

# CORRESPONDENTES DE CRÉDITO CONSIGNADO E CRÉDITO PESSOAL

→ RESOLUÇÃO 3.954 | 2011 ←  
DO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL

**MERCANTIL**  
DO **BRASIL**

O Mercantil do Brasil elaborou esta cartilha para orientar e esclarecer você, de forma simples e objetiva, a respeito da Resolução 3.954 (de 24 de fevereiro de 2011) 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.

<b>Perguntas e Respostas</b> .....	<b>4</b>
<b>Resumo Prático</b> .....	<b>5</b>
<b>Resolução 3.954   2011 do Conselho Monetário Nacional</b> .....	<b>9</b>
<b>Considerações Finais</b> .....	<b>21</b>

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 ou vínculo contratual de outra espécie.

**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. 5º da Resolução 3.954 | 2011.

A composição do Sistema Financeiro pode ser consultada em [www.bcb.gov.br/pre/composicao/composicao.asp](http://www.bcb.gov.br/pre/composicao/composicao.asp).

A relação de instituições em funcionamento no país está publicada em [www.bcb.gov.br/fis/info/instituicoes.asp](http://www.bcb.gov.br/fis/info/instituicoes.asp).

**3. Em relação às fachadas das lojas, posso utilizar o selo “Correspondente Mercantil do Brasil” ao lado da “logo” e | ou identificação da minha empresa, de maneira a informar ao cliente que sou um Correspondente do Banco?**

Sim e somente o selo “Correspondente Mercantil do Brasil” 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 do Brasil.

**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 certificada.

**5. Como providencio a certificação da equipe?**

Você deve procurar entidades certificadoras que possuam reconhecida capacidade técnica.

**6. 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.

## Atividades prestadas por Correspondentes

Os serviços previstos na Resolução 3.954/2011 devem ser contratados, exclusivamente, com Correspondentes. O contrato firmado entre o Mercantil do Brasil e o Correspondente define as atividades permitidas pela regulamentação específica, que se referem basicamente aos seguintes serviços:

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

## 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. 5º da Resolução 3.954/2011.

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

## Substabelecimento

O substabelecimento poderá ocorrer apenas em um único nível (Art. 7º).

## 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 do Brasil (Art. 10, Inciso II).

Há algum tempo, o Mercantil do Brasil já restringe o uso de sua marca pelos Correspondentes em suas instalações e permite-lhes apenas a utilização do selo “Correspondente Mercantil do Brasil”.

É importante que o cliente tenha certeza de que não está dentro de uma agência do Mercantil do Brasil 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 um informativo sobre a sua condição de prestador de serviços do Mercantil do Brasil, juntamente com os produtos e serviços oferecidos, telefones do SAC e Ouvidoria do Banco (Art. 10, Inciso III). Isso deve ser feito por meio de painel visível, a ser mantido nos locais de atendimento.

## Utilização de padrões definidos pelo Mercantil do Brasil

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 do Brasil (Art. 10, Inciso V).

## 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.

### Destacamos as seguintes proibições:

- emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas;
- cobrar, por conta própria, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços fornecidos pelo Mercantil do Brasil;
- realizar adiantamento a clientes por conta de recursos a serem liberados pelo Mercantil do Brasil.

## Permissão de acesso ao Banco Central

Pela regulamentação (Art. 10, Inciso X) 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 do Brasil e o Correspondente;
- à documentação e informações referentes aos produtos e serviços fornecidos.

## 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. 10, Inciso I).

Portanto, a equipe de atendimento dos Correspondentes deve ser composta por funcionários com Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) assinada 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 1 (um) dia útil pelo Correspondente essas demandas deverão ser encaminhadas imediatamente ao Mercantil do Brasil, conforme determinado no Contrato de Prestação de Serviços (Art. 10, Inciso IX).

Para registrar a solicitação, deve se entrar em contato através do seu gerente comercial ou pelo **Alô, Mercantil: 0800 70 70 398 SAC.**

## Controle de qualidade

Para manter uma efetiva gestão de excelência dos serviços prestados pelos Correspondentes aos clientes Mercantil do Brasil, nos termos do Inciso XII, do Art. 10 e do Art. 14, o Banco estabelecerá 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 do Brasil 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 do Brasil 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. 11, Inciso II).

### Identificação do responsável pelo atendimento

A identificação - nome e CPF - da pessoa certificada que efetuar o atendimento ao cliente deverá ser informada ao Mercantil do Brasil, junto à documentação da operação de crédito (Art. 11, Inciso III).

### Certificação

Os integrantes da equipe do Correspondente deverão ser considerados aptos por exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica (Art. 12). 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 3.954 | 2011 do Conselho Monetário Nacional

Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País. 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 24 de fevereiro de 2011, com base nos arts. 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, R E S O L V E U:

**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 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. (Redação dada pela Resolução nº 3.959, de 31/3/2011.)

§ 1º A contratação, como correspondente, de instituições financeiras e demais instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional (SFN), deve observar o disposto no art. 18 desta resolução. (Redação dada pela Resolução nº 3.959, de 31/3/2011.)

