

RESOLUÇÕES 3.954 E 3.959

# Correspondentes

# Correspondentes

*Quem precisa tem.*



## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| <b>Apresentação</b> .....                       | 5  |
| <b>Anexo I – perguntas e respostas</b> .....    | 11 |
| <b>Anexo II – Resolução 3.954 e 3.959</b> ..... | 13 |
| <b>Capítulo I</b> .....                         | 13 |
| <b>Capítulo II</b> .....                        | 14 |
| <b>Capítulo III</b> .....                       | 16 |
| <b>Capítulo IV</b> .....                        | 18 |
| <b>Capítulo V</b> .....                         | 19 |
| <b>Capítulo VI</b> .....                        | 20 |
| <b>Capítulo VII</b> .....                       | 20 |

Considerando a publicação da Resolução nº. 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, e alterações dadas pela Resolução nº. 3.959, de 31 de março de 2011, do Conselho Monetário Nacional, que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País, o Banco BMG, buscando contribuir para um melhor entendimento a respeito das principais mudanças e pontos que merecem atenção, disponibiliza a presente cartilha à sua rede de correspondentes. Cumpre-nos ressaltar a importância do correto entendimento das disposições das referidas Resoluções, para o devido cumprimento das normas de atuação de correspondentes no País, às quais estamos submetidos, e um melhor planejamento das adequações que deverão ocorrer nos próximos três anos.

As Resoluções estão disponibilizadas como anexo à cartilha e constituem material consultivo, do qual recomendamos a leitura integral.

## 1) Atividades prestadas por correspondentes (Vigência imediata)

Os serviços previstos na Resolução nº. 3.954/2011 somente podem ser contratados com correspondentes, sendo que as atividades permitidas pela regulamentação especificada são acordadas em contrato firmado entre o Banco BMG e o correspondente, referindo-se, basicamente, aos seguintes serviços:

- Inciso V do Artigo 8º - “recepção e encaminhamento de propostas referentes a operações de crédito e de arrendamento mercantil de concessão da instituição contratante”;
- Inciso VIII do Artigo 8º - “recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito de responsabilidade da instituição contratante”.

## 2) Razão social e nome fantasia (Vigência imediata)

A razão social e nome fantasia dos correspondentes devem ser adequadas de maneira a não apresentar termos característicos das instituições do Sistema Financeiro Nacional - SFN, por exemplo, “Banco”, “Crédito”, “Financeira”, “Empréstimos”, “banking”, etc., que eventualmente possam induzir ao entendimento de que a empresa em questão seja a concedente do crédito/empréstimo ou alguma das instituições do SFN, em consonância com a interpretação do disposto no Artigo 5º.

Os correspondentes contratados antes da publicação da Resolução nº. 3.954/2011 que possuam tais termos em suas razões sociais ou nomes fantasia devem providenciar as suas alterações com a maior brevidade possível.

Nossos gerentes comerciais acompanharão estes casos e prestarão o suporte necessário.

É necessário que fique claro para o cliente que ele está sendo atendido por um correspondente e não por uma instituição do Sistema Financeiro Nacional.

Para os novos credenciamentos, a regra já está vigente.

## 3) Substabelecimento (Vigência imediata)

O substabelecimento poderá ocorrer somente em um único nível (Artigo 7º).

A adequação deve ser providenciada, para os casos aplicáveis, até 25/02/2012. Nossos gerentes comerciais já estão acompanhando estes casos e prestarão o suporte necessário.

Para os novos credenciamentos, a regra já está vigente.

## 4) Instalações do correspondente/uso da marca (Vigência imediata)

É vedada a utilização de instalações cuja configuração arquitetônica, logomarca e placas indicativas sejam similares às adotadas pelo BMG (Artigo 10, inciso II).

O objetivo é que fique claro para o cliente que ele não está dentro de uma agência do BMG e sim de uma empresa que presta serviços para este – um correspondente.

O BMG já veda a utilização da sua logomarca, devendo ser utilizado somente o selo “Correspondente Autorizado BMG” e, para facilitar a adequação e entendimento da política de utilização da marca, será disponibilizada cartilha específica com o tema.

## 5) Divulgação ao público sobre sua condição de correspondente – lojas de atendimento (Vigência imediata)

Deve ser divulgado ao público, pelo correspondente, por meio de painel visível mantido nos locais de atendimento, informativo sobre sua condição de prestador de serviços ao BMG, os produtos e serviços oferecidos e telefones da Central de Atendimento e de Ouvidoria do BMG (Artigo 10, inciso III);

O novo cartaz já está sendo encaminhado aos correspondentes, devendo os mesmos providenciarem a adequada afixação de imediato.

