RESOLUÇÃO CMN N° 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

Dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 29 de julho de 2021, com base nos arts. 3º, inciso V, e 4º, incisos VI, VIII e XXXI, da referida Lei,

RESOLVEU: CAPÍTULO I DO OBJETO

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

CAPÍTULO II DA CONTRATAÇÃO DE CORRESPONDENTE

Seção I Das Características Gerais

Art. 2º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem observar as disposições desta Resolução como condição para a contratação de correspondentes no País, visando à prestação de serviços, pelo contratado, de atividades de atendimento a clientes e usuários da instituição contratante.

§ 1º A prestação de serviços de que trata esta Resolução, de forma pessoal ou por meio de plataforma eletrônica, somente pode ser contratada com correspondente no País.

§ 2º Considera-se plataforma eletrônica sistema eletrônico operado pelo correspondente no País, que permite a realização das atividades de atendimento de que trata o art. 12 desta Resolução por meio de sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede.

Art. 3º O correspondente atua por conta e sob as diretrizes da instituição contratante, que assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes e usuários por meio do contratado.

Parágrafo único. Cabe à instituição contratante garantir a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas por meio do contratado, bem como o cumprimento da legislação e da regulamentação relativas a essas transações.

Art. 4º Podem ser contratados, na qualidade de correspondente:

I - as sociedades, os empresários e as associações definidos na Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil);

II - os prestadores de serviços notariais e de registro de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994; e

III - as empresas públicas.

Art. 5º É vedada a celebração de contrato de correspondente no País com:

I - entidade cuja atividade principal seja a prestação de serviços de correspondente para o desempenho das atividades de atendimento definidas nos incisos II, IV e VI do art. 12; e

II - entidade cujo controle seja exercido por administrador da instituição contratante ou por administrador de entidade controladora da instituição contratante.

Parágrafo único. A vedação de que trata o inciso II não se aplica à hipótese em que o administrador seja também controlador da instituição contratante.

Art. 6º Não é admitida a celebração de contrato de correspondente que configure contrato de franquia, nos termos da Lei nº 13.966, de 26 de dezembro de 2019, ou cujos efeitos sejam semelhantes no tocante aos direitos e obrigações das partes ou às formas empregadas para o atendimento ao público.

Art. 7º A contratação, como correspondente, de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil deve observar as seguintes condições:

I - dispensa das exigências estabelecidas nos arts. 15 e 16, na hipótese de a instituição contratada oferecer a seus próprios clientes operações da mesma natureza; e

II - não incidência da vedação estabelecida no art. 14, inciso IX.

Art. 8º Depende de prévia autorização do Banco Central do Brasil a celebração de contrato de correspondente com entidade não integrante do Sistema Financeiro Nacional (SFN) cuja denominação ou nome fantasia empregue termos característicos das denominações das instituições do SFN, ou de expressões similares em vernáculo ou em idioma estrangeiro.

Art. 9º A instituição contratante deve designar diretor responsável pela contratação de correspondentes no País e pelo atendimento por eles prestado.

Art. 10. Admite-se o substabelecimento do contrato de correspondente, em um único nível, desde que o contrato inicial preveja essa possibilidade e as condições para sua efetivação, entre as quais a anuência da instituição contratante.

§ 1º A instituição contratante, para anuir ao substabelecimento, deve assegurar o cumprimento das disposições desta Resolução pelas entidades substalebecidas.

§ 2º É vedado o substabelecimento do contrato no tocante às atividades de atendimento em operações de câmbio.

§ 3º As entidades substabelecidas devem adotar as formas estabelecidas no art. 4º.

Art. 11. É vedada à instituição contratante:

I - a cobrança de clientes atendidos pelo correspondente de tarifa, comissão, valores referentes a ressarcimento de serviços prestados por terceiros ou qualquer outra forma de remuneração, pelo fornecimento de produtos ou serviços de responsabilidade da referida instituição, ressalvadas as tarifas constantes da tabela adotada pela instituição contratante, de acordo com a regulamentação em vigor; e

II - a prestação de serviços por correspondente no recinto de suas dependências.

