



BANCO CENTRAL DO BRASIL

O documento a seguir consta no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC)

Cópia integral emitida em 30/07/2021 às 12h25 para SUCON/DIBAS/SUDOC

VOTO DO CMN 59/2021-BCB/SECRE-Numerado Manualmente

Descrição: Assuntos de Regulação - Propõe a edição de ato normativo que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar...

Assinado/Autenticado por: - ROBERTO DE OLIVEIRA CAMPOS NETO:07860201720 em 30/07/2021;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

VOTO 59/2021–CMN, DE 29 DE JULHO DE 2021

Assuntos de Regulação – Propõe a edição de ato normativo que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Senhores Conselheiros,

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, na 3.399ª sessão, aprovou o incluso Voto 160/2021–BCB, de 21 de julho de 2021, em que se propõe a edição de ato normativo que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

É o que submeto à consideração dos Senhores.

Roberto de Oliveira Campos Neto
Presidente do Banco Central do Brasil

Anexo: 1.





BANCO CENTRAL DO BRASIL

O documento a seguir consta no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC)

Cópia integral emitida em 23/07/2021 às 10h49 para reunioesdir.secre@bcb.gov.br

VOTO DO BC 160/2021-BCB/Dinor-Numerado Manualmente

Descrição: Assuntos de Regulação - Propõe

a edição de ato normativo que dispõe sobre a contratação de correspondentes no

País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar...

Assinado/Autenticado por: - OTAVIO RIBEIRO DAMASO:56368623187 em 23/07/2021;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

VOTO 160/2021-BCB, DE 21 DE JULHO DE 2021

Assuntos de Regulação – Propõe a edição de ato normativo que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Senhor Presidente e Senhores Diretores,

Os correspondentes no País, atualmente regulamentados pela Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, contribuíram fortemente para a disseminação da oferta de serviços financeiros, e, conseqüentemente, para a inclusão financeira. O atendimento de clientes por meio desses agentes constituiu o principal fator da redução, desde 2002, da desassistência desses serviços em cerca de 1/3 dos municípios. Essa atuação se deu principalmente pelo atendimento presencial por meio de pontos físicos. De acordo com informações contidas no Relatório de Cidadania Financeira de 2018, apesar da tendência de redução, o número de pontos de atendimento totalizava, em 2017, 189.002 pontos.

2. Por outro lado, nos últimos anos, temos acompanhado o surgimento de iniciativas de oferta de serviços financeiros por meios digitais conduzidas por terceiros contratados de instituições do sistema financeiro que se assemelham à atuação dos correspondentes tradicionais, mas não estão explicitamente previstas na regulamentação.

3. Além dessa evolução, destaco que, apesar das ações de acompanhamento e supervisão conduzidas pela área de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta (Direc), e até mesmo de órgãos de defesa do consumidor em conjunto com as próprias instituições de mercado, como é o caso do grupo de trabalho coordenado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em 2019, que culminou na edição de autorregulação pelas associações de bancos, a atuação das instituições financeiras por meio de seus correspondentes, especialmente no mercado de operações de crédito consignado para os aposentados do INSS, ainda tem sido objeto de reclamações e questionamentos.

4. Nos trabalhos de supervisão conduzidos pelo Departamento de Supervisão de Conduta, verifica-se que quase a totalidade das reclamações relacionadas ao tema decorrem do processo de oferta e contratação de operações de crédito consignado originadas pelo canal de correspondente no País. Bancos com as maiores carteiras de consignado do mercado, mas que atuam apenas por meio de rede própria, possuem níveis de reclamações muito inferiores a bancos de médio e pequeno porte que dependem inteiramente da captação de operações por meio de correspondentes. Diversos são os tipos de reclamações observadas, sendo as mais frequentes: não reconhecimento da contratação da operação, não reconhecimento das condições formalizadas, restrição de atendimento, fraudes, não reconhecimento da portabilidade, restrição à portabilidade, entre outras.





