

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – BANCO24HORAS®**

Banco24Horas®

Registro TecBan
Nº 0003.02/25/000

Pelo presente instrumento, **BANCO DA AMAZÔNIA S.A.**, com sede na Avenida Presidente Vargas, 800, Centro – CEP 66.017-000, na Cidade de Belém, no Estado do Pará, inscrito no CNPJ sob o nº 04.902.979/0001-44, neste ato representado na forma de seu Estatuto Social, doravante denominado **CONTRATANTE**; **TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A**, pessoa jurídica de direito privado com sede na Rua Bonnard (Green Valley I), nº 980, Ed. Jacarandá, Bloco 1 – Nível 3, Bloco 2 – Níveis 4, 5 e 6, Bloco 3 – Nível 6 e Bloco 4 – Nível 3, na Cidade Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 51.427.102/0001-29 e IE isenta, neste ato representada na forma de seu estatuto social, doravante denominada **CONTRATADA**, com fundamento no Art. 29 inciso XV da Lei nº 13.303/2016 c/c Art. 21, item 1 e 5 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco da Amazônia, nos termos da legislação vigente, conforme a seguir:

CONSIDERANDO QUE:

- I. A **CONTRATADA** dedica-se à prestação de serviços a instituições financeiras, instituições de pagamento, administradoras de cartões e bandeiras;
- II. A **CONTRATADA** opera rede associada de Postos de Atendimento Eletrônico (“PAE”);
- III. A **CONTRATADA** é responsável pelo processamento das transações realizadas pelos clientes do **CONTRATANTE** por meio de Equipamentos de Autoatendimento (“ATMs”) instalados e mantidos pela **CONTRATADA**, em todas as transações mencionadas neste Contrato, bem como outras que venham a ser contratadas futuramente pelo **CONTRATANTE**;
- IV. A **CONTRATADA** presta serviço de processamento de dados das transações financeiras realizadas por clientes do **CONTRATANTE**, por meio dos ATMs acima mencionados; e
- V. O **CONTRATANTE** coloca à disposição de seus clientes a utilização dos ATMs da **CONTRATADA**, bem como os serviços de processamento de dados referidos acima.
- VI. O Contrato será celebrado em caráter emergencial, até a formalização do novo instrumento contratual, conforme aprovação interna do **CONTRATANTE**.

Resolvem de comum acordo celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços – Banco24Horas® (“Contrato”), que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir.

**CLÁUSULA 1ª – OBJETO**

1.1. O presente instrumento tem por objeto a prestação dos serviços descritos abaixo pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, observadas as cláusulas e condições deste contrato e dos Manuais:

- Processamento e envio diário dos dados e informações das transações efetuadas pelos clientes do **CONTRATANTE** por meio dos ATMs instalados e mantidos pela **CONTRATADA**, por meio de transmissão de dados.

1.1.1. A **CONTRATADA** não prestará os serviços ora contratados de forma exclusiva à **CONTRATANTE**, podendo prestar livremente tais serviços a terceiros.

1.1.2. Durante a vigência deste Contrato poderão ser oferecidos ao **CONTRATANTE** novos serviços/funcionalidades que vierem a ser implementados na Rede Banco24Horas®, com base nas condições técnicas e comerciais prevalecentes à época, sendo que estas contratações serão realizadas por meio de proposta comercial.

1.1.3. Caso haja solicitação do **CONTRATANTE** para alteração na sistemática dos serviços/funcionalidades, assim como eventuais alterações nas configurações técnico-operacionais, a **CONTRATADA** avaliará a viabilidade da solicitação e, se de acordo, apresentará respectiva proposta comercial ao **CONTRATANTE**.

1.1.4. A **CONTRATADA** faculta a si o direito de suspender a prestação de determinados serviços/transações/funcionalidades desde que, por razões técnicas, econômicas ou de mercado, conclua não ser viável ou conveniente a sua continuidade. O **CONTRATANTE** deverá ser comunicado da suspensão com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias.

1.1.5. Não é permitido ao **CONTRATANTE** incluir qualquer outra instituição, além da expressamente indicada no preâmbulo deste Contrato, para que, de qualquer forma, usufrua da prestação de serviços deste Contrato, ainda que de seu grupo econômico, sem a prévia e expressa anuência da **CONTRATADA**.

1.2. O previsto no item 1.1.5 não se aplica para eventual processadora contratada pelo **CONTRATANTE**, que responderá pelos atos e respectivos pagamentos desta.

1.2.1. A processadora poderá realizar em nome do **CONTRATANTE**, mediante prévia comunicação à **CONTRATADA**, as atividades abaixo elencadas, mas não se limitando a estas:

a) Conexão com a **CONTRATADA** por meio de link de comunicação;



- b) Acesso aos manuais e especificações da **CONTRATADA** a fim de desenvolver a mensageria e fluxos de conversação com a **CONTRATADA**;
- c) Acesso ao laboratório da **CONTRATADA** para homologar os desenvolvimentos realizados;
- d) Tratar diretamente com a **CONTRATADA** problemas de produção, segurança e operacionalidade que impactarem na realização das transações na Rede Banco24Horas@;
- e) Autorização e processamento das transações junto ao Banco Emissor.

1.2.2. A contratação de processadora para realizar as atividades acima ficará a critério do **CONTRATANTE**, de acordo com a sua necessidade, devendo o **CONTRATANTE** apenas indicar à **CONTRATADA** a processadora responsável pelas atividades.

1.3. Fazem parte integrante deste Contrato como seus anexos:

- a) Anexo I – Definições;
- b) Anexo II – Preços;
- c) Anexo III – Acordo de Nível de Serviço;
- d) Anexo IV – Cadastro de Representantes; e
- e) Anexo V – Marketplace de Numerário.

CLÁUSULA 2ª – MANUAIS

2.1. As partes se obrigam a cumprir os procedimentos descritos nos Manuais, os quais serão disponibilizados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** na forma prevista no item 2.1.1.

2.1.1. Os Manuais e suas alterações serão enviados ao **CONTRATANTE** por meio de correio eletrônico encaminhado aos endereços eletrônicos constantes do Anexo IV, ficando o **CONTRATANTE** obrigado ao cumprimento das disposições constantes de tais Manuais e suas eventuais alterações, a partir do recebimento de tal correio eletrônico, sendo automática a aceitação de tais Manuais/alterações para a manutenção de sua condição de Participante da Rede Banco24Horas@.

2.1.2. O **CONTRATANTE** se obriga a encaminhar à **CONTRATADA** o Anexo IV integralmente preenchido, bem como mantê-lo atualizado.

2.1.3. O **CONTRATANTE** outorga poderes aos profissionais constantes no Anexo IV, conforme grau de representação lá indicado, para o recebimento dos Manuais e suas alterações, bem como para solicitar em seu nome eventuais alterações nas configurações técnico-operacionais dos serviços/transações/funcionalidades objeto deste Contrato.



2.1.4. O **CONTRATANTE** confere aos Gestores do Contrato indicados no Anexo IV poderes para individualmente solicitar a inclusão e a exclusão dos profissionais do **CONTRATANTE** que atuarão como Representantes. Os Representantes poderão receber quaisquer Manuais e/ou Comunicados, aprovar propostas encaminhadas pela **CONTRATADA**, bem como quaisquer solicitações relacionadas a configurações técnico-operacionais, além das demais questões previstas no Anexo IV.

2.1.5. Os Representantes apontados no Anexo IV com o grau de representação "Alteração no Produto" também terão poderes para aprovar propostas encaminhadas pela **CONTRATADA**.

2.1.6. Esclarecem as partes, contudo, que a contratação de novos serviços/transações/funcionalidades, assim como eventual alteração nas configurações técnico-operacionais deve ser objeto de Proposta Comercial, com base nas condições técnicas e comerciais prevalecentes à época.

CLÁUSULA 3ª – TRANSAÇÕES

3.1. Os clientes do **CONTRATANTE**, observadas todas as condições e instruções constantes deste Instrumento e dos Manuais, poderão acessar os ATMs instalados e mantidos pela **CONTRATADA** para realizar as seguintes transações, desde que previamente contratadas pelo **CONTRATANTE**:

- a) Saques em moeda corrente;
- b) Consultas, dentre elas extrato e saldo;
- c) Pagamentos;
- d) Transferências;
- e) Empréstimos e financiamentos;
- f) Depósito em dinheiro.

3.2. A não utilização de qualquer das transações acima listadas pelo **CONTRATANTE** não implica em renúncia ao direito de utilizá-las a qualquer tempo, nos limites do presente Contrato.

3.3. Fica esclarecido que os clientes do **CONTRATANTE** que vierem a utilizar os ATMs da **CONTRATADA** serão indicados pelo **CONTRATANTE**, sob sua responsabilidade, na forma dos Manuais. O **CONTRATANTE** será igualmente responsável perante seus clientes pelas providências relacionadas às ocorrências verificadas nas transações realizadas nos ATMs, bem como as referentes aos cartões dos seus clientes, ressalvadas as ocorrências unicamente oriundas de eventual deficiência ou falha dos ATMs da **CONTRATADA**, conforme previsto nos Manuais.

3.4. Os clientes do **CONTRATANTE** poderão realizar transações nas localidades onde a **CONTRATADA**, a seu exclusivo critério, mantenha instalados os ATMs.



3.5. A **CONTRATADA** poderá ofertar ao **CONTRATANTE** transações que vierem a ser desenvolvidas, de acordo com as condições técnicas previstas nos Manuais e comerciais prevalecentes à época. Caberá ao **CONTRATANTE** avaliar a contratação ou não de tais transações, mediante aprovação de proposta comercial.

3.6. Caso haja solicitação por parte do **CONTRATANTE** que altere a sistemática das transações, assim como eventuais alterações nas configurações técnico-operacionais, a **CONTRATADA** irá avaliar e, se de acordo, apresentar proposta comercial para a aprovação.

3.7. As partes concordam que as disposições deste Contrato serão aplicadas também aos novos clientes habilitados pelo **CONTRATANTE** para utilizarem os ATMs mantidos e administrados pela **CONTRATADA**.

3.8. Na assistência prestada aos clientes do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** não efetuará a identificação positiva, cabendo ao **CONTRATANTE**, se assim o desejar, prestar diretamente a assistência por meio de direcionamento pela central de atendimento da **CONTRATADA**, conforme previsto nos Manuais.

3.9. O presente Contrato prevê a autorização das transações na modalidade online, não sendo permitida de forma offline, conforme as instruções constantes nos Manuais da **CONTRATADA**.

3.10. As transações (físicas e/ou digitais) solicitadas pelos usuários nos ATMs (caixas eletrônicos) do Banco24Horas® são validadas e autorizadas única e exclusivamente pelo **CONTRATANTE**. Dessa forma, a autorização das transações será de responsabilidade integral e exclusiva do **CONTRATANTE**, incluindo-se, mas não limitando-se, aos seguintes critérios: senha, identificação positiva, limites, verificação do cartão, *fallback*, BINs autorizados.

3.11. A **CONTRATADA**, conforme recomendação de fabricantes de caixas eletrônicos (ATMs) e as bandeiras de cartões, conforme o Manual do Produto, não recomenda a autorização de transações por meio de tarja magnética ou no modo de contingência (*fallback*).

3.12. A **CONTRATADA** recomenda a utilização de cartões com a tecnologia EMV (modalidade EMV Full Grade).

3.13. Adicionalmente, a **CONTRATADA** orienta que o **CONTRATANTE** reavalie periodicamente os critérios e regras de segurança, no que tange o processo de monitoramento, validação e autorização de transações e que utilize sistemas de monitoração e antifraude para validação (online, em tempo de transação) do perfil transacional do cartão/cliente.