Seção II Do Objeto do Contrato de Correspondente

Art. 12. O contrato de correspondente pode ter por objeto as seguintes atividades de atendimento, visando ao fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade da instituição contratante a seus clientes e usuários:

I - recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos e de pagamento mantidas pela instituição contratante;

II - realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos e de pagamento de titularidade de clientes mantidas pela instituição contratante;

III - recebimentos e pagamentos de qualquer natureza, e outras atividades decorrentes da execução de contratos e convênios de prestação de serviços mantidos pela instituição contratante com terceiros;

IV - execução ativa e passiva de ordens de pagamento cursadas por intermédio da instituição contratante por solicitação de clientes e usuários;

V - recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição contratante, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento da operação;

VI - recebimentos e pagamentos relacionados a letras de câmbio de aceite da instituição contratante; e

VII - realização de operações de câmbio de responsabilidade da instituição contratante, observado o disposto no art. 13.

Parágrafo único. Pode ser incluída no contrato a prestação de serviços complementares de coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como controle e processamento de dados.

Art. 13. O atendimento prestado pelo correspondente em operações de câmbio deve ser contratualmente restrito às seguintes operações:

I - compra e venda de moeda estrangeira em espécie, cheque ou cheque de viagem, bem como carga de moeda estrangeira em cartão pré-pago;

II - execução ativa ou passiva de ordem de pagamento relativa a transferência unilateral do ou para o exterior; e

III - recepção e encaminhamento de propostas de operações de câmbio.

Parágrafo único. O contrato que inclua o atendimento nas operações de câmbio relacionadas nos incisos I e II do caput deve prever as seguintes condições:

I - limitação ao valor de US$3.000,00 (três mil dólares dos Estados Unidos), ou seu equivalente em outras moedas, por operação, e no caso de operação de compra ou de venda de moeda estrangeira em espécie com entrega do contravalor em moeda nacional também em espécie, limitação ao valor de US$1.000,00 (mil dólares dos Estados Unidos), ou seu equivalente em outras moedas;

II - obrigatoriedade de informação ao cliente do Valor Efetivo Total (VET) da operação, expresso em reais por unidade de moeda estrangeira e calculado considerando a taxa de câmbio, os tributos incidentes e as tarifas eventualmente cobradas;

III - obrigatoriedade de entrega ao cliente de comprovante para cada operação de câmbio realizada, contendo a identificação da instituição contratante, da empresa contratada e do cliente, a indicação da moeda estrangeira, da taxa de câmbio, dos valores em moeda estrangeira e em moeda nacional e do VET, bem como a identificação do pagador ou recebedor no exterior nas operações de câmbio de que trata o inciso II do caput;

IV - cláusula de exclusividade do correspondente com a instituição contratante para a prestação de serviços relativa às operações de câmbio de que trata o inciso I do caput; e

V - observância das disposições regulamentares que dispõem sobre o mercado de câmbio.

Seção III Das Condições Gerais do Contrato de Correspondente

Art. 14. O contrato de correspondente deve estabelecer:

I - exigência de que o contratado mantenha relação formalizada mediante vínculo empregatício ou vínculo contratual de outra espécie com as pessoas naturais integrantes da sua equipe, envolvidas no atendimento a clientes e usuários;

II - vedação à utilização, pelo contratado, de logomarca ou de outros atributos que sejam similares aos adotados pela instituição contratante em suas agências, postos de atendimento, sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede;

III - divulgação ao público, pelo contratado, de sua condição de prestador de serviços à instituição contratante, identificada pelo nome com que é conhecida no mercado, com descrição dos produtos e serviços oferecidos e canais de contato da instituição contratante, inclusive de sua ouvidoria, em local visível, em destaque e em formato legível, por meio de:

a) sítio eletrônico do correspondente na internet, acessível na página inicial;

b) aplicativo e outras plataformas de comunicação em rede do correspondente; ou

c) painel mantido nos locais onde seja prestado atendimento aos clientes e usuários, no caso de o correspondente possuir dependências físicas;

IV - obrigatoriedade de apresentação aos clientes, durante o atendimento, dos custos e das condições de contratação dos produtos e serviços oferecidos pelas instituições contratantes de que tratam os incisos I, V e VII do art. 12, na hipótese de atuar como correspondente de mais de uma instituição;