## 6) Utilização de padrões definidos pelo BMG (Vigência imediata)

O correspondente deve utilizar somente os padrões, normas operacionais e tabelas

definidos pelo Banco BMG, inclusive na proposição ou aplicação de tarifas, taxas de juros, cálculo do Custo Efetivo Total (CET) e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente, inerentes aos produtos e serviços de fornecimento do BMG, sendo vedada, portanto, a utilização de quaisquer padrões, critérios, tabelas e normas operacionais que não tenham sido definidos pelo Banco BMG (Artigo 10, inciso V).

### **7) Vedações (Vigência imediata)**

O correspondente BMG deve manter a observância, por si e por todos os integrantes de sua equipe, às práticas vedadas, conforme normas vigentes, buscando atuar em conformidade com a legislação aplicável e as boas práticas junto aos consumidores.

Principais vedações: a) emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas; b) cobrar, por conta própria, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços fornecidos pelo BMG; c) realizar adiantamento a clientes por conta de recursos a serem liberados pelo BMG.

### **8) Permissão de acesso do Banco Central (Vigência imediata)**

Pela nova regulamentação, fica permitido o acesso pelo Banco Central do Brasil às dependências do correspondente e respectiva documentação relativa aos atos constitutivos, registros, cadastros e licenças requeridos pela legislação, bem como ao(s) contrato(s) firmado(s) entre o BMG e o correspondente, à documentação e informações referentes aos produtos e serviços fornecidos (Artigo 10, inciso X).

### **9) Vínculo contratual com a equipe que presta atendimento ao cliente (Vigente a partir de 25/02/2012)**

O correspondente deve manter relação formalizada mediante vínculo empregatício ou vínculo contratual de outra espécie com as pessoas naturais integrantes de sua equipe, envolvidas no atendimento a clientes (Artigo 10, inciso I);

Portanto, a equipe de atendimento dos correspondentes deve ser formada por funcionários

(Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS assinada) ou prestadores de serviços formalmente contratados (Contrato de Prestação de Serviços assinado).

### **10) Atendimento a clientes (Vigente a partir de 25/02/2012)**

O correspondente deverá prestar atendimento aos clientes relativos a demandas envolvendo esclarecimentos, obtenção de documentos, liberações, reclamações e outros referentes aos produtos e serviços oferecidos, as quais deverão ser encaminhadas imediatamente ao BMG, quando não forem resolvidas no prazo de 1 (um) dia útil pelo correspondente, conforme previsto no Contrato de Prestação de Serviços (Artigo 10, inciso IX).

O fluxo operacional relativo a esse atendimento será oportunamente divulgado pelo Banco BMG.

### **11) Controle de qualidade (Vigente a partir de 25/02/2012)**

Buscando uma efetiva gestão da qualidade dos serviços prestados pelos correspondentes aos clientes BMG, nos termos do inciso XII do Artigo 10 e do Artigo 14, o BMG estabelecerá plano de controle de qualidade, para monitoramento do atendimento prestado, a ser oportunamente divulgado.

Serão utilizados critérios de avaliação tais como – mas não se limitando a – satisfação dos clientes, indicador de fraudes, volume de reclamações de clientes e usuários, inclusive judiciais.

A prática de irregularidades ou a inobservância dos padrões de qualidade estabelecidos pelo BMG poderá acarretar a aplicação de medidas administrativas punitivas pelo BMG, incluindo a possibilidade de suspensão do atendimento ao público e, conforme o caso, até mesmo o descredenciamento do correspondente, com a consequente rescisão do Contrato de Prestação de Serviços firmado entre o BMG e o correspondente.

## 12) Identificação da equipe – uso do crachá (Vigente a partir de 25/02/2012)

Será obrigatório o uso de crachá pelos integrantes da equipe de atendimento do correspondente (funcionários e prestadores de serviços), expondo aos clientes e usuários, de forma visível, a denominação do correspondente, o nome e número de registro do CPF da pessoa (Artigo 11, inciso II);

Recomendamos aos correspondentes que adotem as devidas providências quanto à confecção e distribuição dos crachás às suas respectivas equipes que prestem atendimento aos clientes em tempo hábil ao atendimento da regulamentação.