**CLÁUSULA 4ª – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

4.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste Instrumento e das disposições dos Manuais, caberá ao **CONTRATANTE**:

a) entregar à **CONTRATADA** o numerário suficiente para que os clientes possam efetuar saques em moeda corrente nos ATMs da **CONTRATADA**, nas localidades em que a **CONTRATADA** possuir os referidos equipamentos instalados. Competirá à **CONTRATADA**, por ordem e conta do **CONTRATANTE**, suprir todos os ATMs. Tal suprimento ficará, para efeitos operacionais e de registros contábeis e sem prejuízo das demais disposições previstas nos Manuais, subordinado aos seguintes procedimentos:

(i) o **CONTRATANTE** deverá fornecer o numerário à **CONTRATADA**, na quantidade e valores de cédulas estabelecidos pela **CONTRATADA**;

(ii) a **CONTRATADA** indicará os locais para entrega do numerário, que poderão ser dependências do próprio **CONTRATANTE** ou empresas de guarda de valores;

(iii) os valores a serem entregues à **CONTRATADA**, nos termos desta cláusula, serão estabelecidos pela **CONTRATADA** com base na previsão de saques dos clientes do **CONTRATANTE** na Rede Banco24Horas®, conforme descritos nos Manuais. A **CONTRATADA** não se obriga a cobrir eventuais insuficiências de numerário para a realização de transações pelos clientes do **CONTRATANTE**;

(iv) a **CONTRATANTE** deverá manter um Encaixe de Sustentação Logístico, conforme orientações da **CONTRATADA** e detalhamentos previstos nos Manuais, independentemente do total apurado de valores de saque;

(v) na hipótese de o valor dos saques dos clientes do **CONTRATANTE** consumir todo o numerário por ele fornecido e/ou o **CONTRATANTE** não cumprir o Encaixe de Sustentação Logístico mencionado no item (iv) supra, a **CONTRATADA** solicitará ao **CONTRATANTE** uma remessa complementar de numerário, podendo suspender imediatamente a prestação de serviços aos clientes do **CONTRATANTE** até que este providencie a devida complementação de numerário, sem prejuízo da possibilidade de aplicação ao **CONTRATANTE** das penalidades previstas no Anexo II e nos Manuais, não sendo imputada à **CONTRATADA** qualquer penalidade ou responsabilidade decorrente de tal suspensão;

(vi) a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** abrirão contas gráficas vinculadas à execução deste Contrato, nas quais serão escrituradas as quantias fornecidas à **CONTRATADA** para viabilizar a prestação de serviços aos clientes do **CONTRATANTE** nos ATMs;



- (vii) fica ajustado que os valores fornecidos pelo **CONTRATANTE**, conforme descrito nos Manuais, são de sua propriedade. Após a conferência do numerário entregue pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** ou às empresas de guarda de valores por estas definidas, a responsabilidade sobre o referido numerário passa a ser exclusivamente da **CONTRATADA**;
- (viii) os procedimentos de abastecimento objeto desta cláusula constam nos Manuais disponibilizados ao **CONTRATANTE** na forma prevista neste Contrato, e poderão ser alterados desde que a **CONTRATADA** informe e justifique previamente ao **CONTRATANTE**;
- b) o **CONTRATANTE** se obriga a contratar os links de comunicação para se interligar à **CONTRATADA**, conforme detalhado nos Manuais e especificações técnico-funcionais, disponibilizados ao **CONTRATANTE**;
- c) o **CONTRATANTE** se obriga a indicar à **CONTRATADA**, conforme Anexo IV, responsáveis pelo recebimento dos Manuais e suas alterações, bem como pela solicitação de eventuais alterações nas configurações técnico-operacionais dos serviços/transações/funcionalidades objeto deste Contrato;
- d) notificar a **CONTRATADA**, o mais breve possível, da existência de qualquer erro e/ou falha técnica que possa prejudicar o processamento das transações pela **CONTRATADA**, bem como colaborar com a **CONTRATADA** no sentido de sanar tal erro ou falha técnica.
- e) responsabilizar-se pela autorização das transações realizadas, isentando a **CONTRATADA** de qualquer responsabilidade quando a transação for autorizada pelo **CONTRATANTE**;
- f) Cabe ao **CONTRATANTE** receber, checar e processar todos os registros (transações e ocorrências) do Arquivo de Movimento recebido para conciliação com os seus registros e, em caso de divergência, informar prontamente para as devidas análises de ambas as Partes, de acordo com as instruções dos Manuais da **CONTRATADA**.
- i. No caso de alegada divergência, nenhum valor será devolvido ao **CONTRATANTE** antes da devida análise e concordância de ambas as Partes.
- g) responsabiliza-se pelos sistemas de segurança, processos de monitoramento, validações e autorizações de transações, sistemas de monitoração e antifraude para validação do perfil transacional do cartão/cliente, seus e/ou da processadora indicada;
- h) obriga-se a, nos casos de violação e/ou falhas dos sistemas de segurança, processos de monitoramento, validações e autorizações de transações, sistemas de monitoração e antifraude para validação do perfil transacional do cartão/cliente, seus ou e/ou da processadora indicada, a comunicar imediatamente a **CONTRATADA** para adoção de medidas conjuntas a fim de solucionar a situação;



4.2. Na hipótese do cliente, em uma transação de saque, por falha técnica ou operacional, retirar valor diferente ao registrado, maior ou menor, ou não retirar nenhum numerário, poderá haver a necessidade de acertos a débito ou a crédito, conforme o caso. Os acertos são realizados pelo **CONTRATANTE**, mas sempre a partir de informações fornecidas pela **CONTRATADA** em registros do Arquivo de Movimento indicados para esse fim ou em mensagens específicas. As regularizações estão descritas nos Manuais disponibilizados pela **CONTRATADA**.

4.3. Caso a **CONTRATANTE** identifique que o Arquivo de Movimento não foi recebido ou se o mesmo apresenta qualquer tipo de erro e/ou falha técnica, a **CONTRATANTE** deverá notificar prontamente a **CONTRATADA** para adoção das medidas de correção de forma tempestiva, em procedimento de contingência a ser acordado entre ambas as Partes.

CLÁUSULA 5ª – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste Instrumento e das disposições dos Manuais, caberá à **CONTRATADA**:

- a) suprir os ATMs com o numerário entregue pelo **CONTRATANTE**, de acordo com as regras previstas neste Instrumento e nos Manuais;
- b) contratar, às suas expensas, pessoal e/ou empresa especializada para a manutenção dos ATMs, realizando a necessária fiscalização para garantir seu bom funcionamento, conforme previsto nos Manuais e no Anexo III;
- c) prestar todos os esclarecimentos e informações necessárias, de sua competência, à utilização dos ATMs, desde que solicitados pelos respectivos clientes por meio de sua central de atendimento;
- d) manifestar-se no prazo de 05 (cinco) dias úteis sobre os materiais publicitários que lhe forem submetidos pelo **CONTRATANTE**, referentes às campanhas que o **CONTRATANTE** pretenda veicular sobre os serviços objeto deste Contrato que contemple o nome e a marca da **CONTRATADA**;
- e) submeter ao **CONTRATANTE**, para manifestação em até 05 (cinco) dias úteis, todo material publicitário referente às campanhas que pretenda veicular sobre os serviços deste Contrato, no qual o nome do **CONTRATANTE** e/ou dos Cartões emitidos por este venham a figurar;
- f) cumprir com todas as disposições legais, junto aos órgãos responsáveis, aplicáveis à operacionalização dos ATMs, obtendo e mantendo válidas todas as autorizações necessárias.
- g) tratar as solicitações de transações realizadas pelos clientes do **CONTRATANTE**, uma vez autorizadas pelo **CONTRATANTE**, nos termos detalhados nos Manuais da **CONTRATADA**;



- h) enviar ao **CONTRATANTE** o Arquivo de Movimento contendo todos os registros relativos aos clientes do **CONTRATANTE**, no respectivo período contábil, para conciliação do **CONTRATANTE** com seus registros frente às regras definidas nos Manuais da **CONTRATADA**;

5.2. A **CONTRATADA** é uma rede de captura de transações multibanco, não é responsável pelo monitoramento, validação e/ou autorização das transações capturadas nos ATMs do Banco24Horas® e, além disso, não conhece os dados e os perfis: financeiro, transacional, da carteira, dos usuários e/ou dos cartões das Instituições Participantes;

5.3. A **CONTRATADA** não é responsável pela monitoração, validação e/ou autorização das transações (físicos/ou digitais) capturadas nos ATMs do Banco24Horas®.

CLÁUSULA 6ª – REGRAS DE PROMOÇÃO E DE IDENTIFICAÇÃO VISUAL

6.1. Além das obrigações estabelecidas nas cláusulas anteriores e no Manual de Identidade Visual, o **CONTRATANTE** obriga-se expressamente a:

- a) cumprir o especificado no Manual de Identidade Visual estabelecido e disponibilizados pela **CONTRATADA**;
- b) submeter previamente à apreciação da **CONTRATADA** todo o material publicitário referente às campanhas que pretenda veicular sobre os serviços objeto deste Contrato que contemple o nome e a marca da **CONTRATADA**;
- c) responsabilizar-se por eventual campanha publicitária de lançamento do seu produto e por toda divulgação subsequente, arcando com todos os custos respectivos e sua organização, observados os padrões e regras mencionados nesta cláusula;
- d) manifestar-se no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre o material publicitário que lhe for submetido pela **CONTRATADA**, nos termos da alínea “e”, do item 5.1.;
- e) obedecer às especificações descritas no Manual de Identidade Visual quanto ao aspecto visual dos Cartões emitidos pelo **CONTRATANTE**, homologados pela **CONTRATANTE** na Rede Banco24Horas®.

CLÁUSULA 7ª – REMUNERAÇÃO

7.1. Pelos serviços contratados, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores especificados no Anexo II deste Contrato.



7.1.1. Os pagamentos serão efetuados contra a apresentação das respectivas notas fiscais, mediante crédito em conta corrente a ser informada pela **CONTRATADA**.

7.1.2. A remuneração prevista nesta cláusula será idêntica para todos os Participantes da Rede Banco24Horas® e poderá ser revisada conforme aprovações/determinações do Conselho de Administração da **CONTRATADA** nas hipóteses elencadas abaixo, sendo que posteriormente será elaborado novo Anexo II, que cancelará e substituirá o anterior, devendo ser incluído ao Contrato por meio de termo aditivo.

- a) Quando houver alteração na política de preços da **CONTRATADA**;
- b) Quando houver alteração na tarifação dos serviços bancários pelo Banco Central do Brasil ou qualquer entidade governamental competente;
- c) Quando houver desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

7.1.3. Todos os valores especificados no Anexo 4 deste Contrato estão expressos em Reais (R\$) e serão anualmente reajustados, de forma automática, em todo mês de janeiro, pelo resultado da ponderação entre **45% IPCA – IBGE + [(20% Dissídio da categoria dos empregados da Contratada) x 0,85] + 35% Transporte de Valores – ANSEGTV**, observando que:

- a) A apuração do índice de Transporte de Valores – ANSEGTV considera:
 - i. composição por meio de dois índices de inflação: Serviços de Transporte de Valores (entrega, ad valorem e escolta); e Serviços de Tesouraria (custódia e preparação);
 - ii. índices de inflação específicos para cada UF;
 - iii. ponderação de cada um dos dois índices de inflação de cada UF com a representatividade da UF nas despesas de cada um dos serviços no âmbito do Banco24Horas nos últimos 12 meses, resultando nos índices de inflação dos serviços para o parque:

Índice Serviços de Transporte de Valores Parque = (% inflação Transporte de Valores da UF₁ x % representatividade da UF₁ na despesa de Transporte de Valores) + ... + (% inflação Transporte de Valores da UF_N x % representatividade da UF_N na despesa de Transporte de Valores)

Índice Serviços de Tesouraria Parque = (% inflação Tesouraria da UF₁ x % representatividade da UF₁ na despesa de Tesouraria) + ... + (% inflação Tesouraria da UF_N x % representatividade da UF_N na despesa de Tesouraria)



- iv. ponderação dos dois índices de inflação do parque, obtidos por meio do cálculo descrito no item acima, com a representatividade dos serviços nas despesas de Guarda de Valores no âmbito do Banco24Horas nos últimos 12 meses, resultando no índice de Transporte de Valores – ANSEGTV:

Índice Transporte de Valores – ANSEGTV = (% Índice Serviços de Transporte de Valores Parque x % representatividade do serviço de Transporte de Valores na despesa de Guarda de Valores) + (% Índice Serviços de Tesouraria Parque x % representatividade do serviço de Tesouraria na despesa de Guarda de Valores)

- b) Os valores reajustados e o racional de sua formação deverão ser informados pela **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** por meio de Comunicados, facultado às Partes formalizarem o reajuste por meio de aditivo contratual. Serão aplicados, para fins de reajuste, apenas os índices positivos.
- c) Caso não haja definição do índice correspondente ao dissídio da categoria dos empregados da **CONTRATADA** e/ou ao Transporte de Valores – ANSEGTV, de uma ou mais UFs, para aplicação do reajuste dentro do prazo, será utilizada a variação do IPCA correspondente ao período de janeiro a dezembro do ano anterior para o índice não divulgado.
- d) Na hipótese do item anterior, ocorrendo a divulgação do índice referente ao dissídio da categoria dos empregados da **CONTRATADA** e/ou ao Transporte de Valores – ANSEGTV, serão refeitos os cálculos, conforme fórmula prevista na Cláusula 7.1.3., atualizando o índice de reajuste anual, sendo aplicado a partir de então, sem efeitos retroativos.
- e) Poderá, ainda, o valor ser reajustado se o percentual de reajuste da categoria se der por força de Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, ou ainda, antecipação salarial, nas mesmas proporções e condições do reajuste salarial, mantendo-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

7.1.4. A **CONTRATADA** emitirá as respectivas notas fiscais ao **CONTRATANTE** e enviará por meio eletrônico ou correspondência. Os pagamentos deverão ser efetuados em 07 (sete) dias corridos, contados da data do recebimento da nota fiscal pelo **CONTRATANTE**.