V - realização de acertos financeiros entre a instituição contratante e o correspondente, no máximo, a cada dois dias úteis;

VI - utilização, pelo correspondente, exclusivamente de padrões, normas operacionais e tabelas definidas pela instituição contratante, inclusive na proposição ou aplicação de tarifas, taxas de juros, taxas de câmbio, cálculo de Custo Efetivo Total (CET) ou do VET e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente, inerentes aos produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;

VII - vedação ao contratado de emitir, a seu favor, instrumentos de pagamento ou títulos relativos às operações realizadas, ou de cobrar em seu próprio benefício, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;

VIII - vedação à realização de adiantamento a cliente, pelo correspondente, por conta de recursos a serem liberados pela instituição contratante;

IX - vedação à prestação de garantia, inclusive coobrigação, pelo correspondente nas operações a que se refere o contrato;

X - realização, pelo contratado, de atendimento aos clientes e usuários relativo a demandas envolvendo esclarecimentos, obtenção de documentos, liberações, reclamações e outros referentes aos produtos e serviços fornecidos, as quais serão encaminhadas de imediato à instituição contratante, quando não forem resolvidas pelo correspondente;

XI - permissão de acesso do Banco Central do Brasil aos contratos firmados ao amparo desta Resolução, à documentação e informações referentes aos produtos e serviços fornecidos, bem como às dependências do contratado e respectiva documentação relativa aos atos constitutivos, registros, cadastros e licenças requeridos pela legislação;

XII - possibilidade de adoção de medidas administrativas pela instituição contratante, por sua iniciativa, nos termos do art. 18, ou por determinação do Banco Central do Brasil;

XIII - observância da política de atuação e de contratação, estabelecida pela instituição contratante nos termos do art. 18, e das medidas administrativas nela previstas; e

XIV - declaração de que o contratado tem pleno conhecimento de que a realização, por sua própria conta, das operações consideradas privativas das instituições financeiras ou de outras operações vedadas pela legislação vigente sujeita o infrator às penalidades previstas nas Leis ns. 7.492, de 16 de junho de 1986, e 13.506, de 13 de novembro de 2017.

Parágrafo único. A vedação de que trata o inciso IX não se aplica às operações de financiamento e de arrendamento mercantil de bens e serviços fornecidos pelo próprio correspondente no exercício de atividade comercial integrante de seu objeto social.

Seção IV Do Encaminhamento de Propostas de Operações de Crédito e de Arrendamento Mercantil

Art. 15. O contrato de correspondente que incluir as atividades relativas a operações de crédito e de arrendamento mercantil, referidas no art. 12, inciso V, deve prever, com relação a essas atividades:

I - uso de crachá pelos integrantes da equipe do correspondente que prestem atendimento nas operações de que trata o caput, expondo ao cliente ou usuário, de forma visível, a denominação do contratado, o nome da pessoa e seu número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de o correspondente prestar serviços presencialmente;

II - envio, anexo à documentação encaminhada à instituição contratante para decisão sobre aprovação da operação pleiteada, da identificação do integrante da equipe do correspondente, contendo o nome e o número do CPF, especificando:

a) no caso de operações relativas a bens e serviços fornecidos pelo próprio correspondente, a identificação da pessoa certificada de acordo com as disposições do art. 16, § 2º, responsável pelo atendimento prestado; e

b) nas demais operações, a identificação da pessoa certificada que procedeu ao atendimento do cliente;

III - liberação de recursos pela instituição contratante a favor do beneficiário, no caso de crédito pessoal, ou da empresa fornecedora, nos casos de financiamento ou arrendamento mercantil, podendo ser realizada pelo correspondente por conta e ordem da instituição contratante, desde que, diariamente, o valor total dos pagamentos realizados seja idêntico ao dos recursos recebidos da instituição contratante para tal fim; e

IV - pagamento de remuneração, da seguinte forma:

a) na contratação da operação: pagamento à vista, relativo aos esforços desempenhados na captação do cliente quando da originação da operação; e

b) ao longo da operação: pagamento pro rata temporis ao longo do prazo do contrato, relativo a outros serviços prestados após a originação.

