



BANCO

MERCANTIL

**CORRESPONDENTES DE CRÉDITO CONSIGNADO
E CRÉDITO PESSOAL**

RESOLUÇÃO 4.935/ 2021 DO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL

Parceiro,

O Mercantil elaborou esta cartilha para orientar e esclarecer você, de forma simples e objetiva, a respeito da Resolução 4.935 (de 29 de Julho de 2021) do Conselho Monetário Nacional, que tratam da contratação de Correspondentes no Brasil.

Aqui, você encontrará dicas para o melhor entendimento das principais mudanças ocorridas, com destaque para os pontos que merecem sua maior atenção.

Por isso, deve ser lida do princípio ao fim.

Você precisa ter pleno conhecimento das disposições dessas Resoluções para cumprir todas as normas de atuação, às quais estamos submetidos. O texto completo das Resoluções faz parte da cartilha e constitui material consultivo, cuja leitura integral também é muito importante.



SUMÁRIO

Perguntas e Respostas	4
Resumo Prático	5
Resolução 4.935 2021 do Conselho Monetário Nacional	14
Considerações Finais	33



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Elaboramos as seguintes perguntas e respostas para esclarecer as dúvidas mais frequentes:

1. Terei que contratar todos os agentes que intermediam empréstimos?

Sim. Isso pode ser feito de duas formas: por meio de vínculo empregatício CLT ou vínculo contratual de outra espécie (Exemplo: MEI e Contrato de estágio).

2. O que são considerados “termos característicos das denominações das instituições do Sistema Financeiro Nacional”?

Alguns exemplos: Banco, Banking, Financeira, Empréstimos, Crédito, Financiamentos, dentre outros. Esses termos, eventualmente, podem levar ao entendimento de que a empresa que os utiliza em sua razão social ou nome fantasia seja a concedente do crédito empréstimo ou faça parte das instituições do Sistema Financeiro, conforme disposto no Art. 8º da Resolução 4.935 /2022.

A composição do Sistema Financeiro pode ser consultada em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>

A relação de instituições em funcionamento no país está publicada em:

https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao_instituicoes_funcionamento .



PERGUNTAS E RESPOSTAS

3. Em relação às fachadas das lojas, posso utilizar a logo “Correspondente Autorizado Mercantil” ao lado da identificação da minha empresa, de maneira a informar ao cliente que sou um Correspondente do MB?



Sim e somente a logo “Correspondente Autorizado Mercantil” pode ser utilizado, inclusive em materiais publicitários. Para mais detalhes, você deve consultar a cartilha específica com orientações sobre o uso da marca do Mercantil. Sempre que houver necessidade de substituição das peças, basta solicitar através do e-mail:

material.correspondente@mercantil.com.br

4. Todos os funcionários e agentes contratados deverão ser certificados ou apenas uma pessoa da equipe?

Toda pessoa que prestar atendimento ao cliente, cuidando de propostas de operações de crédito, deve ser qualificada com a certificação padrão de crédito consignado e os complementos LGPD e PLDFT.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Como providencio a certificação da equipe?

Você deve procurar entidades certificadoras que possuam reconhecida capacidade técnica.

De quem é a responsabilidade pela certificação?

A responsabilidade por manter a equipe certificada é do Correspondente. Ao contratar prestadores de serviços, você deve exigir deles a comprovação da certificação.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Os serviços previstos na Resolução 3.954/2011 (4.935 /2021) devem ser contratados, exclusivamente, com Correspondentes. O contrato firmado entre o Mercantil e o Correspondente define as atividades permitidas pela regulamentação específica, que se referem basicamente ao Inciso V Art. 12º - “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;

Razão social e nome fantasia

A razão social e nome fantasia dos Correspondentes devem ser adequados de modo a não apresentar termos característicos das instituições do Sistema Financeiro, tais como banco, banking, financeira, empréstimos, crédito, financiamentos, dentre outros. Esses termos, eventualmente, podem levar ao entendimento de que a empresa que os utilizam em sua razão social ou nome fantasia seja a concedente do crédito/empréstimo ou faça parte das instituições do Sistema Financeiro, conforme disposto no Art. 8º da Resolução 4.935/2021. É necessário que fique claro para o cliente que ele está sendo atendido por um Correspondente e não por uma instituição do Sistema Financeiro



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Substabelecimento

O substabelecimento poderá ocorrer apenas em um único nível (Art. 10º, Resolução 4.935/2021).

Instalações do Correspondente / uso da marca

É proibida a utilização de instalações cuja configuração arquitetônica, marca e placas indicativas sejam semelhantes às adotadas pelo Mercantil (Art. 14, Inciso II). Há algum tempo, o Mercantil já restringe o uso de sua marca pelos Correspondentes em suas instalações e permite-lhes apenas a utilização do selo “Correspondente Mercantil”. É importante que o cliente tenha certeza de que não está dentro de uma agência do Mercantil e, sim, de uma empresa que presta serviços para o Banco: um Correspondente.

Divulgação ao público sobre a condição de Correspondente– Lojas de atendimento

O Correspondente deve divulgar ao público em local visível, em destaque e em formato legível um painel informativo sobre a sua condição de prestador de serviços do Mercantil, juntamente com os produtos e serviços oferecidos, canais de atendimento como SAC e Ouvidoria do MB(Art. 14, Inciso III).