BANCO CENTRAL DO BRASIL

5. Mais recentemente e corroborando as informações obtidas com a área de supervisão deste Banco Central, a Secretaria Nacional do Consumidor aponta, na Nota Técnica nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, alto número de reclamações recebidas pelos órgãos de defesa do consumidor em relação à atuação de correspondentes no País, principalmente no mercado de empréstimos consignados.
6. Nesse contexto, julgo oportuno realizar alguns aprimoramentos na mencionada Resolução nº 3.954, de 2011. Inicialmente, seriam revistos alguns dispositivos cuja redação atual remete apenas ao atendimento presencial, visando a deixar explícito que o correspondente no País pode atuar tanto de forma pessoal, que envolve a atuação presencial e o atendimento humano feito por canal de voz ou por meio de *chat*; quanto por meio de plataforma eletrônica, que se refere ao autoatendimento por meio de sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede.
7. De modo a aprimorar a governança na contratação e atuação por meio de correspondente no País, entendo oportuno obrigar que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que mantiverem contratos de correspondente tenham que instituir política de atuação e de contratação, a qual deverá ser formalizada em documento específico e aprovada pelo conselho de administração ou, na sua ausência, pela diretoria da instituição. Ressalto, ainda, que tal política poderá ser unificada por conglomerado ou por sistema cooperativo de crédito e deverá ser mantida à disposição do Banco Central do Brasil.
8. Além disso, a referida política deverá prever, no mínimo, critérios exigidos para contratação, mecanismos de controle da atuação do correspondente e regras de remuneração pela prestação dos serviços. Esses mecanismos de controle substituirão o plano de controle de qualidade previsto atualmente na Resolução nº 3.954, de 2011. A proposta prevê ainda que a política contemple medidas administrativas que a instituição contratante poderá adotar em relação ao correspondente, aos substabelecidos e aos agentes certificados quando detectar irregularidades. Convém mencionar que as instituições continuarão obrigadas a manter sistemas de controles internos adequados a fim de monitorar as atividades de atendimento ao público realizadas pelos correspondentes contratados e que a auditoria interna da instituição contratante deverá avaliar, anualmente, a efetividade dos citados mecanismos de controle de qualidade.
9. A regulamentação em vigor já prevê várias dessas obrigações, mas a inexistência de exigência de uma política formal tem permitido que as instituições, ao criarem Planos de Controles de Qualidade, com a previsão de medidas administrativas a serem aplicadas, desenvolvam textos simplórios e sem qualquer formalidade organizacional. Como exemplo típico, são definidas como instâncias decisórias da aplicação de medidas administrativas os gerentes comerciais das entidades, o que naturalmente acarreta claro conflito de interesses. Ou simplesmente não há um reporte à alta administração. Com a proposta que ora apresento, espera-se que haja maior comprometimento da alta administração das instituições com a atuação desses agentes, agregando benefícios relevantes à melhoria na gestão dos correspondentes no mercado.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

10. Diante do aumento do número de correspondentes atuando por meio de plataforma eletrônica, sugiro que seja prevista, com adequações, para o atendimento por meio desses canais, a necessidade de certificação, atualmente já exigida para os correspondentes que prestam atendimento em operações de crédito e de arrendamento mercantil. Dessa forma, a proposta estende aos atendentes humanos contratados por correspondentes que atuam por meio de plataformas eletrônicas a exigência de certificação da equipe do correspondente que preste atendimento em operações de crédito e de arrendamento mercantil.

11. Ademais, a própria plataforma deve ter qualificação técnica mínima que permita a oferta de produtos e de serviços adequados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes; a prestação de informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões; e a utilização de linguagem clara e adequada à natureza e à complexidade das operações. As entidades contratadas como correspondente no País que atuem por meio de plataforma eletrônica deverão, ainda, indicar à instituição contratante pessoa natural responsável pela plataforma eletrônica, a qual também deverá ser considerada apta em exame de certificação similar àquele aplicável à equipe do correspondente que preste atendimento em operações de crédito e de arrendamento mercantil.