## 13) Identificação do responsável pelo atendimento (Vigente a partir de 25/02/2014)

Deverá ser informada ao BMG, junto à documentação da operação de crédito, a identificação da pessoa certificada que procedeu ao atendimento ao cliente (nome e CPF) (Artigo 11, inciso III);

Os sistemas de digitação de operações que ainda não possuem esta informação, bem como os formulários, serão alterados de maneira a viabilizar o registro da informação.

## 14) Certificação (Vigente a partir de 25/02/2014)

Os integrantes da equipe do correspondente deverão ser considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica (Artigo 12).

Todos os funcionários ou prestadores de serviços que realizem o atendimento aos clientes em operações de crédito e arrendamento mercantil deverão ser certificados. Trata-se de procedimento bastante parecido com o que é hoje praticado em relação a corretores de imóveis e seguros, bem como a operadores de investimento (Certificação CPA).

## 15) Quadro com cronograma das principais mudanças

| Regras   | Prazo de adequação Novas contratações | Prazo de adequação Correspondentes contratados até 24/02/2011. |
|--|---------------------------------------|--|
| Adequação da razão social e nome fantasia que apresentem termos característicos das instituições do SFN, por exemplo, "Banco", "Crédito", "Financeira", "Empréstimos", "banking", etc. | Imediato                              | Imediato   |
| Adequação das situações de substabelecimentos em mais de um nível.   | Imediato                              | 25/02/2012   |
| Vínculo contratual com a equipe que presta atendimento ao cliente.   | 25/02/2012                            | 25/02/2012   |
| Adequações das instalações dos correspondentes.  | Imediato                              | Imediato   |
| Adequações sobre a divulgação ao público de sua condição de correspondente.  | Imediato                              | Imediato   |
| Atendimento a clientes – Obrigatoriedade de atender o cliente para esclarecimentos, orientações e reclamações.   | 25/02/2012                            | 25/02/2012   |
| Identificação da equipe de atendimento por meio do uso de crachá.  | 25/02/2012                            | 25/02/2012   |
| Providências para certificação da equipe de atendimento.   | 25/02/2014                            | 25/02/2014   |
| Identificação do responsável pelo atendimento aos clientes nas propostas de crédito.   | 25/02/2014                            | 25/02/2014   |

Esperamos ter contribuído para um melhor entendimento quanto à nova regulamentação da atividade de correspondente a fim de possibilitar o seu devido cumprimento e a constante melhoria dos serviços prestados.

**Caso tenha alguma outra dúvida, contate o seu gerente comercial.**

## ANEXO I - PERGUNTAS E RESPOSTAS:

Antecipando-nos às principais dúvidas, elaboramos algumas perguntas e repostas, conforme abaixo:

### 1) Terei que contratar todos os “pastinhas”?

Sim, seja mediante vínculo empregatício ou vínculo contratual.

### 2) O que são considerados “termos característicos das instituições do sistema financeiro”?

Conforme explicitado no item 2, podemos exemplificar: banco, banking, financeira, empréstimos, crédito, financiamentos, dentre outros, que eventualmente possam induzir ao entendimento de que a empresa em questão seja a concedente do crédito/empréstimo ou alguma das instituições do SFN, em consonância com a interpretação do disposto no Artigo 5º.

A composição do Sistema Financeiro Nacional pode ser consultada através do link <http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP> e a relação de instituições em funcionamento no país através do link <http://www.bcb.gov.br/?RELINST>

### 3) Em se tratando de fachadas, posso utilizar a “logo” do BMG ao lado da “logo” e/ou identificação da minha empresa de maneira a informar ao cliente que sou um correspondente BMG?

Somente pode ser utilizado o selo Correspondente Autorizado BMG, inclusive em materiais publicitários. Para maiores detalhes, deve ser consultada cartilha específica com orientações sobre o uso da marca do Banco BMG.

### 4) Todos os funcionários/contratados deverão ser certificados ou somente uma pessoa da equipe?

Toda pessoa que prestar atendimento ao cliente, no tocante ao encaminhamento de propostas de operações de crédito e arrendamento mercantil, deve ser certificada. É prevista a certificação de apenas um membro da equipe por ponto de atendimento, mas apenas quando se tratar de correspondente ao mesmo tempo fornecedor de bens e serviços financiados ou arrendados.

### 5) Como providencio a certificação da equipe?

É necessário verificar no mercado as entidades que se apresentarem como certificadoras.