7.1.5. Na hipótese de inadimplemento e/ou atraso do pagamento devido pelo **CONTRATANTE**, serão aplicados:

- a) Multa não compensatória de 2% (dois por cento) do valor inadimplido e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculado desde o vencimento até o integral adimplemento; e



b) A importância correspondente à diferença verificada entre o valor pago e o valor corrigido na forma acima e do respectivo ISS e demais tributos vigentes à época, será cobrada do **CONTRATANTE** no mês subsequente, mediante emissão de nota de débito.

7.1.5.1. Caso o inadimplemento perdure por mais de 30 (trinta) dias corridos do vencimento original, poderá a **CONTRATADA**, mediante notificação prévia de 3 (três) dias úteis, se valer do numerário fornecido pelo **CONTRATANTE** para compensar, total ou parcialmente e respeitando o saldo mínimo exigido, os valores inadimplidos, hipótese em que o **CONTRATANTE** deverá, por sua conta e risco, repor o numerário, na forma, prazo e condições previstas no Contrato.

7.1.5.2. Caso não seja possível realizar a compensação prevista no item 7.1.5.1. acima, poderá a **CONTRATADA**, mediante notificação prévia de 1 (um) dia útil, suspender a prestação de serviços aos clientes do **CONTRATANTE**, mantendo a suspensão até que haja o integral adimplemento dos valores em aberto e seus encargos.

7.1.6. Acordam as partes que ocorrendo alteração na legislação que venha a permitir reajustes em periodicidade inferior à prevista neste Contrato, será aplicada a nova periodicidade, independentemente de qualquer formalidade.

7.1.7. Todos e quaisquer tributos devidos em virtude do presente Contrato são de exclusiva responsabilidade da parte a quem o fato gerador do tributo estiver vinculado, nos termos da legislação tributária em vigor.

CLÁUSULA 8ª – SIGILO

8.1. As partes acordam que:

- a) fornecerão uma a outra somente as informações necessárias ao cumprimento do presente Contrato, comprometendo-se a manter em sigilo todas aquelas recebidas ou obtidas nos termos deste Instrumento, inclusive as relativas aos clientes, não revelando tais informações a terceiros;
- b) a **CONTRATADA** não manterá registro ou arquivos de quaisquer informações relativas ao **CONTRATANTE** ou aos clientes além daquelas necessárias à prestação dos serviços contratados e/ou as expressamente autorizadas por seu titular, nos termos da legislação vigente;
- c) se qualquer das partes vier a ser obrigada a revelar isoladamente quaisquer informações confidenciais para qualquer órgão do Poder Público, enviará prontamente à outra parte aviso, desde que não haja vedação para tal comunicação, buscando permitir a esta requerer eventuais medidas ou recursos apropriados. A parte revelará tão somente as informações que forem legalmente exigíveis;



- d) não se caracterizam como informações confidenciais as que: (i) as partes comprovadamente tenham conhecimento previamente à assinatura do presente Contrato; (ii) se tornem públicas sem que as obrigações de sigilo e confidencialidade aqui assumidas tenham sido violadas; (iii) sejam obtidas pelas partes, através de terceiros de boa-fé, desde que inexista violação, por parte destes terceiros ou das partes, de obrigação de sigilo advindas do presente Contrato;
- e) a **CONTRATADA** deverá manter absoluto sigilo sobre os dados que lhe forem fornecidos pela **CONTRATANTE** no âmbito da prestação de serviços objeto deste contrato, especialmente sobre os dados relativos à utilização dos ATMs pelos clientes e referentes aos materiais publicitários da **CONTRATANTE**;
- f) a **CONTRATANTE** deverá manter absoluto sigilo acerca dos dados, documentos e informações da **CONTRATADA** aos quais tenha acesso, incluindo o conteúdo deste Contrato, seus Anexos e dos Manuais.

CLÁUSULA 9ª – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

9.1. Caso o tratamento de dados pessoais de qualquer natureza seja necessário em decorrência do objeto do contrato, as partes se comprometem a realizá-lo em obediência à legislação aplicável, incluindo, mas sem se limitar, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/18).

9.2. Todos os conceitos e termos técnicos utilizados nesta cláusula devem ser interpretados conforme a LGPD.

9.3. Todo e qualquer tratamento de dados pessoais eventualmente realizado deverá:

- I. Observar a finalidade, a boa-fé, o interesse público e demais princípios estabelecidos na legislação, incluindo, mas sem se limitar, os previstos na LGPD;
- II. Possuir base legal específica e cumprir estritamente os requisitos exigidos pela legislação, incluindo, mas sem se limitar, os previstos na LGPD;
- III. Ser adequado e compatível com a finalidade declarada e limitado ao necessário para sua realização proporcional e sem excessos; e
- IV. Respeitar todos os direitos dos titulares.

9.4. Cada uma das partes também declara que se absterá de praticar qualquer conduta, por ação ou omissão, com culpa ou dolo, que possa colocar a outra parte em posição de violação à legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais, incluindo, mas sem se limitar, a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/18). Em caso de violação desta cláusula ou da legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais, ou ainda em caso de qualquer incidência de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados pessoais, em decorrência de ações e/ou omissões de uma das partes (“parte infratora”), incluindo seus empregados, prestadores de serviço e prepostos, a parte infratora deverá isentar e manter indene a outra parte (“parte inocente”) e indenizá-la por quaisquer perdas e danos que esta venha a sofrer, inclusive despesas, custas, honorários ou condenações judiciais e extrajudiciais.



9.5. Na hipótese de ocorrência de qualquer incidente de segurança que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, deverá a OPERADORA comunicar a CONTROLADORA no prazo estabelecido pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD (conforme LGPD, art. 48, § 1º), para que esta possa tomar as devidas providências para evitar maiores danos e atender a possíveis questionamentos por parte das autoridades competentes (sem prejuízo de outras obrigações de comunicação estabelecidas na legislação).

9.6. As partes declaram que possuem procedimentos e políticas internas de boas práticas e governança relativas à proteção de dados pessoais, bem como adotam medidas de segurança para garantir o sigilo dos dados, em padrões técnicos e administrativos compatíveis ao porte da empresa e à natureza dos dados pessoais que eventualmente venha a tratar (a Política de Privacidade da TecBan está disponível em <https://www.tecban.com.br/politica-de-privacidade>).

9.7. Fica consignado que a **CONTROLADORA** dos dados pessoais será responsável pelo atendimento das solicitações dos titulares, seja com relação a dados pessoais por ela diretamente fornecidos, seja por dados coletados em seu nome.

9.7.1. Nesta hipótese, a **OPERADORA** deverá auxiliar a **CONTROLADORA** no atendimento, fornecendo tempestivamente todas as informações e documentos necessários.

9.7.2. Caso algum titular de dados pessoais faça contato diretamente com a **OPERADORA**, esta deverá orientá-lo (dentro dos limites da LGPD) a utilizar os canais de atendimento da **CONTROLADORA**.

9.8. As obrigações e responsabilidades previstas nesta cláusula subsistirão por prazo indeterminado, mesmo em caso de rescisão ou encerramento da vigência do contrato.

CLÁUSULA 10ª – RESPONSABILIDADES POR DANOS

10.1. Tendo em vista as características dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, fica estabelecido que:

- a) a **CONTRATADA** não será de qualquer forma responsável por eventuais danos físicos ou patrimoniais, que, por atos de terceiros, venham a sofrer os clientes do **CONTRATANTE** ao se utilizarem dos ATMs da **CONTRATADA**, ou mesmo quando se encontrarem no local ou suas proximidades, antes ou após o uso dos referidos equipamentos;
- b) a **CONTRATADA** responderá por prejuízos advindos da inexecução ou execução inadequada de seus serviços, por sua culpa e/ou dolo, ressalvados se tais fatos decorrerem de atos de terceiros, caso fortuito ou força maior, entendidos estes últimos como eventos da natureza, greves, guerras, terremotos, enchentes e demais casos definidos na lei;



- c) em qualquer caso, a responsabilidade da **CONTRATADA** por eventuais prejuízos causados sempre se limitará ao valor referente aos danos materiais apuráveis por ocasião de cada um dos eventos, não abrangendo, indenização que compreenda perdas futuras, cuja valorização dependa de avaliações subjetivas, estimadas e/ou incertas, como lucros cessantes e danos morais;
- d) a **CONTRATADA** não será responsável por eventuais ônus de ressarcimentos aos clientes do **CONTRATANTE**, referentes a reclamações de irregularidade de depósito, saque não pagos ou pagos a menor, sem a devida comprovação prévia quanto à procedência da reclamação, bem como sem a devida comprovação de sua culpa exclusiva para ocorrência de referido fato.

10.2. A **CONTRATANTE** será responsável solidariamente por todos os danos e prejuízos ocasionados à **CONTRATADA** e a terceiros, resultantes, direta ou indiretamente, de atos praticados pela processadora contratada pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 11ª – VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O presente Contrato vigorará por 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do dia 21 de julho de 2025, conforme aprovação administrativa interna do **CONTRATANTE**, exclusivamente para garantir a continuidade dos serviços enquanto se conclui a negociação e formalização de novo instrumento contratual, podendo ser resiliado por qualquer uma das partes mediante aviso prévio, por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

11.1.1. Sem prejuízo do disposto no "caput" desta cláusula, qualquer uma das partes poderá rescindir este contrato imediatamente, mediante notificação por escrito à outra parte se:

- a) a outra parte tornar-se insolvente ou entrar em regime de falência, recuperação judicial ou liquidação ou, por qualquer motivo, tornar-se incapaz de saldar suas dívidas nos respectivos vencimentos;
- b) a outra parte sofrer a imposição de qualquer restrição ou limitação sobre as atividades desenvolvidas ou elas forem consideradas ilegais ou resultarem em ônus para as partes que torne impossível a realização do objeto deste Contrato;
- c) a outra parte ceder este Contrato sem o necessário consentimento; e
- d) a outra parte cometer qualquer violação deste Contrato e deixar de saná-la, ou se a violação não puder ser sanada, em ambos os casos, 30 (trinta) dias após a comunicação da parte prejudicada nesse sentido.

11.1.2. Este Contrato não poderá ser cedido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e expressa da outra parte, por escrito.



11.1.3. A **CONTRATADA**, independentemente de aviso, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, poderá suspender, total ou parcialmente, a prestação de serviços aos clientes do **CONTRATANTE**, na hipótese de seu descumprimento contratual pelo **CONTRATANTE**, até que seja sanado o fato gerador desse descumprimento.

CLÁUSULA 12ª – ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

12.1. O **CONTRATANTE** deverá comunicar à **CONTRATADA**, encaminhando cópia dos respectivos documentos, qualquer alteração societária que direta ou indiretamente afete seu controle societário. Acordam as partes que, na hipótese de ser realizada alteração societária que direta ou indiretamente afete o controle societário do **CONTRATANTE**, poderá a **CONTRATADA**, à seu exclusivo critério, optar pela rescisão do presente Contrato sem a incidência de qualquer penalidade, bastando, para tanto, o envio de aviso prévio ao **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Para fins deste parágrafo, controle societário significa: (i) o poder de eleger, direta ou indiretamente, a maioria dos administradores e de determinar e conduzir as políticas e administração do **CONTRATANTE**, quer isoladamente ou em conjunto com pessoas vinculadas a acordo de acionistas ou acordo de voto similar; ou (ii) a titularidade, direta ou indireta, de pelo menos 50% mais 1 ação/quota representativa do capital social total e votante do **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 13ª – OBRIGAÇÕES SOCIOAMBIENTAIS RECÍPROCAS

13.1. As partes reconhecem a importância de erradicar a discriminação negativa e a segregação racial na sociedade por meio da disseminação corporativa do respeito às diferenças e também através da inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais no seu quadro de funcionários, além de recomendarem a mesma política aos seus colaboradores e fornecedores.

13.2. As partes se comprometem a envidar esforços para a total erradicação da manutenção de trabalhadores em condição análoga à de escravo no território nacional e declaram que cumprem as disposições do art. 7º, XXXIII da Constituição Federal, e exigem o mesmo de seus colaboradores e fornecedores, não empregando, seja direta ou indiretamente, ainda que por meio de empresas subcontratadas, menores de 18 anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres e/ou menores de 16 anos em qualquer tipo de trabalho, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

13.3. Compromete-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância à legislação vigente no que tange à Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.



