

**CLÁUSULA PRIMEIRA** – A cobrança Bancária CAIXA deve ser utilizada observando as características do serviço.

**Parágrafo Primeiro** – A liquidação do boleto na rede bancária necessita de prévio registro na CAIXA.

**Parágrafo Segundo** – O registro dos boletos pode ser realizado por meio do Internet Banking CAIXA, via aplicativo e-Cobrança, App e-Cobrança, Gerenciador CAIXA, Webservice ou por transmissão de arquivos.

**Parágrafo Terceiro** – Todas as informações dos boletos são registradas na CAIXA sendo sua emissão e postagem aos PAGADORES efetuada pelo CLIENTE ou pela CAIXA.

**Parágrafo Quarto** – Na postagem realizada pela CAIXA, o cliente deve enviar o arquivo com a solicitação de emissão com no mínimo 12 (doze) dias úteis de antecedência da data de vencimento do boleto.

**Parágrafo Quinto** – O CLIENTE que optar pela emissão de boletos/carnês por conta própria deve, obrigatoriamente, proceder à validação prévia dos mesmos junto à CAIXA e assegurar o cumprimento dos padrões por ela estabelecidos.

**Parágrafo Sexto** – Qualquer alteração em sistema do CLIENTE ou modificação das informações dos boletos e/ou carnês emitidos pelo CLIENTE, obrigam-no a proceder a uma nova validação/homologação junto à CAIXA.

**Parágrafo Sétimo** – A CAIXA não se responsabiliza por problemas decorrentes da emissão de boletos por ela não validados/homologados, nem pela distribuição pelos Correios nos casos em que a CAIXA procedeu de forma regular.

**Parágrafo Oitavo** – O CLIENTE deverá atender aos requisitos técnicos, operacionais, de segurança cibernética e de reputação exigidos pela CAIXA para o cumprimento de obrigações legais e regulamentares, em conformidade com as políticas de risco da CAIXA.

**Parágrafo Nono** – O CLIENTE e os PAGADORES são responsáveis por manter a segurança necessária em seus equipamentos eletrônicos de forma a garantir a lisura e adequada operacionalização das soluções da Cobrança Bancária CAIXA a fim de evitar a invasão e ação de pessoas mal intencionadas para ilícitos e golpes.

**CLÁUSULA SEGUNDA** – A CAIXA poderá enviar boletos, avisos e comunicações por empresa contratada.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – O CLIENTE que celebrar contrato com TERCEIRO para habilitá-lo como beneficiário a utilizar boleto de pagamento por meio de sua carteira de Cobrança Bancária deve atender aos requisitos abaixo:

**Parágrafo Primeiro** – Comunicar previamente e por escrito à CAIXA da intenção de utilização deste modelo;

**Parágrafo Segundo** – Garantir que o TERCEIRO habilitado atenda aos mesmos requisitos e critérios descritos no parágrafo oitavo da cláusula primeira, sendo corresponsável pelo seu atendimento;

**Parágrafo Terceiro** – Assegurar que o seu contrato com o TERCEIRO habilitado preveja o acesso da CAIXA às informações necessárias à identificação de todos os dados dos boletos emitidos e/ou em benefício do TERCEIRO;

**Parágrafo Quarto** - Informar na via impressa e no registro eletrônico os dados do TERCEIRO (CPF/CNPJ e Nome/Razão Social) como sendo o BENEFICIÁRIO FINAL do boleto.

**CLÁUSULA QUARTA** – O CLIENTE que utilizar a Cobrança Bancária CAIXA para viabilizar depósito ou aporte de recursos em conta de depósitos ou conta de pagamento pré-paga, em nome de usuário que seja o titular/usuário final de referida(s) conta(s), deverá respeitar as seguintes regras e condições:

**Parágrafo Primeiro** – Ao registrar/emitir boleto de depósito e aporte, o CLIENTE deverá informar os dados do usuário (titular da conta de depósito ou da conta de pagamento pré-paga) como sendo o Beneficiário Final/ PAGADOR do boleto;

**Parágrafo Segundo** – O CLIENTE deverá viabilizar o acesso da CAIXA às informações necessárias à identificação do usuário beneficiado nos casos de emissão de boletos de depósito e aporte.