§ 1º Na hipótese de contratação por meio da plataforma eletrônica, para fins de atendimento do inciso II, alínea “b”, do caput, deve ser identificada a pessoa natural responsável pela plataforma eletrônica, de que trata o § 6º do art. 16.

§ 2º Com relação ao disposto no inciso IV, alínea "a", do caput, o valor pago na contratação da operação deve representar:

I - no máximo 6% (seis por cento) do valor de operação de crédito encaminhada, repactuada ou renovada; ou

II - no máximo 3% (três por cento) do valor de operação objeto de portabilidade.

§ 3º O contrato de que trata o caput deve prever que, no caso de liquidação antecipada da operação com recursos próprios do devedor ou com recursos transferidos por outra instituição, será cessado o pagamento da remuneração referida no inciso IV, alínea "b".

Art. 16. O contrato deve prever que o atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil seja prestado com qualidade técnica compatível com a natureza e o risco dessas operações.

§ 1º A qualidade técnica do atendimento de que trata o caput deve ser atestada por exame de certificação aplicado à equipe do correspondente que preste atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil e organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 2º No caso de correspondentes que forneçam, ao mesmo tempo, bens e serviços financiados ou arrendados, admite-se a certificação de uma pessoa por ponto de atendimento presencial, que se responsabilizará, perante a instituição contratante, pelo atendimento ali prestado aos clientes.

§ 3º A certificação de que trata o § 1º deve ter por base processo de capacitação que aborde, no mínimo, os aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), ética e ouvidoria.

§ 4º O correspondente deve manter cadastro da equipe referida no § 1º permanentemente atualizado, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação, com acesso a consulta pela instituição contratante a qualquer tempo.

§ 5º A qualificação técnica deve assegurar que o atendimento, a comunicação e a experiência do cliente por meio de plataforma eletrônica observem os requisitos de:

I - oferta de produtos e serviços adequados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários;

II - prestação de informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários; e

III - utilização de linguagem clara e adequada à natureza e à complexidade das operações de que trata o caput.

§ 6º O correspondente deve indicar, à instituição contratante, pessoa natural responsável pela plataforma eletrônica, que deverá ser considerada apta em exame de certificação de que trata o § 1º.

CAPÍTULO III DO CONTROLE DAS ATIVIDADES DO CORRESPONDENTE

Art. 17. A instituição contratante deve colocar à disposição do correspondente e de sua equipe de atendimento documentação técnica adequada, bem como manter canal de comunicação permanente com objetivo de prestar esclarecimentos tempestivos à referida equipe sobre seus produtos e serviços, e deve atender, conforme o art. 14, inciso X, às demandas apresentadas pelos clientes e usuários ao contratado.

Art. 18. As instituições mencionadas no art. 1º que mantiverem contratos de correspondente no País devem estabelecer e manter atualizada política de atuação e de contratação desses prestadores de serviços, prevendo, no mínimo:

I - critérios exigidos para contratação;

II - mecanismos de controle de qualidade da atuação do correspondente, levando em conta indicadores de acompanhamento de qualidade de atendimento dos clientes, considerando, inclusive, demandas e reclamações registradas; e

III - regras de remuneração pela prestação dos serviços.

§ 1º Os mecanismos a que se refere o inciso II do caput devem conter medidas administrativas, contratualmente previstas, a serem adotadas pela instituição contratante em relação ao correspondente, aos substabelecidos e aos agentes certificados, se verificadas irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, incluindo a

possibilidade de suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento antecipado do contrato nos casos considerados graves pela instituição contratante.

§ 2º As medidas administrativas de que trata o § 1º devem prever orientações, treinamentos e sanções, e sua aplicação deve ser ponderada levando-se em consideração aspectos qualitativos e quantitativos relacionados à gravidade da irregularidade detectada.

§ 3º As regras de remuneração de que trata o inciso III do caput devem:

I - ser compatíveis com a política de gestão de riscos, de modo a não incentivar comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos adotadas pela instituição;

II - ter viabilidade econômica no caso das operações de crédito e de arrendamento mercantil cujas propostas sejam encaminhadas pelos correspondentes; e

III - considerar qualquer forma de remuneração, inclusive adiantamentos por meio de operação de crédito, aquisição de recebíveis ou constituição de garantias, bem como o pagamento de despesas, a distribuição de prêmios, bonificações, promoções ou qualquer outra forma assemelhada.