CLÁUSULA 14ª – ANTICORRUPÇÃO

14.1. As partes declaram, de forma irrevogável e irretroatável, uma à outra, que seus acionistas/quotistas/sócios, conselheiros, administradores, empregados, prestadores de serviços, inclusive, seus subcontratados e prepostos conhecem e cumprem integralmente o disposto nas leis, regulamentos e disposições normativas que tratam do combate à corrupção e suborno, tais como a Lei 12.846/2013 e demais correlacionadas.

14.2. As partes garantem, mutuamente, que se absterão da prática de qualquer conduta indevida, irregular ou ilegal e que não tomarão qualquer ação, uma em nome da outra, e/ou que não realizarão qualquer ato que venha a favorecer, de forma direta ou indireta, uma à outra ou qualquer uma das empresas dos seus respectivos conglomerados econômicos.

14.3. As partes deverão manter seus livros e/ou Escrituração Contábil Digital (ECD), registros e documentos contábeis com detalhes e precisão suficientemente adequados para refletir claramente as operações, e os recursos objetos deste Contrato.

14.4. As partes asseguram, uma à outra, que possuem políticas, processos e procedimentos anticorrupção, de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo e demais práticas ilegais aplicáveis, em conformidade com as leis vigentes, regulamentos e disposições normativas que tratam do combate à tais práticas, seja em âmbito nacional ou estrangeiro, e que são cumpridos por seus acionistas/quotistas/sócios, conselheiros, administradores, empregados e prestadores de serviços, inclusive, seus subcontratados e prepostos.

14.5. As partes asseguram, uma à outra, que cumprem as legislações aplicáveis ao exercício de suas atividades, inclusive se sujeitando aos órgãos reguladores competentes, possuindo requisitos de segurança conforme as melhores práticas de mercado, e declaram, para todos os fins, que não há contra si e/ou contra seus administradores e/ou seus acionistas/quotistas qualquer decisão transitada em julgado pela prática de ilícitos criminais e/ou regulatórios, bem como não há qualquer impedimento para o regular exercício de suas atividades.

14.6. Caso qualquer uma das partes venha a ser envolvida em alguma situação ligada a corrupção, suborno, lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo, em decorrência de ação praticada pela outra parte ou seus acionistas/quotistas/sócios, conselheiros, administradores, empregados e prestadores de serviços, inclusive, seus subcontratados e prepostos, a parte causadora da referida situação se compromete a assumir o respectivo ônus, inclusive quanto a apresentar os documentos que possam auxiliar a outra Parte em sua defesa.

**CLÁUSULA 15ª – CONDIÇÕES GERAIS**

15.1. Os ATMs referidos neste Contrato serão mantidos, instalados ou transferidos de local a exclusivo critério da **CONTRATADA**.

15.2. Nenhuma disposição deste Contrato deverá ser interpretada como limitativa ao direito das partes de celebrar contratos semelhantes, visando a prestação dos serviços ora contratados, com qualquer pessoa física ou jurídica, ou ao direito do **CONTRATANTE** de instalar e operar equipamentos de autoatendimento semelhantes aos da **CONTRATADA**;

15.3. A **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** serão sempre consideradas partes independentes. Exceto quando este Contrato disponha de outra forma, as partes não terão autorização para celebrar contratos, admitir ou demitir empregados, ou de qualquer outra forma assumir obrigações uma em nome da outra perante terceiros;

15.4. A **CONTRATADA** não concede qualquer tipo de licença, cessão ou transferência, nem de direitos de qualquer natureza sobre patentes, marcas e/ou quaisquer sinais distintivos, direito de autor (copyrights), softwares, ou qualquer outra modalidade de direito de propriedade industrial e/ou intelectual que seja ou venha a ser titular, em especial relacionadas ao sistema tecnológico utilizado para os serviços objeto deste Contrato, que são e permanecerão sendo de titularidade da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 16ª – FORO

16.1. Sem prejuízo das demais disposições deste Contrato, as cláusulas ora ajustadas obrigam as partes e seus sucessores, ficando eleito o foro da Comarca de São Paulo/SP, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as eventuais questões resultantes deste Contrato.

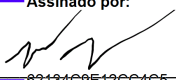
E por estarem de acordo, as partes reconhecem e concordam expressamente que a inserção de sua senha pessoal e/ou a utilização de outras formas de assinatura eletrônica, inclusive biométricas, em plataformas digitais, como a “DocuSign”, constitui forma legítima e suficiente para a confirmação de seus dados, comprovação de sua identidade e validade de sua declaração de vontade para assinar e celebrar o presente Termo, juntamente com 02 (duas) testemunhas para que produza todos os seus efeitos de direito, conforme dispõe a legislação aplicável.

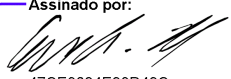
São Paulo, Data da última assinatura eletrônica.

CONTRATADA: TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A



Identificação dos representantes devidamente constituídos:

Assinado por:

62134C9E12CC4C5...
Nome: Luiz Rodrigo Cartolano – Superintendente Comercial
CPF: 303.493.918-31

Assinado por:

47CE8034E38D43C...
Nome: Gabriel Galvan Perera – Superintendente de Produtos
CPF: 014.117.790-02

CONTRATANTE: BANCO DA AMAZÔNIA S.A

Identificação dos representantes devidamente constituídos:

Assinado por:

FB53D5B7727F4AA...
Nome: Bruna Eline da Silva Cavalcante – Gerente Executiva - GECOG
CPF: 796.223.562-49

Testemunhas:

1) Assinado por:

9F28051825B64F5...
Nome: Alan Barros Costa
CPF: 791.404.082-72

2) Assinado por:

67C3903BDF48471...
Nome: Regiane Artero de Almeida
CPF: 474.544.678-06



ANEXO I - DEFINIÇÕES

Banco24Horas®

Sem prejuízo de outras expressões previstas nos Manuais, para os efeitos do Contrato as expressões abaixo discriminadas terão, no singular ou plural, o significado que segue:

- a) **Comunicado:** significa o instrumento de comunicação externa de uso exclusivo da **CONTRATADA**. Tem a finalidade de informar aos Participantes sobre uma determinação que altere as regras e procedimentos dos sistemas e operações do Banco24Horas. O Comunicado será enviado por meio de correio eletrônico encaminhado ao Gestor do Contrato constante no Cadastro de Representantes, ficando o **CONTRATANTE** obrigado ao cumprimento das disposições constantes de tais Comunicados a partir do recebimento de tal correio eletrônico;
- b) **Contrato ou Instrumento:** significa o presente Contrato de Prestação de Serviços – Banco24Horas®, ao qual estão vinculados os Manuais e Anexos;
- c) **Equipamentos ou ATMs (Automatic Tellers Machine):** significa os terminais de autoatendimento bancário eletrônico instalados e mantidos pela **CONTRATADA**. Pode ser conhecido como Ponto de Captura, ou pela sigla PC;
- d) **Gestor do Contrato:** significa o representante formalmente designado pelo **CONTRATANTE** que por força deste Contrato tem poderes expressos para individualmente indicar a inclusão e/ou exclusão dos profissionais (Representantes) do **CONTRATANTE** no Cadastro de Representantes, solicitar eventuais alterações nas configurações técnico-operacionais dos serviços/transações/funcionalidades, além das demais questões previstas no Anexo de Representantes, bem como tomar decisões quanto à essas alterações e receber os Manuais e/ou Comunicados, representante este que por força deste Contrato tem poderes para atuar desta forma e responderá em nome da **CONTRATANTE**.
- e) **Manuais:** significa o Manual do Produto Banco24Horas®, o Manual de Identidade Visual, as Especificações Técnico-Funcionais e eventuais outros documentos desenvolvidos pela **CONTRATADA** para o detalhamento de regras e condições do Banco24Horas®;



- i. **Especificações Técnico-Funcionais:** significa os documentos que detalham os serviços, transações e funcionalidades do Banco24Horas®, bem como obrigações e responsabilidades dos Participantes e da **CONTRATADA** sob o aspecto técnico-funcional, sendo divididos em dois subgrupos: Especificações Técnico-Funcionais Básicas (aquelas que se aplicam a todos os Participantes por envolverem serviços/transações/funcionalidades mínimos para o ingresso no Banco24Horas®) e Especificações Técnico-Funcionais Adicionais (aquelas que se aplicam apenas aos Participantes que contratarem o respectivo serviço/transação/funcionalidade opcional);
 - ii. **Manual de Identidade Visual:** significa o manual contendo as regras para uso do nome e logomarca do “Banco24Horas®”. Aplica-se de forma isonômica a todos os Participantes;
 - iii. **Manual do Produto Banco24Horas®:** significa o manual contendo a descrição abrangente de todos os serviços e funcionalidades do Banco24Horas® que podem vir a ser contratados pelo Participante. Aplica-se de forma isonômica a todos os Participantes;
- f) **Participante:** significa as instituições financeiras, as instituições de pagamento, administradoras de cartões e bandeiras e, desde que compatíveis suas atividades, as demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham celebrado Contrato de Prestação de Serviços com a **CONTRATADA** e que, cumulativamente, cumpram os requisitos previstos nos Manuais;
- g) **Titulares, Titulares dos Cartões ou Clientes:** significam os clientes do **CONTRATANTE**, por ele indicados na forma dos Manuais, que, por conta e risco do **CONTRATANTE**, são autorizados a realizar determinadas transações nos ATMs instalados e mantidos pela **CONTRATADA**;
- h) **TI:** Tecnologia da Informação;
- i) **REDE VIP:** São pontos estratégicos de grande visibilidade.



CONTRATO Nº 2025/188

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
ANEXO II – VALORES

Banco24Horas® - Associado

A remuneração dos serviços de processamento de dados realizados no âmbito do sistema Banco24Horas® para o ano de 2025 será efetuada conforme o previsto neste anexo até a divulgação dos novos preços reajustados.

A) TAXA DE INGRESSO:

O CONTRATANTE já efetuou o pagamento da taxa de ingresso.

B) FATURAMENTO MENSAL:

Haverá um faturamento mensal considerando a execução do serviço de processamento de dados em cada transação realizada na Rede Banco24Horas®.

B.1) A CONTRATADA poderá alterar periodicamente a forma do faturamento mencionado acima, mediante novos estudos técnicos, que será formalizada por meio de novos Anexos de Preços.

1. Transações Banco24Horas® (Tabelas de Preços):

As transações e ocorrências realizadas nos Equipamentos de Autoatendimento da Rede são cobradas observando-se o volume de transações e o índice de representatividade das ocorrências.

• **Transações (para o ano de 2025):**

Tabela de Preços - Banco24Horas											
Preço / trs (R\$)											
Volume de transações (mil)		Saque Débito (**)	Saldo	Consulta Dados	Extrato	Saque Crédito	Troca de Senha / Desbloqueio de Chip	Pagamentos Concluídos	Depósito	Taxa de Administração	
Mensal											
De uma	a	58	9,1128	4,5385	4,5385	4,5385	9,7815	4,5385	3,2195	4,0976	28.983,58
De uma	a	122	8,5205	4,0276	4,0276	4,0276	9,0048	4,0276	2,8572	3,8375	28.983,58
De uma	a	156	8,2645	3,9068	3,9068	3,9068	8,9797	3,9068	2,7713	3,5773	28.983,58
De uma	a	174	7,8710	3,7207	3,7207	3,7207	8,5211	3,7207	2,6394	3,3172	28.983,58
De uma	a	210	4,9194	2,3255	2,3255	2,3255	5,8374	2,3255	1,6496	3,0570	28.983,58
De uma	a	420	4,4670	2,1114	2,1114	2,1114	5,3005	2,1114	1,4978	2,7968	28.983,58
De uma	a	544	4,4275	2,0928	2,0928	2,0928	5,2537	2,0928	1,4845	2,5367	28.983,58
De uma	a	840	4,3291	2,0464	2,0464	2,0464	5,1371	2,0464	1,4519	2,2764	28.983,58
De uma	a	1.680	4,1323	1,9534	1,9534	1,9534	4,9034	1,9534	1,3858	2,0162	28.983,58
De uma	a	5.500	3,9356	1,8603	1,8603	1,8603	4,6699	1,8603	1,3197	1,7561	28.983,58
De uma	a	9.200	3,8371	1,8138	1,8138	1,8138	4,5531	1,8138	1,2868	1,4959	28.983,58
De uma	a	12.600	3,7388	1,7674	1,7674	1,7674	4,4365	1,7674	1,2536	1,2359	28.983,58
De uma	a	16.000	3,4436	1,6278	1,6278	1,6278	4,0863	1,6278	1,1548	0,9757	28.983,58
De uma	a	22.000	2,8630	1,3534	1,3534	1,3534	3,3974	1,3534	0,9603	0,9183	28.983,58
De uma	a	24.000	2,8336	1,3395	1,3395	1,3395	3,3624	1,3395	0,9585	0,8650	28.983,58
De uma	a	26.000	2,4892	1,1767	1,1767	1,1767	2,9537	1,1767	0,9572	0,8143	28.983,58
De uma	a	38.000	2,2040	1,0418	1,0418	1,0418	2,6152	1,0418	0,9557	0,7674	28.983,58
De uma	a	56.000	1,9972	0,9443	0,9443	0,9443	2,3701	0,9443	0,9542	0,6375	28.983,58
Acima de		56.000	1,9875	0,9395	0,9395	0,9395	2,3582	0,9395	0,9527	0,5998	28.983,58

(**) advalorem incluso

Transações contempladas em cada um dos grupos de transações:

Grupo Saque Débito: Saque Débito; Saque Poupança; Saque Digital; Saque INSS; Saque Pré-pago (fluxo transacional Saque Débito); etc.