**CLÁUSULA QUINTA** – O CLIENTE autoriza a CAIXA a fornecer aos órgãos reguladores, quando instada por estes, informações relativas aos pagadores, portadores e destinatário(s) final(is) dos recursos transitados, observando-se sempre o sigilo bancário e a Lei Geral de Proteção de Dados.

**Parágrafo Único** – Eventuais reclamações do CLIENTE a respeito da prestação de serviços objeto deste contrato, deverão ser formalizadas por meio dos canais de comunicação oficiais da CAIXA, no prazo máximo de até 60 dias do fato que deu causa a tal registro.

**CLÁUSULA SEXTA** – O CLIENTE que utilizar a Cobrança Bancária CAIXA para emitir instruções de Protesto de títulos deverá respeitar as seguintes regras e condições:

**Parágrafo Primeiro** – A CAIXA, por demanda do CLIENTE para promover protesto de títulos, atuará como mera mandatária deste último e na qualidade de simples apresentante aos Cartórios, não assumindo qualquer responsabilidade sobre a perfectibilidade, legitimidade ou exigibilidade do boleto levado a protesto.

**Parágrafo Segundo** – O CLIENTE declara para os devidos fins de direito e sob as penas de lei, que detém a respectiva documentação comprobatória de compra/venda/entrega de

mercadorias, prestação de serviços e/ou prova do vínculo contratual que autoriza a cobrança referente ao boleto a ser encaminhado ao Cartório de Protesto.

**Parágrafo Terceiro** – O CLIENTE declara ainda estar ciente de sua responsabilidade exclusiva de guarda, pelos prazos definidos em lei, da aludida documentação comprobatória e da apresentação à CAIXA quando e onde for exigido.

**Parágrafo Quarto** – O CLIENTE autoriza a CAIXA, na condição de mera mandatária de cobrança por conta e risco do mandante, a apresentar a competente declaração ao Cartório de Protesto quando da entrega de seus títulos.

**Parágrafo Quinto** – Em sendo imposto à CAIXA qualquer ônus ou responsabilidade financeira decorrente de protesto ou cobrança levado a efeito no interesse do CLIENTE, em razão da inexigibilidade ou irregularidade do CLIENTE, caberá a este ressarcir à CAIXA os valores eventualmente despendidos em face de questionamentos judiciais havidos.

**Parágrafo Sexto** – A CAIXA reserva-se o direito de alterar, sem qualquer ônus, a instrução de protesto do CLIENTE para devolução, nos casos em que a CAIXA não possua agência na localidade/município do Pagador ou outro impedimento que impossibilite o apontamento de boletos para protesto em cartório.

**CLÁUSULA SÉTIMA** – O CLIENTE que utilizar a Cobrança Bancária CAIXA para emitir instruções de negativação de devedores deverá respeitar as seguintes regras e condições:

**Parágrafo Primeiro** – A CAIXA atuará como mera mandatária do CLIENTE, razão pela qual, na qualidade de simples apresentante às empresas de negativação, não assume qualquer responsabilidade sobre a perfectibilidade, legitimidade ou exigibilidade do título cujo pagador será negativado.

**Parágrafo Segundo** – Considera-se inadimplemento para fins de inclusão de registro de negativação, o atraso no pagamento de operações mercantis, financeiras, prestação de serviços e outros legalmente comprováveis por meio de instrumentos próprios, tais como: contratos, duplicatas, cheques, notas promissórias e orçamentos devidamente aprovados, nos termos da legislação vigente.

**Parágrafo Terceiro** – É vedada a utilização do serviço de negativação aos CLIENTES empresas de cobrança e/ou que disponibilizem o serviço de Cobrança Bancária para TERCEIROS.

**Parágrafo Quarto** – O CLIENTE assume civil e criminalmente, perante a CAIXA e terceiros a responsabilidade pela veracidade dos registros que incluir se responsabilizando-se ainda pelo envio, exatidão e atualização dos dados informados, em especial os necessários para comunicação da negativação ao devedor.