§ 4º A política de que trata o caput deve ser formalizada em documento específico e aprovada pelo conselho de administração ou, na sua ausência, pela diretoria da instituição.

§ 5º Admite-se que a política de que trata o caput seja unificada por:

I - conglomerado; ou

II - sistema cooperativo de crédito.

§ 6º O documento de que trata o § 4º deve ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil.

Art. 19. As instituições mencionadas no art. 1º devem adequar o sistema de controles internos com o objetivo de monitorar as atividades de atendimento ao público realizadas por intermédio de correspondentes, compatibilizando-os com o volume e a complexidade das operações realizadas.

§ 1º A auditoria interna da instituição contratante deve avaliar, anualmente, a efetividade dos mecanismos de controle de qualidade.

§ 2º Fica o Banco Central do Brasil autorizado a:

I - determinar a adoção das medidas administrativas de que trata o § 1º do art. 18, inclusive a suspensão do atendimento prestado ao público ou o encerramento do contrato; ou

II - condicionar a contratação de novos correspondentes à correção de deficiências na política de que trata o art. 18.

§ 3º Nas hipóteses do § 2º, a decisão do Banco Central do Brasil deverá ser precedida de manifestação da instituição contratante.

Art. 20. Na hipótese de o contrato de correspondente incluir as atividades relativas a operações de crédito e de arrendamento mercantil, referidas no art. 12, inciso V, a instituição contratante deve implementar sistemática de monitoramento e controle da viabilidade econômica da operação, cuja proposta seja encaminhada por correspondente, com a produção de relatórios gerenciais contemplando todas as receitas e despesas envolvidas, tais como custo de captação, taxa de juros e remuneração paga e devida ao correspondente sob qualquer forma, bem como prazo da operação, probabilidade de liquidação antecipada e de cessão.

§ 1º Para a apuração da viabilidade econômica, o valor presente das rendas da operação de crédito ou de arrendamento mercantil, bem como de sua repactuação ou renovação, considerada a possibilidade de sua liquidação antecipada ou inadimplência, deve ser superior ao valor presente do somatório da remuneração do correspondente com as demais despesas envolvidas.

§ 2º Os relatórios gerenciais referidos no caput devem ficar à disposição do Banco Central do Brasil até cinco anos após o término da operação.

CAPÍTULO IV DA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 21. A instituição contratante deve manter atualizada a relação de seus contratados:

I - na forma de dados abertos; e

II - no seu sítio eletrônico na internet, acessível na página inicial e em local visível e formato legível.

§ 1º A relação de que trata o caput deve conter as seguintes informações:

I - identificação;

II - localização; e

III - atividades de atendimento, referidas no art. 12, incluídas no contrato e, no caso de o contratado prestar serviços presencialmente, especificadas por ponto de atendimento.

§ 2º O Banco Central do Brasil divulgará o conteúdo e as especificações para divulgação das informações de que trata o § 1º nos termos definidos no caput.

Art. 22. A instituição contratante deve segregar as informações sobre demandas e reclamações recebidas pela instituição, nos respectivos serviços de atendimento e de ouvidoria, apresentadas por clientes e usuários atendidos por correspondentes.

Art. 23. A instituição contratante deve informar ao Banco Central do Brasil, na forma definida pela referida autarquia:

I - o diretor responsável de que trata o art. 9º desta Resolução; e

II - a celebração de contrato de correspondente, bem como posteriores atualizações e encerramento.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a baixar as normas e a adotar as medidas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 25. Ficam revogados:

I - os arts. 1º a 19 da Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011;

II - os arts. 21, 22, incisos I e II, e 23 da Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011;

III - a Resolução nº 3.959, de 31 de março de 2011;

IV - a Resolução nº 4.035, de 30 de novembro de 2011;

V - a Resolução nº 4.114, de 26 de julho de 2012;

VI - a Resolução nº 4.145, de 27 de setembro de 2012;

VII - a Resolução nº 4.294, de 20 de dezembro de 2013; e

VIII - o art. 2º da Resolução nº 4.811, de 30 de abril de 2020.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor em 1º de fevereiro de 2022.