Grupo Saldo: Saldo Débito; Saldo Crédito; Saldo Poupança; Saldo em Tela; Saldo Pré-pago; etc.

Grupo Consulta Dados: Consulta de Dados; etc.

Grupo Extrato: Extrato Débito; Extrato Crédito; Extrato Poupança; Extrato por Período; Extrato Personalizável; Extrato de Empréstimo; Extrato Pré-pago; Transferências entre Contas; Efetivação DOC e TED; Empréstimos; etc.

Grupo Saque Crédito: Saque Crédito; Saque CDC; Saque Financeira; Saque Pré-pago (fluxo transacional Saque Crédito); etc.



Grupo Troca de Senha / Desbloqueio: Troca de Senha no CHIP; Desbloqueio do CHIP; etc.

Grupo Pagamentos Concluídos: Pagamentos; Agendamentos de Pagamentos; Pagamento de Fatura de Cartão de Crédito em Dinheiro; Regularização de Pagamento de Fatura de Cartão de Crédito em Dinheiro; etc.

Grupo Depósito: Depósito em Dinheiro.

Grupo Saque no Comércio: Saque no Comércio.

- 1.1. No item Saque Débito já está incluso o “Ad Valorem”;
- 1.2. As transações constantes na tabela de preços supra são unicamente pertencentes ao Banco24Horas®;
- 1.3. Para contabilizar o volume de transações para aplicação das faixas de tarifação, serão consideradas exclusivamente as transações concluídas.
- 1.4. Para determinação da faixa de preços correspondente são considerados no cálculo 30,4375 dias por mês, denominado Fator:

$$\frac{(3 \times 365) + 366 \text{ (ano bissexto)}}{48 \text{ meses}} = 30,4375 \text{ dias}$$

$$\text{Volume de transações para determinação da faixa de preço} = \left(\frac{\text{Qtd. de transações realizadas (tr. Ok)}}{\text{Qtd. dias mês}} \right) \times \text{Fator}$$

- Ocorrências (para o ano de 2025):

Tabela de Preços - Banco24Horas - Ocorrências

Preço / trs (R\$)		
Representatividade de Ocorrências		Ocorrências
Mensal		
Até	5,50%	0,9349
Até	6,50%	0,9443
Até	7,50%	0,9535
Até	8,50%	0,9627
Até	9,00%	0,9720
Até	9,50%	0,9814
Até	10,00%	0,9906
Até	10,50%	0,9999
Até	11,00%	1,0093
Até	11,50%	1,0186
Até	12,50%	1,0277
Até	13,50%	1,0743
Até	14,50%	1,2137
Até	15,50%	1,3534
Até	16,50%	1,7208
Acima de	16,50%	2,0928

Ocorrência: É a transação iniciada pelo usuário e não concluída com sucesso.

- 1.5. As ocorrências constantes na tabela de preços supra são unicamente pertencentes ao Banco24Horas®;



1.6. Para contabilizar o volume de ocorrências para aplicação das faixas de tarifação, serão consideradas as ocorrências tarifadas.

1.7. Para determinação da faixa de preços do índice de representatividade das ocorrências é considerado o cálculo:

$$\% \text{ Representatividade} = \frac{\text{Qtd. de ocorrências tarifadas realizadas}}{\text{Qtd. total de transações concluídas e ocorrências tarifadas}}$$

1.8. Será cobrado mensalmente um **mínimo de 10.000 transações** do **CONTRATANTE**. Caso este mínimo não seja alcançado, a cobrança da diferença entre o mínimo de 10.000 transações e a quantidade de transações realizadas (transações ok e ocorrências) será pelo valor correspondente a uma transação de saque débito.

1.9. Além das tarifas por transação, a **CONTRATADA** cobrará mensalmente do **CONTRATANTE** a Taxa de Administração, conforme tabela de preços supra.

2. Insuficiência de Numerário (Saldos Negativos – Controle Contábil)

No caso de insuficiência do numerário fornecido pelo **CONTRATANTE** para cobrir o ciclo de saques nos ATMs, conforme previsto no Contrato e Manuais, será cobrado um percentual ao dia, aplicado sobre o somatório dos saldos negativos apresentados durante o mês para cada Extrato Lógico.

O percentual acima mencionado será equivalente a uma vez a taxa do CDI-CETIP em ocorrendo saldo negativo para o **CONTRATANTE** para 01 (um) dia, duas vezes em ocorrendo saldo negativo para 2 (dois) dias e duas vezes e meia ocorrendo saldo negativo para 3 (três) dias ou mais, para cada extrato lógico.

3. Remessa Não Entregue Na Data Programada

Para as remessas não entregues na data programada ou com valor abaixo do programado ou devolvidas por não atender às especificações, será aplicado a mesma regra da Insuficiência de Numerário, mencionada no item 2 acima.

O percentual cobrado será equivalente a uma vez a taxa do CDI-CETIP em ocorrendo 1 (um) dia de atraso para a entrega da remessa pelo **CONTRATANTE**, duas vezes em ocorrendo 2 (dois) dias de atraso e duas vezes e meia em ocorrendo 3 (três) dias ou mais de atraso, considerando a remessa por cidade.

4. Motor de Ofertas

A partir de abril de 2025, os seguintes valores serão aplicados ao **CONTRATANTE** que tiver o Motor de Ofertas habilitado:



- **Motor de ofertas de produto:** R\$ 7,90 (sete reais e noventa centavos) por oferta aceita/contratada.
- **Motor de ofertas de captação:** R\$ 3,90 (três reais e noventa centavos) por cada oferta aceita.
- **Motor de ofertas de empréstimo:** 1% (um por cento) do valor emprestado via motor de ofertas.

Não haverá faturamento caso o cliente não aceite a oferta, assim como não haverá cobrança por Ocorrências ou Consultas de dados provenientes do Motor de Ofertas.

C) DATA BASE

Para fins de reajuste dos preços constantes deste anexo, será considerada como data base o dia 1º de janeiro de 2025, inclusive.

D) FORMA DE PAGAMENTO

A cobrança mensal será através de nota fiscal-fatura de serviços a ser emitida no último dia útil do mês a que se referirem os serviços, e compreenderá o somatório dos valores apurados em todos os itens da alínea "B" retro.



ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Banco24Horas®

1. DO ATENDIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 1.1. A qualidade do serviço prestado será regulada por um sistema de indicadores de nível de serviço, metas e penalidades para eventuais descumprimentos.
- 1.2. Os indicadores de níveis de serviço serão medidos 24 horas por dia, 7 dias por semana, exceto se especificado em contrário.
- 1.3. Os níveis de serviço contratados serão válidos independentemente da evolução do número de equipamentos, do número de transações ou da região geográfica.
- 1.4. Os períodos de apuração dos indicadores e avaliação de performance serão mensais, exceto quando especificado em contrário, e as avaliações não são cumulativas de um período para o outro.
- 1.5. Os níveis de serviço serão reportados pela **CONTRATADA** por meio de relatórios padronizados, com frequência não inferior a 1 (uma) vez ao mês.
- 1.6. A **CONTRATADA** será responsável por investigar as causas de eventuais não atendimentos dos níveis de serviço contratados, sendo também responsável por identificar a origem do problema, notificar o **CONTRATANTE** e elaborar ações corretivas e recomendações para minimizar a possibilidade de novos descumprimentos.
- 1.6.1 O **CONTRATANTE** se compromete a corrigir falhas e a acatar recomendações quando o descumprimento dos níveis de serviço se der por atos ou falhas de sua responsabilidade, não podendo ser imputadas penas à **CONTRATADA** nestas situações.
- 1.7. O pagamento de multas pelo não atingimento das metas não limitam ou eximem a **CONTRATADA** de eventual indenização, por perdas e danos causados em decorrência de falhas nos serviços prestados, dentro dos limites estabelecidos no presente Contrato.

2. DAS METAS E MULTAS PELO NÃO ATENDIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

- 2.1. Fica estabelecido, para acompanhamento do nível de serviço prestado pela **CONTRATADA**, o seguinte conjunto de indicadores, metas e penalidades:

Indicador		Meta	Penalidade
Disponibilidade	Disponibilidade da Rede Banco24Horas por Equipamento	≥ 96,5%	Multa de 0,10% do faturamento da rede no mês de apuração do indicador para cada 1,0% ou proporcionalmente



Indicador		Meta	Penalidade
			<p>para cada fração abaixo da meta, sendo que:</p> <p>a) De 96,00% a 96,49% - 80% da multa</p> <p>b) De 95,50% a 95,99% - 90% da multa</p> <p>c) De 95,00% a 95,49% - 100% da multa</p> <p>d) Abaixo de 95,00% -110% da multa</p> <p>A multa é rateada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.</p>
	Disponibilidade do Ponto de Atendimento	90% dos Pontos de Atendimento com Disponibilidade $\geq 90\%$	<p>Multa de 0,5% do faturamento do ponto de atendimento no mês de apuração do indicador para cada 1,0% ou proporcionalmente para cada fração abaixo da meta, sendo que:</p> <p>a) De 89,50% a 89,99% - 80% da multa;</p> <p>b) De 89,00% a 89,49% - 90% da multa;</p> <p>c) De 88,50% a 88,99% - 100% da multa;</p> <p>d) Abaixo de 88,50% -110% da multa.</p> <p>A multa é rateada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.</p>
	Disponibilidade Ponto de Atendimento Múltiplo com Recicladora	$\geq 97,0\%$	<p>Multa de 0,5% do faturamento do Ponto de Atendimento Múltiplo com Recicladora no mês de apuração do indicador para cada 1,0% ou proporcionalmente para cada fração abaixo da meta, sendo que:</p> <p>a) De 96,50% a 96,99% - 80% da multa</p> <p>b) De 96,00% a 96,49% - 90% da multa</p>



Indicador		Meta	Penalidade
			<p>c) De 95,50% a 95,99% - 100% da multa</p> <p>d) Abaixo de 95,50% - 110% da multa</p> <p>A multa é rateada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.</p>
	Disponibilidade da Rede VIP por Equipamento	≥ 97,0%	<p>Multa de 0,10% do faturamento da Rede VIP no mês de apuração do indicador para cada 1,0% ou proporcionalmente para cada fração abaixo da meta, sendo que:</p> <p>a) De 96,50% a 96,99% - 80% da multa</p> <p>b) De 96,00% a 96,49% - 90% da multa</p> <p>c) De 95,50% a 95,99% - 100% da multa</p> <p>d) Abaixo de 95,50% - 110% da multa</p> <p>A multa é rateada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento na Rede VIP.</p>
	Disponibilidade de TI	≥ 99,6%	<p>Multa de 0,10% do faturamento da rede no mês de apuração do indicador para cada 1,0% ou proporcionalmente para cada fração abaixo da meta, sendo que:</p> <p>a) De 99,59% a 99,0% - 80% da multa</p> <p>b) De 98,99% a 98,4% - 90% da multa</p> <p>c) De 98,39% a 97,8% - 100% da multa</p> <p>d) Abaixo de 97,79% - 110% da multa</p> <p>A multa é rateada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.</p>
Atendimento ao Usuário	% de ligações atendidas em até 20	≥ 80%	Multa de 0,01% do faturamento do Participante por ponto percentual



Indicador		Meta	Penalidade
	segundos		abaixo da meta. A multa será aplicada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.
	% abandono após 20 segundos	≤ 5%	Multa de 0,01% do faturamento do Participante por ponto percentual abaixo da meta. A multa será aplicada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.
Atendimento aos Participantes	% de ligações atendidas em até 20 segundos	≥ 80%	Multa de 0,01% do faturamento do Participante por ponto percentual abaixo da meta. A multa será aplicada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.
	% abandono após 20 segundos	≤ 5%	Multa de 0,01% do faturamento do Participante por ponto percentual abaixo da meta. A multa será aplicada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.
Chamados e reclamações	% de chamados de irregularidade com saque solucionados no prazo	95% em até 2 dias úteis 100% em até 4 dias úteis	Multa de 0,01% do faturamento do Participante por ponto percentual abaixo da meta de 95% ou da meta de 100% na apuração geral. No caso dos dois índices não atingirem a meta, será considerado para o cálculo da multa apenas o índice que mais se distanciou da meta na apuração geral. A multa será aplicada proporcionalmente para cada Participante que na apuração individual permaneceu abaixo da meta, de acordo com o seu faturamento.
	% de chamados (demais motivos) solucionados no prazo	≥ 90%	Multa de 0,01% do faturamento do Participante por ponto percentual abaixo da meta na apuração geral, rateada proporcionalmente para cada Participante que na apuração individual permaneceu abaixo da meta, de acordo com o seu faturamento.