### 6) De quem é a responsabilidade da certificação?

A responsabilidade por manter a equipe certificada é do correspondente, portanto, após 25/02/2014, quando da contratação de prestadores de serviços, o correspondente deve exigir a comprovação de certificação destes.

### RESOLUÇÃO Nº 3.954, DE 24/02/2011

Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País.

O Banco Central do Brasil, na forma do artigo 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 24 de fevereiro de 2011, com base nos artigos 3º, inciso V, 4º, incisos VI, VIII e XXXI, da referida Lei, e art. 14 da Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965, RESOLVEU:

## CAPÍTULO I

### DA CONTRATAÇÃO

**Art. 1º** 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.

**Parágrafo único.** A prestação de serviços de que trata esta resolução somente pode ser contratada com correspondente no País.

**Art. 2º** 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, à qual cabe 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 relativa a essas transações.

**Art. 3º** Somente podem ser contratadas, na qualidade de correspondente, as sociedades empresárias e as associações, definidas na Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Código Civil, e os prestadores de serviços notariais e de registro de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994.

**§ 1º** Exceto para as atividades definidas no artigo 8º, incisos V, VII e IX, desta resolução, é vedada a contratação de entidade cujo objetivo exclusivo ou principal seja a prestação

de serviços de correspondente ou cujo controle societário seja exercido pela instituição contratante ou por controlador comum.

**§ 2º** É vedada a contratação de entidade cujo controle societário, direta ou indiretamente, seja exercido por administrador de quaisquer instituições pertencentes ao conglomerado integrado pela instituição contratante.

**§ 3º** Podem ser contratadas como correspondentes as instituições financeiras e as demais instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN), observado o disposto no art. 18.

**Art. 4º** A instituição contratante, para celebração ou renovação de contrato de correspondente, deve verificar a existência de fatos que, a seu critério, desabonem a entidade contratada ou seus administradores, estabelecendo medidas de caráter preventivo e corretivo a serem adotadas na hipótese de constatação, a qualquer tempo, desses fatos, abrangendo, inclusive, a suspensão do atendimento prestado ao público e o encerramento do contrato.

**Art. 5º** Depende de prévia autorização do Banco Central do Brasil a celebração de contrato de correspondente com entidade não integrante do 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. 6º** Não é admitida a celebração de contrato de correspondente que configure contrato de franquia, nos termos da Lei nº 8.955, de 15 de dezembro de 1994, ou cujos efeitos sejam semelhantes no tocante aos direitos e obrigações das partes ou às formas empregadas para o atendimento ao público.

**Art. 7º** 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, inclusive quanto às entidades passíveis de contratação na forma do artigo 3º.

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



## CAPÍTULO II

### DO OBJETO DO CONTRATO DE CORRESPONDENTE

**Art. 8º** 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 à vista, a prazo e de poupança mantidas pela instituição contratante;

II - realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação de contas de depósitos 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 referentes a operações de crédito e de arrendamento mercantil de concessão da instituição contratante;

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

VII - execução de serviços de cobrança extrajudicial, relativa a créditos de titularidade da instituição contratante ou de seus clientes;

VIII - recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito de responsabilidade da instituição contratante; e

IX - realização de operações de câmbio de responsabilidade da instituição contratante, observado o disposto no artigo 9º.

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. 9º** 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;

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.

**§ 1º** As operações mencionadas no inciso I do caput somente podem ser realizadas pelos seguintes contratados:

I - instituição financeira ou instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

II - pessoas jurídicas cadastradas no Ministério do Turismo como prestadores de serviços turísticos remunerados, na forma da regulamentação em vigor;

III - a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT); e

IV - os permissionários de serviços lotéricos.

**§ 2º** 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;

II - obrigatoriedade de entrega ao cliente de comprovante para cada operação de câmbio realizada, contendo a identificação das partes, a indicação da moeda estrangeira, da taxa de câmbio e dos valores em moeda estrangeira e em moeda nacional; e

III - observância das disposições do Regulamento do Mercado de Câmbio e Capitais Estrangeiros (RMCCI).