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Além disso, é dever do correspondente:

- 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;

Utilização de padrões definidos pelo Mercantil

O Correspondente deve utilizar exclusivamente os padrões, normas operacionais e tabelas definidas pelo Mercantil do Brasil, taxas de juros e cálculo do Custo Efetivo Total (CET). Desse modo, é proibido o uso de quaisquer padrões, critérios, tabelas e normas operacionais que não tenham sido definidos pelo Mercantil (Art. 14, Inciso VI).

Vedações

O Correspondente e todos os integrantes de sua equipe devem manter constante observação sobre as ações proibidas pelas normas vigentes, atuando junto aos consumidores sempre de acordo com a legislação e as boas práticas.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Destacamos as seguintes proibições:

- emitir, a seu favor, carnês, instrumentos de pagamento ou títulos relativos às operações realizadas;
- cobrar, por conta própria, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços fornecidos pelo Mercantil;
- realizar adiantamento a clientes por conta de recursos a serem liberados pelo Mercantil;
- vedado à prestação de garantia, inclusive coobrigação, pelo correspondente nas operações a que se refere o contrato.

Permissão de acesso ao Banco Central

Pela regulamentação (Art. 14, Inciso XI) é permitido o acesso do Banco Central do Brasil:

- às dependências do Correspondente;
- à documentação relativa aos atos constitutivos, registros, cadastros e licenças requeridos pela legislação, bem como ao(s) contrato(s) firmado(s) entre o Mercantil e o Correspondente;
- à documentação e informações referentes aos produtos e serviços fornecidos.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Vínculo contratual com a equipe que presta atendimento ao cliente

O Correspondente deve manter vínculo empregatício ou vínculo contratual de outra espécie com as pessoas de sua equipe envolvidas no atendimento a clientes (Art. 14, Inciso I).

Portanto, a equipe de atendimento dos Correspondentes deve ser composta por funcionários com Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) assinada, contrato de estágio ou por prestadores de serviços formalmente contratados via Contrato de Prestação de Serviços.

Atendimento a clientes

O Correspondente deverá prestar atendimento aos clientes que envolva esclarecimentos, obtenção de documentos, liberações, reclamações, produtos e serviços ofertados. Caso não sejam resolvidas no prazo de pelo Correspondente essas demandas deverão ser encaminhadas imediatamente ao Mercantil, conforme determinado no Contrato de Prestação de Serviços). (Art. 14, Inciso X).

Para registrar a solicitação, deve se entrar em contato através do seu gerente comercial ou pelo e-mail relacionamento.correspondente@mercantil.com.br, Alô, Mercantil: 0800 70 70 398 SAC ou pelo mesmo número através do Whatsapp.



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Controle de qualidade

Para manter uma efetiva gestão de excelência dos serviços prestados pelos Correspondentes aos clientes Mercantil, nos termos do Inciso II, do Art. 18 o MB estabelecerá mecanismos e um plano de controle de qualidade, visando o monitoramento do atendimento prestado, a ser oportunamente divulgado.

A prática de irregularidades ou a não observação dos padrões de qualidade estabelecidos pelo Mercantil poderá levar à aplicação de medidas administrativas punitivas incluindo-se a possibilidade de suspensão do atendimento ao público e, dependendo da gravidade do caso, até mesmo o descredenciamento do Correspondente, com a consequente rescisão do Contrato de Prestação de Serviços firmado entre o Mercantil e o Correspondente.

Identificação da equipe: uso do crachá

É obrigatório o uso de crachá por todos os integrantes da equipe de atendimento do Correspondente (funcionários e prestadores de serviços), exibindo aos clientes e usuários, de forma visível, a denominação do Correspondente, o nome e o número do CPF do atendente (Art. 15, Inciso I).

Identificação do responsável pelo atendimento

A identificação - nome e CPF - da pessoa certificada que efetuar o atendimento ao cliente deverá ser informada ao Mercantil, junto à documentação da operação de crédito (Art. 15, Inciso II).



PERGUNTAS E RESPOSTAS

Certificação

Os integrantes da equipe do Correspondente deverão ser considerados aptos por exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica (Art. 16, § 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.

A certificação contempla o Crédito Consignado Completo, bem como as capacitações complementares de LGPD – Lei Geral de Proteção Dados e Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.

Todos os funcionários ou prestadores de serviços envolvidos no atendimento aos clientes em operações de crédito deverão ser certificados. Tal procedimento é semelhante ao que é praticado, hoje, pelos corretores de imóveis, seguros e operadores de investimento (Certificação CPA).



RESOLUÇÃO CMN Nº 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,

R E S O L V E U :

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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

§ 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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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 substabelecidas.

§ 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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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 contra valor 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;



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

- 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;



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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;



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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:



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

- 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:



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

- 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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

§ 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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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;

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:



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

- 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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

§ 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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

§ 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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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.



RESOLUÇÃO CMN Nº 4.935, DE 29 DE JULHO DE 2021

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.

Roberto de Oliveira Campos Neto
Presidente do Banco Central do Brasil

CONSIDERAÇÕES

Agradecemos sua atenção e esperamos ter contribuído para que esta cartilha sirva de orientação básica àqueles que desejam entender e cumprir de maneira correta a nova regulamentação. Para eventuais esclarecimentos, entre em contato com o seu gerente comercial ou ligue:

Central de Atendimento (SAC)

WhatsApp ou ligações: 0800 70 70 398

bancomercantil.com.br

