminhar/disponibilizar a relação de clientes que foram direcionados para o canal negocial da CAIXA, no leiaute a seguir, no formato “.txt”, para o caso do modelo de LEAD.

3.6.2.1 Campos para retorno de arquivo com dados dos acessos de LEAD:

- Identificador do consumidor – CPF/CNPJ – 11 posições
- Telefone
- E-mail
- DATA/HORA de acesso
- DATA/HORA do LEAD
- Canal indicado

3.6.2.2 O arquivo deverá ser gerado de forma cumulativa mensal, com dados a partir do primeiro dia do mês de apuração, garantindo que no primeiro dia do mês subsequente, seja gerado o acumulado total do mês anterior.

3.6.2.3 Para os registros decorrentes do modelo de LEAD, o envio dos campos "Telefone" e "Email" preenchidos pela CONTRATADA deixa de ser obrigatório, considerando o fluxo de remuneração do LEAD constante do item 3.4.4.2.

3.6.3 Mensalmente, a CONTRATADA deve enviar relatório de efetividade e alcance de mídias com detalhamento para o volume de clientes, performance de mídias, volume de acessos por dia e por tipo de contrato e quantidade de boletos emitidos e propostas de regularização de dívidas apresentadas.

3.7 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA INERENTES AO SERVIÇO

3.7.1 A CONTRATADA declara e obriga-se a:

3.7.1.1 Executar todo o serviço descrito neste Termo de Referência.

3.7.1.2 Arcar com os gastos referentes à realização das atividades previstas no contrato;

3.7.1.3 Fornecer os recursos materiais e humanos, infraestrutura física e tecnológica, inclusive encargos sociais e tributos, bem como todas as condições necessárias à perfeita execução dos serviços, com qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a contratação.

3.7.1.4 Realizar todos os desenvolvimentos e alterações sistêmicas necessárias para o devido cumprimento da prestação de serviços contratada, não sendo devido qualquer remuneração adicional por este serviço.

3.7.1.5 Executar os trabalhos conforme especificado no contrato e orientações, planilhas, formulários, rotinas e prazos estabelecidos pela CAIXA, sendo que orientações futuras e atualizações de informações, inerentes aos serviços a serem prestados poderão ser disponibilizadas para a CONTRATADA após a assinatura do instrumento de contrato, quando se fizerem necessárias;

3.7.1.6 É vedada a CONTRATADA a cobrança de qualquer custo ao devedor, relacionado com os serviços, objeto deste Termo de Referência.

3.7.1.7 Prestar diretamente os serviços ora contratados, vedada a cessão, transferência ou subcontratação total.

3.7.1.8 No caso de subcontratação parcial, esta deverá ser previamente homologada pela CAIXA nos casos em que ensejar acesso a dados cadastrais de clientes.

3.7.1.9 Dar ciência a CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação do serviço.

3.7.1.10 Dispor-se a toda e qualquer fiscalização/validação da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas;

3.7.1.11 Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

3.7.1.12 Permitir, colaborar e dar suporte à execução de auditoria técnica acompanhada pela CAIXA, com objetivo de verificação de cumprimento das obrigações deste contrato, de padrões adequados de segurança da informação, adequação às legislações vigentes e identificação de eventuais vulnerabilidades dos sistemas, dando todo o acesso necessário para a execução de tal auditoria, em datas e horários a serem acordados entre as partes.

3.7.1.13 Responder perante a CAIXA por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços contratados, assegurando a CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

3.7.1.14 Não se pronunciar, em nome da CAIXA, a órgãos da imprensa ou clientes, agentes promotores e mutuários sobre quaisquer assuntos relativos à sua atividade, bem como sobre os serviços a seu cargo;

3.7.1.15 Veicular somente as mídias, mensageria e demais materiais previamente validados pela CAIXA, assim como a logomarca para o fim exclusivo de facilitar a sua identificação pelo devedor.

3.7.1.16 A CONTRATADA deverá possuir recursos de segurança que garantam a integridade dos dados e das informações que lhe forem disponibilizadas.

3.7.1.17 Não utilizar nem reproduzir, fora dos serviços contratados, os documentos e materiais encaminhados ou divulgados pela CAIXA;

3.7.1.18 Guardar o mais completo e absoluto sigilo por si, por seus diretores, empregados, subcontratados e prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza referente à CONTRATANTE, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento, em razão dos serviços ora contratados, ficando, portanto, por força de lei, civil e criminalmente, responsáveis por sua indevida divulgação descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que deram causa e das cominações contratuais impostas.