12. Quanto às atividades de atendimento que podem ser objeto do contrato de correspondente, estão sendo mantidas basicamente as atuais atividades, incluindo apenas a possibilidade de que seja feita a recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de pagamento mantidas por instituições financeiras e a realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas visando à movimentação dessas contas, de forma adicional às contas de depósitos. Além disso, considerando que houve a inclusão de contas de pagamento na atividade referente à recepção e encaminhamento de abertura de contas, não se faz mais necessário constar inciso específico relativo à recepção e encaminhamento de propostas de fornecimento de cartões de crédito, uma vez que essa seria uma atividade também enquadrada como recepção e encaminhamento de abertura de conta de pagamento (conta de pagamento pós-paga).

13. Ainda em relação às atividades de atendimento, convém ressaltar que os produtos e serviços que caracterizam atividades acessórias àquelas típicas de correspondente continuam sendo considerados como parte integrante das atividades de atendimento executadas no âmbito do contrato de correspondente, sendo vedada a cobrança, pela entidade contratada como correspondente no País, em seu próprio benefício, de valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento da instituição contratante.

14. Em relação ao contrato de correspondentes, proponho que seja estendida a obrigação de os correspondentes que são contratados por mais de uma instituição apresentar aos clientes, durante o atendimento, os custos e as condições de contratação de produtos e serviços de todas as instituições com as quais mantém contrato. Essa obrigatoriedade deve aplicar-se não apenas à atividade de encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil, mas também às atividades de recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos e de pagamentos, bem como à realização de operações de câmbio, de forma a deixar a escolha da melhor opção a cargo do cliente. Dessa forma, minimizam-se eventuais conflitos de interesse.

Voto 160/2021-BCB, de 21 de julho de 2021

Documento assinado com certificação digital, conforme art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015

VOTO DO CNB 160/2021-BCB/SECRETARIA DE MONETARIZAÇÃO

A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto

Pág. 3 de 38





BANCO CENTRAL DO BRASIL

15. Considero também importante atualizar o formato da divulgação de informações sobre correspondentes no País pelas instituições contratantes. De maneira similar ao que tem sido feito em atos normativos recentes, proponho que a divulgação seja realizada no formato de dados abertos. O conteúdo e as especificações para divulgação dessas informações serão divulgados posteriormente por esta Autarquia. Destaco que a necessidade de divulgação dessas informações no sítio eletrônico na internet das instituições contratantes fica mantida, para que a população em geral possa ter conhecimento sobre as instituições contratadas como correspondente no País.

16. Convém mencionar que o Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, estabeleceu a obrigatoriedade de os órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional revisarem e consolidarem os atos normativos editados no âmbito de suas respectivas competências. Essa medida tem como propósito revisar, atualizar, simplificar e consolidar os atos normativos, a fim de racionalizar o estoque regulatório.

17. Nesse sentido, a proposta consolida em novo ato normativo as disposições sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. É importante destacar que esse novo ato normativo também promove algumas alterações na estrutura da regulamentação vigente, reposicionando alguns dispositivos, de modo a facilitar seu entendimento.

18. Por fim, considerando a natureza de algumas das alterações propostas, fez-se necessária a realização de análise de impacto regulatório (AIR), na forma do Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, para as modificações referentes à previsão normativa da atuação de correspondentes no País por meio de plataforma eletrônica e aos aprimoramentos na gestão desses agentes no tocante à exigência de implementação de política de contratação e atuação dos correspondentes, à exigência de qualificação técnica das plataformas eletrônicas e à indicação de pessoa natural responsável por essas plataformas. O correspondente relatório de AIR, anexado a este Voto, demonstra que as medidas propostas, considerados os seus impactos estimados, são adequadas ao enfrentamento dos problemas regulatórios identificados.