**Parágrafo Quinto** – Os registros de negativação permanecerão no banco de dados das empresas de negativação pelo prazo máximo de 5 (cinco) anos, a contar da data do vencimento do débito.

**Parágrafo Sexto** – A CAIXA poderá solicitar quando e onde exigida, a apresentação dos documentos relativos aos títulos em cobrança e que comprovem a compra, venda, entrega de mercadorias ou prestação de serviços, conforme o caso, assim como a prova do vínculo contratual que autoriza a cobrança, devendo o CLIENTE fornecê-los no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis.

**Parágrafo Sétimo** – Caso o CLIENTE não apresente os documentos solicitados no prazo estipulado, o registro de negativação será cancelado junto às empresas de negativação.

**Parágrafo Oitavo** – Em sendo imposto à CAIXA qualquer ônus ou responsabilidade financeira decorrente da negativação em razão da inexigibilidade ou irregularidade do CLIENTE, caberá a este ressarcir à CAIXA ou a terceiros os valores eventualmente despendidos.

**Parágrafo Nono** – O CLIENTE deve manter em arquivo os documentos que originaram a inclusão do registro de negativação pelo prazo mínimo de 10 (dez) anos contados da data de vencimento do débito.

**Parágrafo Décimo** – É obrigação do CLIENTE o envio à CAIXA de solicitação do cancelamento dos registros de negativação após a regularização do débito que deu origem à inclusão.

**Parágrafo Décimo Primeiro** – O CLIENTE deverá comunicar à CAIXA, em até 3 (três) dias úteis; a extinção ou a falência da empresa, hipóteses nas quais os registros de negativação incluídos no banco de dados das empresas de negativação serão cancelados estando sujeitos à tarifação do serviço.

**Parágrafo Décimo Segundo** – Em caso de interrupção da prestação do serviço de Cobrança Bancária, serão cancelados os registros de negativação estando o CLIENTE sujeito à tarifação do serviço.

**Parágrafo Décimo Terceiro** – A CAIXA pode, por mera liberalidade, interromper a prestação do serviço de negativação ao CLIENTE e/ou cancelar os registros de negativação mediante comunicação prévia com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

**Parágrafo Décimo Quarto** – Em caso de descumprimento de qualquer parágrafo desta cláusula a CAIXA poderá interromper imediatamente a prestação do serviço de negativação ao CLIENTE e/ou cancelar os registros de negativação de seus devedores.

## **DIREITO DE PROPRIEDADE DOS APLICATIVOS DE COBRANÇA ELETRÔNICA**

**CLÁUSULA OITAVA** – Os aplicativos da Cobrança Eletrônica são de propriedade intelectual da CAIXA, ficando vedado ao CLIENTE, nos termos da legislação em vigor, por qualquer maneira, transferir, ceder, locar ou sublicenciar o direito de uso objeto deste contrato, obrigando-se a mantê-lo sob sua guarda, de forma segura, não possibilitando que terceiros não cadastrados o utilizem, divulguem, explorem ou reproduzam por qualquer meio.

**Parágrafo Único** – A atualização da versão dos aplicativos da Cobrança Eletrônica será promovida pela CAIXA, valendo-se dos seus técnicos ou outros por ela indicados ou, ainda, por meio do próprio CLIENTE.

## **DO TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS**

**CLÁUSULA NONA** – As Partes se comprometem a cumprir a legislação brasileira sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo-se a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), considerando a necessidade de compartilhamento de dados pessoais para a realização da atividade de Cobrança Bancária.

**Parágrafo Primeiro** – Para cumprimento do objeto do contrato, o CLIENTE, como titular dos dados, autoriza que a CAIXA, como Controladora, realize o tratamento de dados pessoais transmitidos com finalidade de executar as respectivas obrigações previstas neste instrumento, notadamente processamento, pela CAIXA, de quitação de bloquetes, envio de TED e documentos de arrecadação provenientes de pagamentos diversos gerados pela CONTRATANTE, em contrapartida à efetivação de débito na sua conta corrente.