3.7.1.19 Responder pela observância das leis e regulamentos em vigor;

3.7.1.20 Cumprir a legislação vigente de proteção aos direitos do consumidor, especialmente o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078, de 11.09.90), o Código de Defesa do Consumidor Bancário (Resolução Bacen 2878, de 26.07.01) e o Sistema de Autorregulação Bancária - Febraban (SARB), devendo manter absoluto sigilo sobre as informações relativas aos clientes com operações de crédito em atraso, que lhe forem repassadas, bem como sobre os sistemas específicos para recuperação de créditos do CONTRATANTE (vedada a duplicação ou utilização para outros fins), sob pena de ser responsabilizada na forma da lei pelo uso indevido dessas informações e por excesso de mandato.

3.7.1.21 Garantir que, para fins da Lei n.º 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), adotará política apropriada de proteção de dados pessoais, incluindo, mas não se limitando, a adoção de medidas técnicas apropriadas para proteger os dados pessoais contra os aspectos listados abaixo, como também, em caso de incidente de vazamento de dados pessoais, a CONTRATADA deverá enviar comunicação ao CAIXA, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado a partir da ciência do vazamento.

(i) ameaças ou riscos à privacidade, à segurança, à integridade e/ou à confidencialidade;

- (ii) destruição accidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado;
- (iii) quaisquer outras formas ilegais de tratamento; e
- (iv) incidentes de segurança ou privacidade.

3.7.1.22 As partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos dados pessoais tratados em razão da execução do objeto deste Contrato, incluindo, mas não se limitando, a Lei 13.709/18 (Lei de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

3.7.1.23 Em caso de descumprimento de qualquer obrigação da CONTRATADA prevista neste Termo de Referência, ficará a CONTRATADA sujeita à integral responsabilização, por evento de descumprimento, sem prejuízo da obrigação de reparar eventuais perdas, danos e sanções de quaisquer naturezas a CAIXA ou a terceiros.

3.8 RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

3.8.1 Solicitar a exclusão da respectiva anotação da base de dados da CONTRATADA e da plataforma digital na hipótese de pagamento, pelo devedor, de boleto bancário emitido/disponibilizado pela ferramenta;

3.8.2 Não utilizar as informações a que tiver acesso por meio deste contrato para ações de recuperação de crédito que saiba serem indevidas e/ou mediante o emprego de práticas que possam afrontar o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor;

3.8.3 Fornecer à CONTRATADA todas as informações, os dados e os critérios necessários à implementação dos serviços ora contratados;

3.8.4 Fornecer à CONTRATADA as regras para o cálculo dos valores dos boletos gerados, tais como multas, encargos e eventuais descontos, bem como eventuais condições para o parcelamento de dívidas, para a sua parametrização nos sistemas;

3.8.5 Para início da operação e/ou sempre que houver necessidade de ajustes, realizar a homologação da parametrização do portal de negociação contendo as regras para o cálculo dos valores dos boletos, formalmente, enviando notificação à CONTRATADA;

3.8.6 Enviar periodicamente relatório analítico dos boletos pagos que evidencia os pagamentos das dívidas realizadas por meio da plataforma digital;

3.8.7 Enviar a sua logomarca para a apresentação na plataforma digital, para o fim exclusivo de facilitar a sua identificação pelo devedor.

4 INÍCIO DA AÇÃO

4.1 Após a adesão por assinatura contratual, as dívidas selecionadas pela CAIXA serão disponibilizadas de forma gradual para os *bureaus* de crédito e deverão ser incluídas e disponibilizadas no portal da CONTRATADA, obedecendo os parâmetros/condições e direcionadores que serão disponibilizados pela CAIXA, de acordo com o disposto no presente termo de referência.

4.2 Havendo mais que um bureau de crédito habilitado para a contratação, o início da ação será o mesmo para as partes, desde que apresentem a documentação necessária para iniciação em tempo hábil.

4.3 Após assinatura do contrato, o prazo para as adequações necessárias de integração entre a CONTRATADA e CONTRATANTE será de 60 dias.