19. Em relação às alterações propostas referentes a atualizações promovidas na estrutura do ato normativo e na redação de alguns dispositivos sem alteração de mérito, por serem mera consolidação de normas sem alteração de mérito, elas enquadram-se no critério de não aplicação de AIR, conforme o art. 3º, § 2º, inciso VI, do Decreto nº 10.411, de 2020. Além disso, a mudança na forma de envio de informações, que passará a ser feita por dados abertos, se enquadra no critério de dispensa de AIR previsto no art. 4º, inciso III, do Decreto nº 10.411, de 2020, uma vez que não implicará aumento expressivo de custos para as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central (art. 2º, inciso II, alínea “a”, do mencionado Decreto), que já vêm utilizando o formato de dados abertos por força de outros atos normativos, a exemplo da Resolução BCB nº 3, de 12 de agosto de 2020, que dispõe sobre fornecimento de informações de dependências dessas instituições.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

20. Assim, com base no disposto no art. 11, inciso V, alínea "c", e no art. 13, inciso XIII, combinados com o art. 20, inciso IV, alínea "a", do Regimento Interno deste Banco Central, trago o assunto à consideração deste Colegiado, na forma da anexa minuta de resolução CMN, lembrando que, após a aprovação por esta Diretoria Colegiada, deverá ser submetido ao Conselho Monetário Nacional.

Otávio Ribeiro Damaso
Diretor de Regulação

Anexos: 2.



Voto 160/2021-BCB, de 21 de julho de 2021

Documento assinado com certificação digital, conforme art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015

VOTO DO CMN 160/2021-BCB/SECRETARIA JURIDICA
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto



BANCO CENTRAL DO BRASIL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção IV

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

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





BANCO CENTRAL DO BRASIL

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

DO CONTROLE DAS ATIVIDADES DO CORRESPONDENTE

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

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

I - critérios exigidos para contratação;

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

III - regras de remuneração pela prestação dos serviços.

§ 1º Os mecanismos a que se refere o inciso II do **caput** devem conter medidas administrativas, contratualmente previstas, a serem adotadas pela instituição contratante em





BANCO CENTRAL DO BRASIL

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Art. 25. Ficam revogados:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Roberto de Oliveira Campos Neto
Presidente do Banco Central do Brasil



Relatório de Análise de Impacto Regulatório

Correspondentes no País

SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	3
1. IDENTIFICAÇÃO DO SEGMENTO	4
2. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA REGULATÓRIO	9
<i>RECONHECIMENTO DOS CORRESPONDENTES DIGITAIS</i>	9
<i>GESTÃO DA CONTRATAÇÃO E DA ATUAÇÃO DOS CORRESPONDENTES</i>	11
3. OBJETIVOS DO TRATAMENTO REGULATÓRIO	14
4. ALTERNATIVAS DE TRATAMENTO REGULATÓRIO	14
<i>RECONHECIMENTO DOS CORRESPONDENTES DIGITAIS</i>	15
<i>GESTÃO DA CONTRATAÇÃO E DA ATUAÇÃO DOS CORRESPONDENTES</i>	16
5. PROPOSTA REGULATÓRIA	18
6. ESTRATÉGIAS PÓS-APROVAÇÃO DA NORMA	20
RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO	21

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011, disciplina a contratação de correspondentes no País por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB). A Análise de Impacto Regulatório (AIR) contida neste relatório tem por foco principal o aprimoramento na contratação e na atuação desses agentes, em vista da atuação de novos entrantes nesse mercado, atuando por intermédio de plataformas eletrônicas (correspondentes digitais) em contrapartida à tradicional atuação na forma presencial, e das reclamações existentes relacionadas ao processo de oferta e contratação de operações de crédito, em especial do consignado, originadas pelo canal de correspondentes no País.

Observa-se que o mercado financeiro vem passando por constantes mudanças, principalmente com surgimento de novas tecnologias, tal como fornecimento de produtos e serviços financeiros por plataformas eletrônicas. Dessa forma, faz-se necessário alguns aprimoramentos normativos que possam tornar as contratações de correspondentes, pelas instituições financeiras e demais autorizadas a funcionar pelo Banco Central, mais aderentes ao modelo negocial atual. Em relação aos pontos de melhoria detectados, o primeiro a ser destacado relaciona-se ao fato de que a regulamentação vigente não está completamente adaptada ao cenário atual de fornecimento de produtos e serviços de maneira digital, justamente em um cenário de aumento na quantidade de entidades atuando como correspondente no País por meio de plataforma eletrônica.