Indicador		Meta	Penalidade
	Prazo máximo para resolução de chamados	até 10 dias úteis	Multa de 0,01% do faturamento do Participante no mês por cada 1 dia adicional de atraso, rateada proporcionalmente para cada Participante que na apuração individual permaneceu acima da meta, de acordo com o seu faturamento.
	Reclamações procedentes por 100.000 transações	15	Multa de 0,01% do faturamento do Participante no mês por variação unitária na relação (no indicador geral), rateada proporcionalmente para cada Participante que ultrapassou a quantidade máxima do SLA, de acordo com o seu faturamento.
	% de chamados de irregularidade com depósito PF e PJ (consumidor) solucionados no prazo	60% em até 2 dias úteis 100% em até 5 dias úteis	Multa de 0,01% do faturamento da transação de depósito PF e PJ (consumidor) do Participante por ponto percentual abaixo da meta de 60% ou da meta de 100%. No caso de os dois índices não atingirem a meta, será considerado para o cálculo da multa apenas o índice que mais se distanciou da meta. A multa será aplicada proporcionalmente para cada Participante que na apuração individual permaneceu abaixo da meta, de acordo com o seu faturamento.
Transmissão de arquivos	Arquivos transmitidos fora do prazo	Até 1 arquivo a cada 3 meses	Multa de 0,10% do faturamento da rede no mês de apuração do indicador, rateada proporcionalmente para cada Participante, de acordo com o seu faturamento.

3. DA METODOLOGIA DE APURAÇÃO DOS INDICADORES

3.1. Indicadores de Disponibilidade

Os indicadores de disponibilidade serão calculados conforme segue:

3.1.1. Disponibilidade da Rede Banco24Horas, do Ponto de Atendimento e da Rede VIP



- a) A Disponibilidade da Rede Banco24Horas por Equipamento (PC) é obtida a partir da média simples da disponibilidade diária dos equipamentos integrantes da Rede Banco24Horas®, no período das 8 h às 20 h.
- i. O cálculo da Disponibilidade da Rede Banco24Horas® compreende todos os equipamentos da Rede Banco24Horas, inclusive os equipamentos da Rede VIP.
- b) A Disponibilidade do Equipamento para uma determinada data é obtida por meio da seguinte fórmula:

Disponibilidade do Equipamento (PC)

$$\text{Disponibilidade PC} = \sum \left(\text{Disponibilidade Família de Serviços PC} = \frac{\text{Tempo Operação} - \text{Tempo Indisponível Família de Serviços PC}}{\text{Tempo Operação}} \times \text{Ponderação Família de Serviços} \right)$$

- c) O Tempo Operação do equipamento é o intervalo de tempo entre 08 h e 20 h (Período de Apuração - Rede Banco24Horas®).
- i. Caso o equipamento funcione em horário diferente, será considerado para fins de cálculo o período de sobreposição entre o horário de funcionamento do equipamento e o Período de Apuração (8 h às 20 h).
- d) O Tempo Indisponível Família de Serviços é o intervalo de tempo em que a Família de Serviços não esteve à disposição dos Clientes, dentro do Período de Apuração.
- e) Entende-se por Família de Serviços os grupos de transações, conforme discriminado:
- Família de Serviços 1 - transações de saque;
 - Família de Serviços 2 - transações de consulta;
 - Família de Serviços 3 - transações com envelope;
 - Família de Serviços 4 - outras transações;
 - Família de Serviços N - novas famílias.
- f) A Ponderação Família de Serviços corresponde à proporção de cada Família de Serviços dentro do volume total de transações.
- g) A Disponibilidade do Ponto de Atendimento é obtida por meio da seguinte fórmula:

Disponibilidade do Ponto de Atendimento (PA)

$$\text{Disponibilidade PA} = \sum \left(\text{Disponibilidade Família de Serviços PA} = \frac{\text{Tempo Operação} - \text{Tempo Indisponível Família de Serviços PA}}{\text{Tempo Operação}} \times \text{Ponderação Família de Serviços} \right)$$

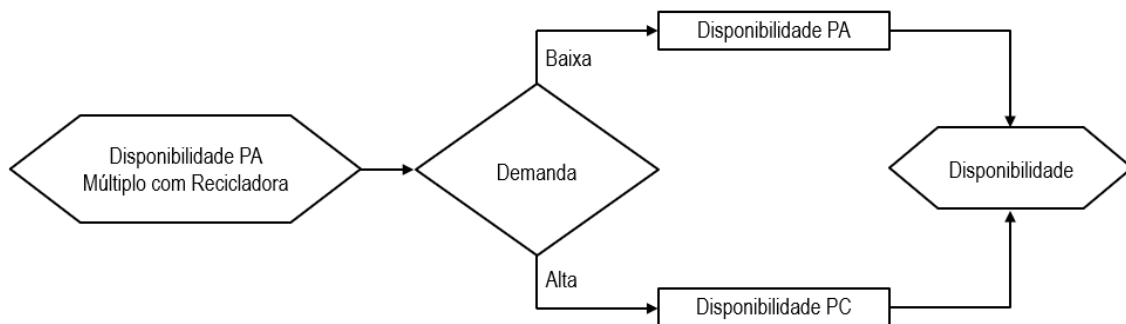
- i. Considera-se que a Família de Serviços do PA está disponível quando pelo menos em 01 equipamento do PA a Família de Serviços está à disposição dos Clientes.



- h) A Disponibilidade Ponto de Atendimento Múltiplo com Recicladora é obtida de forma híbrida, utilizando os mesmos conceitos anteriormente informados de Disponibilidade de PC e Disponibilidade de PA com o acréscimo do estado de fila (alta demanda), que determinará se o cálculo aplicado será a Disponibilidade de PA ou a Disponibilidade de PC (média simples entre os PCs do PA), dentro da Faixa Horária.
- i. O cálculo da Disponibilidade do PA Múltiplo com Recicladora se aplica para os PAs múltiplos que possuem em sua composição ao mesmo um equipamento reciclador.
 - ii. Considera-se fila a partir de 5 transações consecutiva, de diferentes cartões, com o intervalo entre clientes inferior a 55 segundos. Quando identificada essa situação, a Faixa Horária é classificada como um período de fila (alta demanda).

A disponibilidade do PA Múltiplo com Recicladora é obtida por meio da seguinte fórmula / fluxograma:

$$Disp. PA Múltiplo com Recicladora = \frac{\left(\left(\frac{Disp. PC}{(Alta Demanda)} \times Qdte. de Faixas Horárias \right) + \left(\frac{Disp. PA}{(Baixa Demanda)} \times Qdte. de Faixas Horárias \right) \right)}{Total de Faixas Horárias}$$



- i) A Disponibilidade da Rede VIP é obtida a partir da média simples da disponibilidade diária dos equipamentos integrantes da Rede VIP, no período das 6 h às 22 h (Período de Apuração - Rede VIP).
- i. O cálculo da Disponibilidade da Rede VIP compreende apenas os equipamentos da Rede VIP, a qual é composta por um grupo de equipamentos predeterminados pela TecBan.
 - ii. Caso o equipamento funcione em horário diferente, será considerado para fins de cálculo o período de sobreposição entre o horário de funcionamento do equipamento e o Período de Apuração (6 h às 22 h).

3.1.2. Disponibilidade de TI

- a) A Disponibilidade de TI é obtida por meio da seguinte fórmula:

$$Disponibilidade TI = [(Disponibilidade Corporativa) \times 0,4] + [(Disponibilidade Transacional) \times 0,6]$$



b) A Disponibilidade Corporativa é obtida a partir da média simples da disponibilidade mensal dos Sistemas de Suporte.

i. A Disponibilidade do Sistema de Suporte é obtida por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade Sistema de Suporte N} = \frac{\text{Tempo Operação Mensal} - \text{Tempo Indisponível Sistema de Suporte N}}{\text{Tempo Operação Mensal}}$$

ii. Entende-se por Sistema de Suporte os sistemas de suporte ao negócio, tais como: GTR; CCA; ARS; Lince; entre outros.

c) A Disponibilidade Transacional é obtida a partir da média simples da disponibilidade mensal dos Sistemas de Comunicação.

i. A Disponibilidade do Sistema de Comunicação é obtida por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade Sistema de Comunicação N} = \frac{\text{Tempo Operação Mensal} - \text{Tempo Indisponível Sistema de Comunicação N}}{\text{Tempo Operação Mensal}}$$

ii. Entende-se por Sistema de Comunicação os sistemas de comunicação geral dos equipamentos e de autorização.

d) Para a contabilização do Tempo Operação Mensal são consideradas 12 h diárias, correspondentes ao intervalo de tempo entre 08 h e 20 h (Período de Apuração).

e) O Tempo Indisponível Sistema de Suporte/Comunicação é o intervalo de tempo em que o Sistema de Suporte/Comunicação não esteve em funcionamento, dentro do Período de Apuração.

i. São contabilizados no cálculo apenas os períodos de queda total dos sistemas. Períodos de lentidão não são considerados.

3.2. Indicadores de Atendimento ao Usuário e aos Participantes

3.2.1. % de ligações atendidas

a) O indicador será calculado através da seguinte fórmula:

i. para usuários:

$$\% \text{ de ligações atendidas em até 20 segundos} = \frac{\text{Ligações atendidas em até 20 segundos}}{\text{Total de ligações atendidas}}$$

ii. para Bancos:

$$\% \text{ de ligações atendidas em até 20 segundos} = \frac{\text{Ligações atendidas em até 20 segundos}}{\text{Total de ligações atendidas}}$$

b) Serão consideradas ligações atendidas aquelas atendidas por atendente ou atendente eletrônico; ligações completadas, mas ainda em espera não poderão ser consideradas



atendidas.

- c) Em ligações atendidas por atendimento eletrônico e depois transferidas para atendente será considerado o tempo de espera entre o final do atendimento eletrônico e o início do atendimento do atendente.
- d) Essa forma de cálculo é válida tanto para Usuário como para Participante.

3.2.2. % de abandono

- a) O indicador será calculado através da seguinte fórmula:
 - i. para usuários:

$$\% \text{ de ligações abandonadas após 20 segundos} = \frac{\text{Ligações abandonadas após 20 segundos}}{\text{Total de ligações recebidas}}$$

Serão consideradas ligações abandonadas as transferidas para o atendente e encerradas antes do atendimento e somente quando o tempo de espera for superior a 20 segundos.

- ii. para Participantes:

$$\% \text{ de ligações abandonadas após 20 segundos} = \frac{\text{Ligações abandonadas após 20 segundos}}{\text{Total de ligações recebidas}}$$

Serão consideradas ligações abandonadas as transferidas para o atendente e encerradas antes do atendimento e somente quando o tempo de espera for superior a 20 segundos.

3.2.3. Do Expurgo

- a) A regra de expurgo será aplicada sempre que houver incidente de responsabilidade de qualquer um dos participantes da Rede Banco24Horas® (ou seja, ação de terceiros para fins do item 4.1. deste Anexo) que gere volume adicional de ligações na central de atendimento da **CONTRATADA**.
- b) A regra de expurgo será aplicada mesmo que o incidente não tenha sido causado pela **CONTRATANTE**, pois a central de atendimento da **CONTRATADA** é única e não dedicada (atende a todos os participantes, sem exclusividade para a **CONTRATANTE**).
- c) A regra de expurgo será calculada da seguinte forma:



- c.1) Nível de Serviço (item 3.2.1.): Todas as ligações oriundas ao incidente serão excluídas do cálculo para o nível de serviço (o número de ligações oriundas do incidente será abatido do “total de ligações atendidas”);
- c.2) Abandono (item 3.2.2.): Não haverá recálculo do percentual de abandono, porém a penalidade correspondente não será aplicada, pois o descumprimento da meta foi resultado de ação de terceiros (conforme item 4.1.).