## CAPÍTULO III

### DAS CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE CORRESPONDENTE

Art. 10. 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 instalações cuja configuração arquitetônica, logomarca e placas indicativas sejam similares às adotadas pela instituição contratante em suas agências e postos de atendimento;

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 telefones dos serviços de atendimento e de ouvidoria da instituição contratante, por meio de painel visível mantido nos locais onde seja prestado atendimento aos clientes e usuários, e por outras formas, caso necessário para esclarecimento do público;

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

V - 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) e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente, inerentes aos produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;

VI - vedação ao contratado de emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas, ou cobrar por conta própria, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante;

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

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

IX - 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;

X - 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;

XI - possibilidade de adoção de medidas pela instituição contratante, por sua iniciativa, nos termos do artigo 4º, ou por determinação do Banco Central do Brasil;

XII - observância do plano de controle de qualidade do atendimento, estabelecido pela instituição contratante nos termos do art. 14, § 1º, e das medidas administrativas nele previstas; e

XIII - 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 nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e nº 7.492, de 16 de junho de 1986.

**Parágrafo único.** A vedação de que trata o inciso VIII 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.

## CAPÍTULO IV

### DO ENCAMINHAMENTO DE PROPOSTAS DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO E DE ARRENDAMENTO MERCANTIL

**Art. 11.** O contrato de correspondente que incluir as atividades relativas a operações de crédito e de arrendamento mercantil, referidas no artigo 8º, inciso V, deve prever, com relação a essas atividades:

I - obrigatoriedade de, no atendimento prestado em operações de financiamento e de arrendamento mercantil referentes a bens e serviços fornecidos pelo próprio correspondente, apresentação aos clientes, durante o atendimento, dos planos oferecidos pela instituição contratante e pelas demais instituições financeiras para as quais preste serviços de correspondente;

II - uso de crachá pelos integrantes da respectiva equipe 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);

III - envio, em 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 artigo 12, § 1º, responsável pelo atendimento prestado; e

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

IV - 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.

**Art. 12.** O contrato deve prever, também, que os integrantes da equipe do correspondente, que prestem atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil, sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 1º No caso de correspondentes ao mesmo tempo fornecedores de bens e serviços financiados ou arrendados, admite-se a certificação de uma pessoa por ponto de atendimento, que se responsabilizará, perante a instituição contratante, pelo atendimento ali prestado aos clientes.

§ 2º A certificação de que trata este artigo deve ter por base processo de capacitação que aborde, no mínimo, os aspectos técnicos das operações, a regulamentação aplicável, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ética e ouvidoria.

§ 3º O correspondente deve manter cadastro dos integrantes da equipe referidos no caput permanentemente atualizado, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação, com acesso a consulta pela instituição contratante a qualquer tempo.

## CAPÍTULO V

### DO CONTROLE DAS ATIVIDADES DO CORRESPONDENTE

**Art. 13.** 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 artigo 10, inciso IX, às demandas apresentadas pelos clientes e usuários ao contratado.

**Art. 14.** A instituição contratante deve adequar o sistema de controles internos e a auditoria interna, com o objetivo de monitorar as atividades de atendimento ao público realizadas por intermédio de correspondentes, compatibilizando-os com o número de pontos de atendimento e com o volume e complexidade das operações realizadas.

§ 1º A instituição contratante deve estabelecer, com relação à atuação do correspondente,

plano de controle de qualidade, levando em conta, entre outros fatores, as demandas e reclamações de clientes e usuários.

§ 2º O plano a que se refere o § 1º deve conter medidas administrativas a serem adotadas pela instituição contratante 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.

§ 3º Fica o Banco Central do Brasil autorizado a estabelecer procedimentos a serem integrados aos controles de que trata este artigo, bem como, alternativa ou cumulativamente:

I - determinar a adoção de controles e procedimentos adicionais, estabelecendo prazo para sua implementação, caso verifique a inadequação do controle que a contratante exerce sobre as atividades do correspondente;

II - recomendar a suspensão do atendimento prestado ao público ou o encerramento do contrato, na forma do § 2º deste artigo; e/ou

III - condicionar a contratação de novos correspondentes à prévia autorização do Banco Central do Brasil, que verificará o atendimento das medidas de que tratam os incisos I e II.

## CAPÍTULO VI

### DA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 15. A instituição contratante deve manter, em página da internet acessível a todos os interessados, a relação atualizada de seus contratados, contendo as seguintes informações:

I - razão social, nome fantasia, endereço da sede e o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) de cada contratado;

II - endereços dos pontos de atendimento ao público e respectivos nomes e números de inscrição no CNPJ; e

III - atividades de atendimento, referidas no artigo 8º, incluídas no contrato, especificadas

por ponto de atendimento.