**Parágrafo Segundo** – À CAIXA e suas coligadas é igualmente permitida a coleta, o uso e o compartilhamento de dados, para os fins permitidos em lei e a que se destinam este instrumento, em cumprimento do objeto desta prestação de serviços e/ou outra(s) que beneficie(m) o cliente, pelo tempo e forma necessários à execução do contrato, assim como sejam eventualmente exigidos em face do cumprimento de obrigação legal ou regulatória do controlador ou decorram de seu legítimo interesse, tudo nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados.

**Parágrafo Terceiro** – As Partes têm conhecimento que as autorizações para tratamento dos dados poderão ser revogadas a qualquer momento pela respectiva pessoa natural, mediante simples requerimento, e, portanto, se comprometem a informar uma a outra a respeito de eventuais revogações de consentimento, a fim de que as devidas medidas sejam tomadas.

**Parágrafo Quarto** – A CAIXA está ciente de que, igualmente, deve se adequar à Lei – LGPD, cumprindo as suas determinações e aplicando as medidas de prevenção e proteção à segurança dos dados que manuseia, protegendo desta forma o CLIENTE e a relação contratual.

**Parágrafo Quinto** – Em casos de incidentes, especialmente quando houver vazamento, no tratamento dos dados que manuseia, a CAIXA fica obrigada a notificar imediatamente o CLIENTE e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, conforme a LGPD.

**Parágrafo Sexto** – A CAIXA declara estar ciente que os dados relacionados a crianças e adolescentes estão classificados em uma categoria de dados especiais e exigem um tratamento diferenciado em termos de cuidados. Assim, será responsabilidade do CLIENTE, como Controlador, obter consentimento de pelo menos um dos pais ou responsável legal para utilização relativa a dados de crianças e adolescentes, conforme a LGPD.



**CLÁUSULAS GERAIS DO CONTRATO DE  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA  
BANCÁRIA**

**Parágrafo Sétimo** – O CLIENTE se compromete a cumprir toda a Legislação aplicável sobre a segurança da informação, privacidade e proteção de dados conforme previsto na LGPD, especialmente em relação à necessidade de obter consentimento prévio dos titulares para tratamento de seus dados.

**SAC CAIXA:** 0800 726 0101 (informações, reclamações, sugestões e elogios)  
**Para pessoas com deficiência auditiva ou de fala:** 0800 726 2492  
**Ouvidoria:** 0800 725 7474  
[caixa.gov.br](http://caixa.gov.br)

**CLÁUSULAS GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA BANCÁRIA****1 OBJETIVO**

**1.1** Dar publicidade das cláusulas gerais do contrato de prestação de serviços de cobrança bancária.

**2 NORMA****2.1 GESTOR**

**2.1.1** GESAT – Gerência Nacional Captação e Serviços de Atacado.

**2.2 VINCULAÇÃO**

**2.2.1** Manual Normativo: [CO003](#)

**2.3 DISPONIBILIZAÇÃO DO MODELO**

**2.3.1** Formulário eletrônico disponível:  
- Por meio de “download” clicando no “link”: [MO38429002](#).

**2.4 QUANTIDADE E DESTINAÇÃO DE VIAS**

**2.4.1** O modelo não necessita de preenchimento:

**2.5 UNIDADES QUE UTILIZARÃO O MODELO**

**2.5.1** Agências.

**2.6 MODELO A SER SUBSTITUÍDO**

**2.6.1** 38.429 v001, de imediato.

**2.7 PRAZO DE ARQUIVAMENTO**

**2.7.1** Não necessita de arquivamento.

**2.8 GRAU DE SIGILO**

**2.8.1** #PÚBLICO

**2.9 ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR**

**2.9.1** Alterações:  
Correção de numeração das Cláusulas Oitava e Nona sem alterações de texto.

## **2.10 ROTEIRO PADRÃO**

**2.10.1** Não se aplica

## **2.11 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

**2.11.1** Tipo de modelo: formulário eletrônico.

**2.11.2** Impressão/Tipo de papel: anterior ou posterior ao preenchimento, em papel A4 - mod. 71.139.

**2.11.3** Formato do modelo: 210 mm (largura) x 297 mm (altura).

## **3 PROCEDIMENTOS**

### **3.1 INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

**3.1.1** Não se aplica.