3.3. Indicadores de Chamados e Reclamações

3.3.1. % de chamados solucionados no prazo

- a) O indicador será calculado através da seguinte fórmula:

$$\% \text{ de chamados no prazo} = \frac{\text{Total de chamados solucionados no prazo}}{\text{Total de chamados solucionados}}$$

- b) Para a apuração do indicador % de chamados de irregularidade com saque solucionados no prazo serão consideradas as situações de saque não pago, saque pago a menor e contestações de resposta.

Para o cálculo do prazo de solução, considerar a data da abertura do chamado (dia útil). Para chamados abertos após às 19 horas (dia útil), bem como em feriados e finais de semana, a contagem inicia-se no dia útil seguinte.

- c) Para a apuração do indicador % de chamados (demais motivos) solucionados no prazo será considerada a seguinte tabela de motivos de chamados e prazos de atendimento.

Para o cálculo do prazo de solução, iniciar a contagem a partir do primeiro dia útil seguinte à data da abertura do chamado. Para chamados abertos após às 19 horas, considerar como data da abertura o dia útil seguinte.

Motivos de Chamado	Prazo
Confirmação de dados/informações transações	1 dia útil
Cartão internacional retido	2 dias úteis
Cédula diferente no cassete	2 dias úteis
Emissão de 2º via comprovante	2 dias úteis
Levantamento de transação/Log/ATM	2 dias úteis
Nota dilacerada	2 dias úteis
Nota falsa	2 dias úteis
Notas enroscadas	2 dias úteis
Numerário encontrado	2 dias úteis
Verificação de componentes	2 dias úteis
Análise sobre Suspeita de fraude	2 dias úteis
Sugestão geral	2 dias úteis
Localização de Cartão retido/ inserido em local incorreto	3 dias úteis
Localização de Cédula/ objetos no vão do equipamento	3 dias úteis
Cassete Invertido	3 dias úteis



Motivos de Chamado	Prazo
Outros motivos	3 dias úteis
Reclamação da conduta do funcionário	3 dias úteis
Reclamação de indisponibilidade de equipamento	3 dias úteis
Irregularidade com pagamento	4 dias úteis
Irregularidade de sistema	5 dias úteis

(*) prazo considerando o ressarcimento condicionado para reclamações com códigos de erro que operam com esse tipo de procedimento.

- d) Não poderá ser considerado chamado atendido fora do prazo os chamados que não puderem ser solucionados pela falta de prestação de informação/documentação ou ação corretiva de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

3.3.2. Reclamações procedentes por 100.000 transações

- a) O indicador será calculado através da seguinte fórmula:

$$\text{Reclamações procedentes por 100.000 transações} = \frac{\text{Total de reclamações procedentes}}{\text{Total de transações}} \times 100.000$$

- b) Será considerada a seguinte listagem de reclamações:

Motivos de Reclamação
Cartão internacional retido
Cartão retido / inserido local incorreto
Cassete invertido
Cédula diferente no cassete
Irregularidade de sistema
Irregularidades com pagamento
Nota dilacerada
Nota falsa
Reclamação da conduta de funcionário
Reclamação de indisponibilidade de ATM
Saque não pago
Saque pago a menor
Situação de fraude
Notas enroscadas
Verificação de componentes
Contestação de saque

3.3.3. % de chamados de irregularidade com depósito PF e PJ (consumidor) solucionados no prazo

- a) O indicador será calculado através da seguinte fórmula:

$$\% \text{ de chamados no prazo} = \frac{\text{Total de chamados solucionados no prazo}}{\text{Total de chamados solucionados}}$$



- b) Para a apuração do indicador % de chamados de irregularidade com depósito PF e PJ (consumidor) solucionados no prazo serão consideradas as situações de consumidor recicladora sem crédito com comprovante e consumidor recicladora sem crédito sem comprovante.

Para o cálculo do prazo de solução, iniciar a contagem a partir do primeiro dia útil seguinte à data da abertura do chamado. Para chamados abertos após às 19 horas (dia útil), bem como feriados e finais de semana, considerar como data da abertura o dia útil seguinte.

Motivos de Chamado	Prazo
Consumidor Recicladora Sem Crédito Com Comprovante	5 dias úteis
Consumidor Recicladora Sem Crédito Sem Comprovante	5 dias úteis

(*) para chamados aguardando a auditoria física no equipamento, considerar a resposta parcial na contagem do prazo de atendimento.

- c) Não poderá ser considerado chamado atendido fora do prazo os chamados que não puderem ser solucionados pela falta de prestação de informação/documentação ou ação corretiva de responsabilidade do **CONTRATANTE**.

3.4. Indicador Transmissão de Arquivos

3.4.1. Arquivos transmitidos fora do prazo

- a) O indicador será medido como o total de arquivos enviados fora do prazo, apurado individualmente por Participante.
- b) Atrasos ocasionados por queda de energia ou falha no link do Participante serão expurgados do cálculo.

4. DAS LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES AO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 4.1. Não serão aplicáveis penalidades quando o descumprimento de metas acordadas for resultado de caso fortuito, eventos de força maior ou ação de terceiros (exceto quando contratados pela **CONTRATADA**).
- 4.2. As metas e penalidades estabelecidas neste acordo não serão aplicáveis quando o período de avaliação compreender greve ou semana subsequente à greve de bancos ou fornecedor crítico (guarda de valores, manutenção e telecomunicações, entre outros).

5. DA APLICAÇÃO DAS PENALIDADES

- 5.1. As penalidades incorridas pela **CONTRATADA** serão pagas na forma de desconto na fatura mensal.



5.1.2. As penalidades decorrentes do não cumprimento da meta de arquivos transmitidos fora do prazo serão pagas como desconto ao **CONTRATANTE** para o qual a meta não foi atingida, sendo a penalidade para cada **CONTRATANTE** calculada com base no seu faturamento na Rede Banco24Horas.

5.1.3. Para os demais indicadores, serão totalizadas as penalidades incorridas e estas serão pagas a todos os **CONTRATANTE** do serviço, como forma de desconto, rateado em função do valor da fatura mensal de cada **CONTRATANTE**, sendo desta forma proporcional à sua utilização do sistema.



ANEXO IV – CADASTRO DE REPRESENTANTES

Banco24Horas®

O presente Cadastro de Representantes contém a relação dos nomes, telefones comerciais, endereços eletrônicos e indicação do respectivo grau de representação (Manuais ou Alteração no Produto) dos profissionais do **CONTRATANTE** vinculados às áreas que possuem interação com a **CONTRATADA**. O **CONTRATANTE** declara ter outorgado poderes aos profissionais constantes neste Cadastro de Representantes, conforme grau de representação indicado, para o recebimento dos Manuais e suas alterações, bem como para solicitar em seu nome eventuais alterações nas configurações técnico-operacionais dos serviços/transações/funcionalidades objeto do Contrato.

Participante (CONTRATANTE)	BANCO DA AMAZÔNIA
-------------------------------	--------------------------

Gestor do Contrato	Misael Moreno dos Santos (91) 4008 – 3888 Ramal: 3785 misael.santos@basa.com.br
Gestor do Contrato	Álvaro Breno Lago Ferreira (91) 4008 – 3888 Ramal: 4247 alvaro.ferreira@basa.com.br

REPRESENTANTES				
Nome	Telefone	E-mail	Manuais	Alteração no Produto
Elmar Roque Lindoso Costa	(91) 4008 – 3888 Ramal: 3304	elmar.costa@basa.com.br	X	X
Marta Tavares Portal	(91) 4008 – 3888 Ramal: 2834	marta.portal@basa.com.br	X	X
Olavo José Barros Souza	(91) 4008 – 3888 Ramal: 3149	olavo.souza@basa.com.br	X	X
Lidiane Amaral Monteiro	(91) 4008 – 3888 Ramal: 2282	lidiane.monteiro@basa.com.br	X	X



Legenda:

- **Manuais:** Permissão ao representante para solicitar Manual do Produto, Manual de Identidade Visual e/ou Especificações Técnico-Funcionais.
- **Alteração/manutenção no produto:** Permissão ao representantes formalmente indicados pela Instituição Financeira para aprovar propostas encaminhadas pela **CONTRATADA** e solicitar e aprovar alterações e/ou manutenções nas configurações técnico-operacionais dos serviços/transações/funcionalidades do Participante no Banco24Horas , como por exemplo: i) Habilitação / Desabilitação de BINs; ii) Habilitação de serviço/ transação/ funcionalidade pré-desenvolvida; iii) Customização de serviço/ transação/ funcionalidade pré-desenvolvida; iv) Desenvolvimento e habilitação de novo serviço/ transação/ funcionalidade; v) Testes Sistêmicos. Contudo a alteração no Produto não abarca alterações nas cláusulas do Contrato.
- **Gestor do Contrato:** significa o representante formalmente designado pelo **CONTRATANTE**, o qual possui grau de representação dos tipos “Manuais” e “Alteração no Produto”, bem como poderes para individualmente indicar a inclusão e/ou exclusão dos profissionais do **CONTRATANTE** no Cadastro de Representantes, solicitar eventuais alterações nas configurações técnico-operacionais dos serviços/transações/funcionalidades, incluir, renovar ou revogar certificado digital, bem como tomar decisões quanto a Alteração de Produtos, recebimento dos Manuais e/ou Comunicados e solicitações, representante este que por força deste contrato tem poderes para atuar desta forma e responderá em nome da **CONTRATANTE**.

Importante: Gentileza observar que é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATANTE** indicar **no mínimo 02 profissionais** como “Gestores do Contrato”.



ANEXO V – MARKETPLACE DE NUMERÁRIO

CLÁUSULA 1ª – DEFINIÇÕES

1.1. No âmbito do Marketplace de Numerário, as expressões abaixo discriminadas terão, no singular e/ou plural, o significado que segue:

- a) **Anexo:** este anexo ao “Contrato de Prestação de Serviços – Banco24Horas®” (“Contrato Banco24Horas®”), por meio do qual o **CONTRATANTE** adere ao Marketplace de Numerário, com irrestrito e automático aceite de todas as condições e obrigações especificadas neste instrumento e no **Manual do Produto Banco24Horas®**;
- b) **Marketplace de Numerário:** solução tecnológica consubstanciada em um canal simplificado e digital para auxiliar a negociação entre os Participantes, por sua conta e risco, de operações envolvendo Numerário da Rede Banco24Horas®, buscando a otimização do ciclo de numerário no país. O Marketplace de Numerário possibilita a identificação sistêmica de contrapartes interessadas com base nas premissas/condições informadas pelos Participantes (“Match”), os quais poderão levar à negociação e à eventual celebração da operação, fora da plataforma;
- c) **Numerário:** cédulas de moeda corrente nacional que compõem o numerário da Rede Banco24Horas®;
- d) **Participante:** instituição que integra a Rede Banco24Horas® operada pela **CONTRATADA**, e que tenha aderido à solução Marketplace de Numerário através da celebração do respectivo Anexo ao Contrato Banco24Horas®, podendo usufruir de todas as funcionalidades disponíveis na plataforma.

CLÁUSULA 2ª – OBJETO

2.1. Este Anexo tem por objeto descrever as obrigações, responsabilidades e condições de uso do Marketplace de Numerário que, junto às regras e condições técnico-operacionais descritas no **Manual do Produto Banco24Horas®**, devem ser observadas pelo **CONTRATANTE**.

2.2. O Marketplace de Numerário consiste em um canal simplificado e digital para a negociação entre os Participantes, por sua conta e risco, de operações envolvendo valores em



espécie, buscando a otimização do ciclo de numerário no país em prol dos Participantes da Rede Banco24Horas®. Para tanto, o Marketplace de Numerário possibilita a identificação sistêmica de contrapartes interessadas com base nas premissas/condições informadas pelos Participantes (“Match”), os quais poderão à negociação e à eventual celebração da operação, fora de sua plataforma.

2.3. Todas as informações que transitarem por meio do Marketplace de Numerário estarão protegidas pela obrigação de sigilo nos termos da lei, por eventuais regulamentações vigentes e por este Anexo, e são de propriedade e responsabilidade do **CONTRATANTE**.

2.4. O Marketplace de Numerário é uma solução fornecida, por mera liberalidade da **CONTRATADA**, de forma gratuita às instituições participantes da Rede Banco24Horas.

CLÁUSULA 3ª – OPERAÇÃO E ELEGIBILIDADE

3.1. A gestão e a operacionalização do Marketplace de Numerário serão realizadas pela **CONTRATADA**, sendo o **CONTRATANTE** responsável, perante a **CONTRATADA** e terceiros, pela veracidade e exatidão das informações compartilhadas por meio da plataforma.