Deve-se ressaltar também que a gestão da atuação dos correspondentes pelas instituições contratantes ainda é considerada deficiente, com registro de má conduta, fraudes e baixa qualidade do atendimento por parte dos correspondentes contratados.

Após a consideração de diversas estratégias para o tratamento dos elementos apontados acima, inclusive a hipótese de solução não normativa, são sugeridos os seguintes aprimoramentos na Resolução nº 3.954, de 2011:

- Inclusão explícita da possibilidade de atuação do correspondente por meios digitais;
- Instituição de política de atuação e de contratação de correspondentes no País; e
- Aprimoramento nas exigências de qualificação dos agentes que atuem com a atividade de recepção e encaminhamento de proposta de operações de crédito e de arrendamento mercantil.

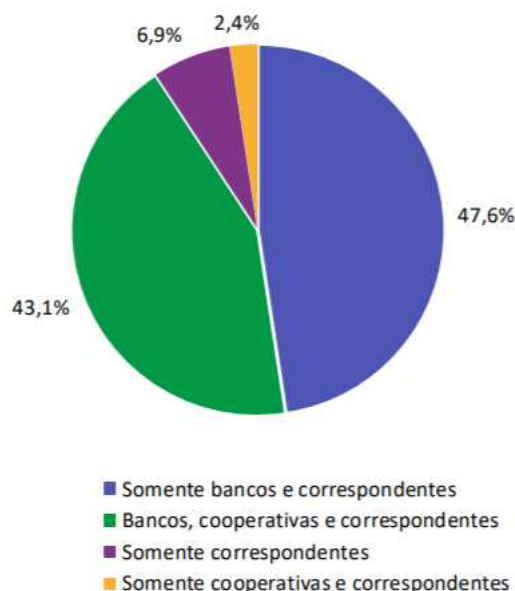
passou por vários aprimoramentos, ampliando a atuação desses agentes e, mais recentemente, incrementando os controles, especialmente para os correspondentes que atuam no encaminhamento de propostas de operações de crédito. Com a expansão do mercado de crédito, especialmente das operações de crédito consignado, a concorrência entre as instituições financeiras e o uso desses agentes para a distribuição dessas operações se intensificou, provocando algumas distorções do modelo.

Atualmente, a matéria é regulamentada pela Resolução nº 3.954, de 2011. Essa resolução, além de estabelecer quais as atividades podem ser exercidas pelos correspondentes, prevê, entre outros comandos, total responsabilidade da instituição contratante, cláusulas mínimas que devem constar dos contratos, exigências de controle, exigências de qualificação e de remuneração específicas para os correspondentes que atuam no encaminhamento de propostas de crédito.

Em particular, o art. 3º desta Resolução, determina que apenas as sociedades, os empresários e as associações definidas na Lei nº 10.406 (Código Civil), de 2002, os prestadores de serviços notariais e de registro disciplinados pela Lei nº 8.935, de 1994, e as empresas públicas, podem atuar como correspondentes. Com relação às atividades passíveis de serem exercidas pelos correspondentes, o art. 8º da mencionada resolução prevê as seguintes atividades:

- 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;

Gráfico 3 – Tipos de pontos de atendimento nos municípios – 2017



Fonte: Relatório de Cidadania Financeira (2018)

O RCF de 2018 ainda destaca que:

Embora as transações nos canais digitais estejam aumentando velozmente, os canais de atendimento físico ainda são responsáveis por grande parte dessas operações (dados de 2017), com destaque para os correspondentes bancários (28%), que perdem apenas para as transações em internet banking (36%) e ficam acima das efetuadas por meio de celular (14%).

[..]

Esses aspectos demonstram que, apesar do rápido crescimento dos canais remotos, os pontos de atendimento presenciais ainda têm um importante papel a desempenhar, pelo menos neste momento, principalmente para a população que vive mais distante dos grandes centros urbanos e nos municípios que contavam apenas com correspondentes bancários, que, em 2017, somavam 382.

De qualquer maneira, observou-se um aumento na quantidade de entidades atuando como correspondentes no País em um modelo mais moderno, exclusivamente por meio de plataformas eletrônicas, o que ficou conhecido como “correspondente digital”.