§ 2º É vedada a contratação, para o desempenho das atividades de atendimento definidas nos incisos I, II, IV e VI do art. 8º, de entidade cuja atividade principal seja a prestação de serviços de correspondente. (Redação dada pela Resolução nº 3.959, de 31/3/2011.)

§ 3º É vedada a contratação de correspondente cujo controle seja exercido por administrador da instituição contratante ou por administrador de entidade controladora da instituição contratante. (Redação dada pela Resolução nº 3.959, de 31/3/2011.)

§ 4º A vedação de que trata o § 3º não se aplica à hipótese em que o administrador seja também controlador da instituição contratante. (Incluído pela Resolução nº 3.959, de 31/3/2011.)

**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. 4º-a** A instituição contratante deve adotar política de remuneração dos contratados compatível 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, tendo em conta, inclusive, a viabilidade econômica no caso das operações de crédito e de arrendamento mercantil cujas propostas sejam encaminhadas pelos correspondentes. (Incluído, a partir de 2/1/2012, pela Resolução nº 4.035, de 30/11/2011.)

Parágrafo único. A política de remuneração de que trata o caput deve 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. (Incluído, a partir de 2/1/2012, pela Resolução nº 4.035, de 30/11/2011.)

**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 art. 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 de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição contratante, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento da operação; (Redação dada, a partir de 2/1/2015, pela Resolução nº 4.294, de 20/12/2013.)
- VI - recebimentos e pagamentos relacionados a letras de câmbio de aceite da instituição contratante;
- 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 art. 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, bem como carga de moeda estrangeira em cartão pré-pago; (Redação dada, a partir de 2/1/2012, pela Resolução nº 4.035, de 30/11/2011.)
- 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 1º revogado pela Resolução nº 4.114, de 26/7/2012.)

§ 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 art. 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 art. 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 art. 12, § 1º, responsável pelo atendimento prestado; e
  - b) nas demais operações, a identificação da pessoa certificada que procedeu ao atendimento do cliente;

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; e

V - 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. (Inciso V incluído, a partir de 2/1/2015, pela Resolução nº 4.294, de 20/12/2013.)

§ 1º Com relação ao disposto no inciso V, alínea “a”, 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. (Parágrafo 1º incluído, a partir de 2/1/2015, pela Resolução nº 4.294, de 20/12/2013.)

§ 2º O contrato de que trata o caput deve prever, ainda, 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 V, alínea “b”.

(Parágrafo 2º incluído, a partir de 2/1/2015, pela Resolução nº 4.294, de 20/12/2013.)

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.

**Art. 12-a.** A instituição contratante deve implementar sistemática de monitoramento e controle da viabilidade econômica da operação de crédito ou de arrendamento mercantil, 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. (Caput com redação dada, a partir de 2/1/2015, pela Resolução nº 4.294, de 20/12/2013.)

§ 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. (Incluído, a partir de 2/1/2015, pela Resolução nº 4.294, de 20/12/2013.)

§ 2º Os relatórios gerenciais referidos no caput devem ficar à disposição do Banco Central do Brasil até cinco anos após o término da operação. (Incluído, a partir de 2/1/2015, pela Resolução nº 4.294, de 20/12/2013.)

## → 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 art. 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 art. 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. 17-a. É vedada a prestação de serviços por correspondente no recinto de dependências da instituição financeira contratante. (Incluído, a partir de 2/1/2012, pela Resolução nº 4.035, de 30/11/2011.)

*Parágrafo único.* A vedação mencionada no caput aplica-se a partir de 1º de março de 2013. (Redação dada pela Resolução nº 4.145, de 27/9/2012.)

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 arts. 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 art. 10, inciso VIII; e

III - na relação de correspondentes a ser mantida em página da internet, referida no art. 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 art. 8º, incluídas no contrato.

Art. 18-a. O processo de certificação contratado formalmente com entidades restadoras de serviços de treinamento e de certificação até 24 de fevereiro de 2014 pode ser considerado para fins do cumprimento do disposto no art. 12 desta Resolução, desde que o contrato preveja que a certificação estará concluída até 2 de março de 2015. (Incluído pela Resolução nº 4.294, de 20/12/2013.)

**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 art. 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 arts. 11, inciso III, e 12;
- II - um ano após a sua publicação: (Redação dada pela Resolução nº 3.959, de 31/3/2011.)
  - a) com relação ao art. 3º, caput e §§ 2º e 3º, e aos arts. 7º e 8º, para o ajuste de contratos firmados até a data de publicação desta resolução; e (Redação dada pela Resolução nº 3.959, de 31/3/2011.)
  - b) com relação aos arts. 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 art. 4º da Resolução nº 3.568, de 29 de maio de 2008;
- III - o inciso III do § 1º e o § 2º do art. 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 art. 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 - Banco Central do Brasil

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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:

- **ALÔ, MERCANTIL SAC**  
Reclamações, cancelamentos, sugestões e elogios  
**0800 70 70 398**
- **OUVIDORIA**  
Solicitações não solucionadas pelo atendimento convencional  
**0800 70 70 384**
- **DEFICIENTES AUDITIVOS  
OU DA FALA**  
**0800 70 70 391**

# MERCANTIL DO BRASIL

[mercantildobrasil.com.br](http://mercantildobrasil.com.br)