3.2. Poderão aderir ao Marketplace de Numerário como Participantes, as instituições que integram a Rede Banco24Horas® operada pela **CONTRATADA**, que cumpram os requisitos previstos neste Anexo e no **Manual do Produto Banco24Horas®**, podendo usufruir de todas as funcionalidades disponíveis na plataforma.

CLÁUSULA 4ª – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

4.1. São obrigações do **CONTRATANTE**:

- a) cumprir os requisitos técnico-operacionais para acesso e operação no Marketplace de Numerário;
- b) disponibilizar à **CONTRATADA** os documentos necessários à adesão ao Marketplace de Numerário;
- c) indicar à **CONTRATADA** e manter atualizada, a relação dos nomes, telefones comerciais, telefones de emergência e endereços eletrônicos, hierarquizados pelo seu grau de



representação do **CONTRATANTE**, vinculados às áreas incumbidas do processo de comunicação com a **CONTRATADA**;

- d) responder integralmente pela segurança, integridade, confidencialidade e exatidão das informações fornecidas/enviadas por meio do Marketplace de Numerário, bem como pela negociação e eventual celebração, fora do âmbito do Marketplace de Numerário, da operação com o outro Participante envolvido;
- e) por sua conta e risco, formalizar, se necessário, externamente ao ambiente do Marketplace de Numerário, e em conjunto com o outro Participante envolvido na operação, todos os atos do negócio jurídico efetuado, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer ingerência sobre tal situação e sobre a efetiva tradição do Numerário e/ou sua regularidade; e
- f) manter o sigilo e confidencialidade das informações a que eventualmente tenha acesso no âmbito do Marketplace de Numerário, nos termos da legislação em vigor, abstendo-se de utilizá-las para qualquer outro fim que não os previstos neste Anexo e/ou no **Manual do Produto Banco24Horas**.

CLÁUSULA 5ª – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

- a) zelar pela manutenção contínua e disponibilidade do meio eletrônico por meio do Marketplace de Numerário será operacionalizado, a fim de garantir seu correto funcionamento, nos termos do Manual;
- b) realizar as atividades necessárias para o correto recebimento e processamento dos dados no âmbito do Marketplace de Numerário;
- c) prestar suporte aos Participantes sobre eventuais questões relacionadas ao Marketplace de Numerário, naquilo que couber à **CONTRATADA**;
- d) manter o sigilo e confidencialidade das informações a que eventualmente tenha acesso no âmbito do Marketplace de Numerário, nos termos da legislação em vigor, abstendo-se de utilizá-las para qualquer outro fim que não a normal execução das atividades previstas neste Anexo e/ou no **Manual do Produto Banco24Horas**; e



- e) zelar pela segurança, integridade e confidencialidade dos arquivos e informações durante seu trânsito no Marketplace de Numerário, conforme previsto no **Manual do Produto Banco24Horas**.

5.2. A **CONTRATADA** é tão somente responsável por processar, de forma íntegra e segura, as informações recebidas dos Participantes, nas condições previstas no **Manual do Produto Banco24Horas** e neste Anexo, respondendo pelos eventuais erros ocorridos, exclusivamente por sua culpa e/ou dolo e devidamente comprovados, na prestação de tais serviços, de modo que não pode, em nenhuma hipótese, ser responsabilizada:

- a) pela veracidade, conteúdo, atualização, destinatário e/ou exatidão das informações transitadas no âmbito do Marketplace de Numerário;
- b) pela realização de testes de conectividade do **CONTRATANTE**, pelo cumprimento dos requisitos e/ou obrigações atribuíveis ao **CONTRATANTE** e previstos nas normas aplicáveis, bem como por quaisquer perdas e danos e/ou consequências oriundas da inobservância de tais disposições;
- c) pelo descumprimento de qualquer obrigação pelo **CONTRATANTE**; e/ou
- d) pela negociação e eventual celebração de qualquer operação entre os Participante.

5.3. A **CONTRATADA** responderá por prejuízos advindos da inexecução ou execução inadequada de seus serviços, por sua culpa e/ou dolo, ressalvados se tais fatos decorrerem de atos de terceiros, de caso fortuito e/ou de força maior.

5.4. Em qualquer caso, a responsabilidade da **CONTRATADA** por eventuais prejuízos causados sempre se limitará ao valor referente aos danos materiais apuráveis por ocasião de cada um dos eventos, não abrangendo indenização que compreenda perdas e danos indiretos e/ou perdas e danos cuja valorização dependa de avaliações subjetivas, estimadas e/ou incertas, como, por exemplo, lucros cessantes e danos morais.

CLÁUSULA 6ª – VIGÊNCIA E RESCISÃO

6.1. Este Anexo vigorará por prazo indeterminado, contado da data de sua assinatura, produzindo efeitos perante o **CONTRATANTE** a partir da data de sua assinatura.



6.2. Este Anexo poderá ser resilido por qualquer uma das Partes, a qualquer tempo, mediante aviso prévio com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

6.3. Além das hipóteses descritas no Contrato Banco24Horas, qualquer uma das Partes poderá rescindir este Anexo imediatamente, mediante notificação por escrito à outra Parte, se:

- a) a outra Parte sofrer a imposição de qualquer restrição ou limitação sobre as atividades desenvolvidas ou elas forem consideradas ilegais ou resultarem em ônus para as Partes que torne impossível a realização de suas atividades no Marketplace de Numerário;
- b) a outra Parte ceder seus direitos e obrigações no âmbito do Marketplace de Numerário sem o necessário consentimento;
- c) a outra Parte cometer qualquer violação dos itens previstos neste Anexo e/ou no **Manual do Produto Banco24Horas**, e deixar de saná-la, ou se a violação não puder ser sanada, em ambos os casos, 30 (trinta) dias após a comunicação da Parte prejudicada nesse sentido;

6.4. A **CONTRATADA** poderá suspender, total ou parcialmente, as atividades do Marketplace de Numerário, independentemente de aviso, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, em caso de grave descumprimento contratual, ou mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias para outros descumprimentos, até que seja sanado o fato gerador desse descumprimento. Para fins deste item, considera-se grave descumprimento aquele que gera riscos de segurança ou de continuidade de negócios da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 7ª – DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1. A **CONTRATADA** não concede qualquer tipo de licença, cessão ou transferência, nem de direitos de qualquer natureza sobre patentes, marcas e/ou quaisquer sinais distintivos, direito de autor (copyrights), softwares, ou qualquer outra modalidade de direito de propriedade industrial e/ou intelectual que seja ou venha a ser titular, em especial relacionadas ao sistema tecnológico utilizado para os serviços objeto do Marketplace de Numerário, que são e permanecerão sendo de titularidade da **CONTRATADA**.



ANEXO VI

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR
NO QUADRO DA EMPRESA**

Decreto 4.358, de 05.09.2002

TECNOLOGIA BANCÁRIA S.A., inscrita sob o CNPJ/MF nº. 51.427.102/0001-29, sediada na Rua Bonnard, nº 980, Condomínio Green Valley Office Park, Ed. Jacarandá, Bloco 1 – Nível 3, Bloco 2 – Níveis 4, 5 e 6, Bloco 3 – Nível 6 e Bloco 4 – Nível 3, na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, representada na forma de seus atos societários, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (X).

São Paulo / SP, data da última assinatura eletrônica.

CONTRATADA: TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A

Identificação dos representantes devidamente constituídos:

Assinado por:

62134C9E12CC4C5...

Nome: Luiz Rodrigo Cartolano – Superintendente Comercial
CPF: 303.493.918-31

Assinado por:

47CE8034E38D43C...

Nome: Gabriel Galvan Perera – Superintendente de Produtos
CPF: 014.117.790-02



ANEXO VII

MINUTA DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DO TEOR DO DECRETO Nº 7.203, DE 04.06.2010

Para fins de participação do **processo de contratação direta por dispensa de licitação por emergência**, cujo objeto é o fornecimento de processamento e envio diário dos dados e informações das transações efetuadas pelos clientes do BASA na Rede Banco24Horas, de acordo com os critérios, aderentes à legislação vigente, de acordo com a Lei nº 13.303/2016 e Regulamento do Banco da Amazônia S/A, conforme especificações técnicas do objeto, a empresa TECNOLOGIA BANCÁRIA S.A., inscrita sob o CNPJ/MF nº. 51.427.102/0001-29, sediada na Rua Bonnard, nº 980, Condomínio Green Valley Office Park, Ed. Jacarandá, Bloco 1 – Nível 3, Bloco 2 – Níveis 4, 5 e 6, Bloco 3 – Nível 6 e Bloco 4 – Nível 3, na cidade de Barueri, Estado de São Paulo, representada na forma de seus atos societários, **DECLARA** que: **a)** tem conhecimento do teor do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010, que dispõe sobre a vedação de nepotismo no âmbito da administração pública federal; e **b)** em cumprimento ao citado decreto, não utilizará durante toda a vigência do Contrato a ser firmado com o Banco da Amazônia S.A. mão de obra de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o 3º (terceiro) grau, de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança no CONTRATANTE.

São Paulo / SP, data da última assinatura eletrônica.

CONTRATADA: TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A

Identificação dos representantes devidamente constituídos:

Assinado por:

62134C9E12CC4C5...

Nome: Luiz Rodrigo Cartolano – Superintendente Comercial
CPF: 303.493.918-31

Assinado por:

47CE8034E38D43C...

Nome: Gabriel Galvan Perera – Superintendente de Produtos
CPF: 014.117.790-02

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: CFE0114D-993F-4EB0-8ADB-D7448104CE4E
 Assunto: BASA/Docusign: TECNOLOGIA BANCARIA S.A. - CONTRATO 2025-188.pdf
 Envelope fonte:
 Documentar páginas: 47
 Certificar páginas: 5
 Assinatura guiada: Ativado
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
 Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

Remetente do envelope:
 assinatura.contratos@basa.com.br
 Rua Santo Antonio, N.17 - Sala F - Centro
 Eusebio, CE 61760000
 assinatura.contratos@basa.com.br
 Endereço IP: 163.116.230.116

Rastreamento de registros

Status: Original
 19/09/2025 09:43:23
 Portador: assinatura.contratos@basa.com.br
 assinatura.contratos@basa.com.br
 Local: DocuSign

Eventos do signatário

Vinicius Lingoist Silva
 vinicius.lingoist-silva@tecban.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Assinatura

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 177.73.147.15

Registro de hora e data

Enviado: 19/09/2025 10:28:54
 Reenviado: 19/09/2025 10:29:05
 Visualizado: 19/09/2025 10:29:54
 Assinado: 19/09/2025 11:20:37

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 19/09/2025 10:29:54
 ID: 077b99a1-b4b9-49f4-9e85-ca0da3f2b3c2

Luiz Rodrigo Cartolano
 luiz.cartolano@tecban.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Assinado por:

 62134C9E12CC4C5...

Adoção de assinatura: Desenhado no dispositivo
 Usando endereço IP:
 2804:18:1928:6611:3092:becc:8e5:f78b
 Assinado com o uso do celular

Enviado: 19/09/2025 10:03:29
 Reenviado: 19/09/2025 11:20:40
 Visualizado: 19/09/2025 14:39:10
 Assinado: 19/09/2025 14:39:39

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 19/09/2025 14:39:10
 ID: 9c773e2e-f66a-4ff9-b23e-a3b310957cd4

Gabriel Galvan Perera
 gabriel.perera@tecban.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Assinado por:

 47CE8034E38D43C...

Adoção de assinatura: Desenhado no dispositivo
 Usando endereço IP: 187.72.139.237
 Assinado com o uso do celular

Enviado: 19/09/2025 10:03:30
 Reenviado: 19/09/2025 14:39:43
 Visualizado: 19/09/2025 19:17:10
 Assinado: 26/09/2025 09:54:43

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 19/09/2025 19:17:10
 ID: 9675b654-3040-4477-8be6-a4c33bb0590b

Regiane Artero de Almeida
 regiane.almeida@tecban.com.br
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Assinado por:

 67C3903BDF48471...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 177.73.147.15

Enviado: 19/09/2025 10:03:30
 Reenviado: 26/09/2025 09:54:47
 Visualizado: 19/09/2025 10:09:00
 Assinado: 26/09/2025 09:55:45

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 19/09/2025 10:09:00
 ID: 40c2c252-53d9-44af-8971-831b88f37d65

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: jonatas.nobre@basa.com.br

To advise HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to jonatas.nobre@basa.com.br and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA during the course of your relationship with HCITIS ISV OBO BASA BANCO DA AMAZONIA.