É importante destacar que o crescimento da atuação de correspondentes no País por meios digitais teve seu início por volta dos anos de 2014 e 2015, principalmente com a popularização das *fintechs*.

O BCB, por meio de sua supervisão, de relatos de associações de instituições reguladas e da imprensa, percebeu esse movimento do mercado e passou a acompanhá-lo, de modo a identificar quais modelos de negócios estavam sendo desenvolvidos e qual seria a melhor maneira de tratar a questão.

Após diversos debates com instituições de mercado e a realização de estudos sobre o tema, houve a regulamentação de duas novas modalidades de instituição financeira, a sociedade de crédito direto (SCD) e a sociedade de empréstimo entre pessoas (SEP), por meio da Resolução nº 4.656, de 26 de abril de 2018.

Algumas entidades que operavam como correspondentes digitais migraram para os novos modelos regulados de SCD e SEP, passando a serem instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo BCB. Ocorre, no entanto, que diversas outras entidades optaram por seguir atuando apenas como correspondentes no País.

Em geral, os correspondentes no País que atuam por meio digital são contratados por instituições financeiras menores, tais como sociedades de crédito, financiamento e investimento, bancos de menor porte e, até mesmo, as recém criadas SCDs. Atualmente, muitos desses correspondentes digitais são representados por associações que incluem SCDs e SEPs entre seus associados.

2. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA REGULATÓRIO

Identificou-se os seguintes elementos do problema regulatório:

- Reconhecimento dos correspondentes digitais; e
- Gestão da contratação e da atuação dos correspondentes.

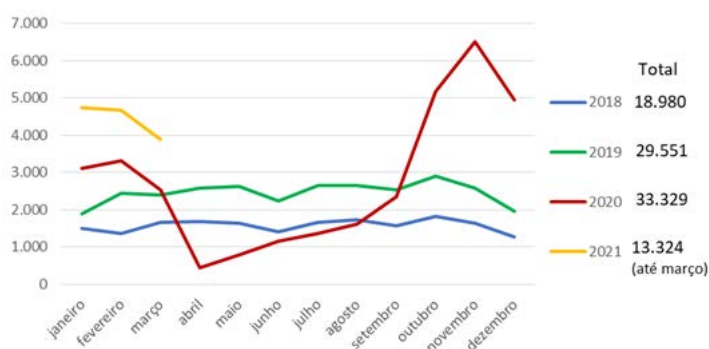
RECONHECIMENTO DOS CORRESPONDENTES DIGITAIS

A norma que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País, Resolução nº 3.954, de 2011, está completando 10 anos de existência em 2021. Porém, ao longo deste período, com o dinamismo do setor, o fornecimento de produtos e serviços financeiros vem se tornando intensivamente digital, inclusive no segmento de correspondentes, conforme relatado no capítulo anterior deste relatório.

Portanto, é possível concluir que a contratação de operações de crédito via correspondente resulta em diversos tipos de reclamações, sendo as mais frequentes: não reconhecimento da contratação da operação, não reconhecimento das condições formalizadas, restrição de atendimento, fraudes, não reconhecimento da portabilidade, restrição à portabilidade.

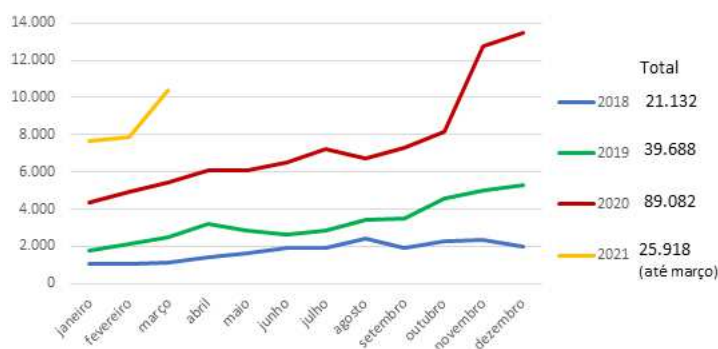
Corroborando essas informações, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, por meio da Nota Técnica Nº 12/2021/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ, que se concentra especialmente nos correspondentes, afirma haver um aumento significativo das reclamações dos clientes do crédito consignado.