**Parágrafo único.** A instituição contratante deve disponibilizar, inclusive por meio de telefone, informação sobre determinada entidade ser, ou não, correspondente e sobre os produtos e serviços para os quais está habilitada a prestar atendimento.

Art. 16. 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.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17. É vedada a cobrança, pela instituição contratante, 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 Resolução nº 3.518, de 6 de dezembro de 2007, e com a Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010.

Art. 18. Aplicam-se aos contratos de correspondente em que as partes sejam instituições financeiras ou instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil as seguintes condições:

I - são dispensadas as exigências estabelecidas nos artigos 11 e 12, na hipótese de a instituição contratada oferecer a seus próprios clientes operações da mesma natureza;

II - não incide a vedação estabelecida no artigo 10, inciso VIII; e

III - na relação de correspondentes a ser mantida em página da internet, referida no artigo 15, devem constar, no mínimo, os seguintes dados:

a) razão social, nome fantasia, endereço da sede e o número de inscrição no CNPJ da instituição contratada; e

b) atividades de atendimento, referidas no artigo 8º, incluídas no contrato.

**Parágrafo único.** Admite-se a contratação de instituição cujo controle societário seja exercido pela instituição contratante ou por controlador comum.

Art. 19. A instituição contratante deve realizar os seguintes procedimentos de informação

ao Banco Central do Brasil, na forma definida pela referida autarquia:

I - designar diretor responsável pela contratação de correspondentes no País e pelo atendimento prestado por eles;

II - informar a celebração de contrato de correspondente bem como posteriores atualizações e encerramento, discriminando os serviços contratados;

III - proceder à atualização das informações sobre os contratos de correspondente enviadas até a data de entrada em vigor desta resolução; e

IV - elaborar relatórios sobre o atendimento prestado por meio de correspondentes.

**Art. 20.** O artigo 38 da Resolução nº 3.568, de 29 de maio de 2008, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 38. ....

II - limites operacionais das agências de turismo, bem como das empresas contratadas na forma prevista em regulamentação específica, incluídos os critérios para o seu cumprimento.” (NR)

**Art. 21.** Fica o Banco Central do Brasil autorizado a baixar as normas e a adotar as medidas necessárias à execução do disposto nesta resolução.

**Art. 22.** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos:

I - três anos após a sua publicação, com relação aos artigos 11, inciso III, e 12;

II - um ano após a sua publicação:

a) com relação ao artigo 3º, caput e § 1º, e aos artigos 7º e 8º, para o ajuste de contratos firmados até a data de publicação desta resolução; e

b) com relação aos artigos 10, incisos I, IX e XII, 11, inciso II, 13, 14, 15 e 16; e

III - na data de sua publicação, com relação aos demais dispositivos.

**Art. 23.** Ficam revogados:

I - as Resoluções ns. 3.110, de 31 de julho de 2003, 3.156, de 17 de dezembro de 2003, e 3.654, de 17 de dezembro de 2008;

II - os incisos I, II e III e os §§ 2º, 3º e 4º do artigo 4º da Resolução nº 3.568, de 29 de maio

de 2008;

III - o inciso III do § 1º e o § 2º do artigo 1º da Resolução nº 3.518, de 6 de dezembro de 2007, com redação dada pela Resolução nº 3.693, de 26 de março de 2009; e

IV - o inciso III do § 1º do artigo 1º da Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010, a partir de 1º de março de 2011.

Brasília, 24 de fevereiro de 2011.

Alexandre Antonio Tombini  
Presidente

## RESOLUÇÃO Nº 3.959, DE 31/03/2011.

Altera a Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País.

O Banco Central do Brasil, na forma do artigo 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 31 de março de 2011, com base nos artigos 3º, inciso V, 4º, incisos VI, VIII e XXXI, da referida Lei, e artigo 14 da Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965, RESOLVU:

**Art. 1º** Os artigos 3º e 22 da Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º Somente podem ser contratados, na qualidade de correspondente, as sociedades, os empresários, as associações definidos na Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), os prestadores de serviços notariais e de registro de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994, e as empresas públicas.

§ 1º A contratação, como correspondente, de instituições financeiras e demais instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN), deve observar o disposto no artigo 18 desta resolução.

§ 2º É vedada a contratação, para o desempenho das atividades de atendimento definidas nos incisos I, II, IV e VI do artigo 8º, de entidade cuja atividade principal seja a prestação de