Gráfico 4 – Quantidades de reclamações com crédito consignado - Sindec



Fonte: Sindec. Elaboração: SENACON/DPDC/CGEMM

Gráfico 5 – Quantidades de reclamações com crédito consignado – Consumidor.gov.br



Fonte: Sindec. Elaboração: SENACON/DPDC/CGEMM

A Resolução nº 3.954, de 2011, já deixa explícito que 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. Além disso, a instituição

Esse problema pode ser visualizado em representação de árvore do problema, de acordo com a Figura 2 abaixo:

O diagrama apresenta uma árvore de problemas com três níveis hierárquicos:

- Consequências (Copa da Árvore):**
 - Número elevado de reclamações pelos clientes
 - Risco de imagem das IFs contratantes
 - Seleção adversa na contratação do correspondente
 - Cientes com produtos inadequados ou com fraudes
 - Baixa qualidade do atendimento do correspondente
- Problema regulatório (Tronco da Árvore):**
 - Controle ineficaz das IFs em relação aos correspondentes
- Causas raízes (Raízes da Árvore):**
 - Baixos incentivos para controles adequados do correspondente

Identificou-se que a causa raiz desse problema é relativo baixo incentivo a que as instituições contratantes mantenham rígido controle de seus correspondentes. Considerando que o número de correspondentes contratados pelas instituições financeiras é muito grande, as contratantes assumem o risco de não controlarem com rigor todos os seus correspondentes contratados. Além disso,

uma atuação mais agressiva dos correspondentes, mesmo que extrapolando boas práticas de conduta, tende a gerar mais operações e, conseqüentemente, mais receita tanto para o correspondente quanto para as instituições contratantes.

Com base nisso, percebe-se que os incentivos econômicos são um fator relevante que leva as instituições financeiras a não implementarem mecanismos adequados para controlar a qualidade de atuação de seus correspondentes, provocando o problema regulatório identificado, qual seja, o controle ineficaz das instituições financeiras em relação aos correspondentes.

Como consequências desse problema, destaca-se que, em geral, há poucos incentivos para as instituições contratarem correspondentes que atuam de maneira correta, respeitando todos os preceitos de uma boa conduta no atendimento de clientes, uma vez que a atuação agressiva tende a produzir melhores resultados, pelo menos no curto prazo. Isso pode levar a uma seleção adversa, por parte das instituições contratantes, das entidades que serão contratadas como correspondentes. Isso também gera outras consequências, como a baixa qualidade técnica no atendimento dos correspondentes, o fornecimento de produtos inadequados aos clientes e a existência de fraudes, em que, por exemplo, o cliente recebe um crédito em sua conta referente a uma operação que não solicitou. Naturalmente, isso implica um número elevado de reclamações referentes a essas entidades e, conseqüentemente, potencial risco de imagem às instituições financeiras contratantes, uma vez que é sempre ela que está fornecendo aquele produto ou serviço ao cliente, sendo o correspondente um mero mandatário.

3. OBJETIVOS DO TRATAMENTO REGULATÓRIO

Os objetivos do tratamento regulatório são:

- Reduzir assimetrias regulatórias existentes entre os correspondentes que atuam por meio presencial e digital; e
- Melhorar os controles, a qualidade e a gestão dos correspondentes contratados.

4. ALTERNATIVAS DE TRATAMENTO REGULATÓRIO

Com base no exposto ao longo do Capítulo 2 desta AIR, discutiremos as estratégias de tratamento aos problemas regulatórios identificados.

Destaca-se que o Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, que regulamenta a análise de impacto regulatório, estabelece um rol de metodologias que podem ser utilizadas, mas permite que o órgão escolha outra metodologia, desde que justifique tratar-se da metodologia mais adequada para a resolução do caso concreto.

Nesse caso específico, considerando a dificuldade de quantificar aspectos dos problemas regulatórios, em sua maioria relacionados a questões de conduta, e a indisponibilidade de dados, a metodologia utilizada para comparação das diversas alternativas consideradas foi uma análise qualitativa de seus custos e benefícios para os agentes afetados (instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, entidades que atuam como correspondentes no País, sociedade e esta Autarquia).

RECONHECIMENTO DOS CORRESPONDENTES DIGITAIS

O primeiro problema se refere ao eventual reconhecimento expresso da possibilidade de as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB contratarem correspondentes que atuem por meios digitais. As duas estratégias antagônicas são: (a) proibição da utilização de plataformas eletrônicas⁴; ou (b) admissão da utilização das plataformas. Por sua vez, a estratégia de admissão da utilização de plataformas eletrônicas pode ser decomposta nas seguintes estratégias: detalhamento normativo da atuação dos correspondentes presenciais e digitais ou adaptações normativas simples da norma vigente com salvaguardas mitigadoras de riscos para abarcar os correspondentes digitais.

A utilização de meios virtuais ou digitais nos negócios permite a dispensa de estruturas físicas de alto custo e que muitas vezes pouco contribuem para a oferta dos produtos. Também possibilita a melhoria da capacidade de comunicação com os atuais e potenciais clientes e a adoção de ferramentas mais sofisticadas de análise dos produtos ofertados, entre outros benefícios. Deste modo, entende-se que o reconhecimento normativo da possibilidade de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB contratarem correspondentes digitais gera incentivos para a evolução tecnológica da oferta de produtos financeiros, aumenta a capilaridade da oferta desses produtos e diminui assimetrias regulatórias entre o correspondente que atua de forma presencial e o que atua de forma digital.

⁴ Para fins dessa discussão, considera-se plataforma eletrônica sistema eletrônico operado pelo correspondente no País, que permite a realização das atividades de atendimento mencionadas na regulamentação de correspondentes por meio de sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede.

Essa política deverá conter, no mínimo, critérios exigidos para contratação, mecanismos de controle de qualidade da atuação do correspondente e regras de remuneração pela prestação de serviços. Destaca-se que a auditoria interna da instituição contratante deverá avaliar, periodicamente, a

efetividade dos mecanismos de controle. Existem algumas opções para essa periodicidade: algumas normas vigentes estabelecem requerimentos de periodicidade semestral (relatório do comitê de auditoria, relatório de ouvidoria, relatório de contas encerradas e o *Open Banking*), enquanto outras estabelecem requerimento de periodicidade anual (relatório de conformidade, relatório de efetividade, controles internos). Em discussões com o mercado, ao se propor periodicidade semestral, algumas associações representativas de determinados segmentos colocaram que talvez 18 meses fosse o ideal.

Ainda em relação a essa alternativa, considerando a digitalização do sistema financeiro, entende-se que seria importante uma estrutura de responsabilização mais específica para o caso em que o correspondente preste a atividade de recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil por meio de plataforma eletrônica. Nesse sentido, os correspondentes no País deverão informar às instituições contratantes uma pessoa natural responsável pela plataforma eletrônica, que também deverá ser considerada apta no mesmo exame de certificação aplicável às equipes que atuam no atendimento de operações de crédito e de arrendamento mercantil.

Essa mesma alternativa também considera, no que tange ao controle da atividade de recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil por meio de plataforma eletrônica, que a plataforma eletrônica deva possuir qualificação técnica suficiente para assegurar que os produtos e serviços sejam adequados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e que sejam prestadas informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte dos clientes, de forma clara e adequada à natureza e complexidade de operações de crédito e de arrendamento mercantil.

5. PROPOSTA REGULATÓRIA

Com base no exposto acima, sugere-se a adoção dos seguintes tratamentos aos problemas regulatórios:

1. Reconhecimento normativo da possibilidade de contratação de correspondentes que atuem por meios digitais; e
2. Criação de obrigatoriedade para que:

RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

(Assinado digitalmente)

Paula Ester Farias de Leitão

Chefe Adjunta

Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor)

(Assinado digitalmente)

João André Calvino Marques Pereira

Chefe

Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor)