



CORRESPONDENTE DIGITAL

São Paulo – 22 de fevereiro de 2022

DANIEL H. C. ALVARENGA

SUMÁRIO

1. Introdução

2. Motivação regulatória:

2.1. Adversidades identificadas

2.2. Aprimoramentos pretendidos pela regulador

3. Pontos de atenção:

3.1. Experiência do usuário

3.2. Responsabilidades das IFs

4. Rol de atividades permitidas e sua ampliação

5. Correspondentes digitais no Open Banking

6. Percepções

1. INTRODUÇÃO

Resolução CMN nº 4.935, de 29 de julho de 2021.

- A norma atual permite expressamente a atuação via plataforma eletrônica*.
- Durante a vigência da legislação anterior (Resolução nº 3.954, de 24 de fevereiro de 2011), a atuação dos correspondentes se deu principalmente pelo atendimento presencial por meio de pontos físicos.

**plataforma eletrônica - operações via sítio eletrônico na internet, aplicativo ou outras plataformas de comunicação em rede, que serão utilizados como meio para prestação de serviços de correspondente.*

1. INTRODUÇÃO – INFORMAÇÕES DE INTERESSE

- A nova Resolução, em exame, entrou em vigor em 01 de fevereiro de 2022.
- No âmbito internacional, a regulamentação de correspondente bancário e a experiência prática brasileira foram pioneiras. Não houve um paradigma estrangeiro para redação da nova norma.
- Pequenos e médios bancos precisam mais dos correspondentes. Os grandes bancos têm rede própria de captação
- Algumas entidades que operavam como correspondente digital migraram para o modelo de SCD e SEP. Porém, diversas outras entidades preferiram seguir atuando como correspondente.

2. MOTIVAÇÃO REGULATÓRIA

Surgimento massivo de oportunidades para ofertas de produtos e serviços financeiros por meios digitais conduzidas por empresas não diretamente reguladas/ supervisionadas pelo BCB.

ADVERSIDADES IDENTIFICADAS pelo REGULADOR

- Resolução anterior de 2011 tinha sido **construída com base apenas na atuação presencial** dos correspondentes.
- **Falta de clareza normativa, imprevisibilidades, dúvidas e inseguranças na própria área de supervisão do BCB**, pois determinados dispositivos, por terem sido concebidos considerando uma atuação presencial dos correspondentes, simplesmente não poderiam ser cumpridos por correspondentes digitais.

ADVERSIDADES IDENTIFICADAS pelo REGULADOR
(continuação)

- **Inexistência de exigência de uma política formal permitiu que as IFs, ao criarem Planos de Controles de Qualidade, desenvolvessem textos simplórios e sem formalidade organizacional.**
- **Baixo comprometimento das IFs** com o acompanhamento dos serviços prestados por seus correspondentes.
- **Necessidade de certificação da equipe do correspondente**, que preste atendimento em operações de crédito e de arrendamento mercantil.

APRIMORAMENTOS PRETENDIDOS pelo REGULADOR

- **Inclusão explícita da possibilidade de atuação** do correspondente por **meios digitais**.
- Instituição de **política de atuação e de contratação** de correspondentes no País.
- **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.
- **Aperfeiçoar a comunicação e o trabalho em conjunto** entre as Instituições Financeiras e os Correspondentes Bancários.
- **Reduzir assimetrias regulatórias existentes entre** os correspondentes que atuam por meio **presencial e digital**.

3. PONTOS DE ATENÇÃO

A autoridade monetária teve atenção especial à experiência do usuário digital, determinando que lhe seja assegurado:

- (i) oferta de produtos e serviços financeiros adequados as necessidades e interesse do cliente/ usuário;
- (ii) prestação de informações transparentes que, efetivamente, informem o cliente/ usuário, auxiliando-o em sua livre escolha e tomada de decisão;
- (iii) utilização de linguagem clara e adequada (para evitar induzimento ao erro na contratação).

As instituições financeiras (IFs) **continuarão responsáveis pelo(a):**

- atendimento prestado ao cliente;
- integridade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas;
- cumprimento da legislação e regulamentação em vigor.

Na vigência do contrato com correspondente **as IFs devem:**

- manter atualizada a **política de atuação** e os **critérios de contratação** dos correspondentes;
- implementar e acompanhar, mecanismos de **controle de qualidade da atuação** do correspondente, considerando indicadores de qualidade de atendimento dos clientes, **demandas e reclamações registradas.**

3. PONTOS DE ATENÇÃO – Responsabilidades das IFS

Na vigência do contrato de correspondente as IFs devem (continuação):

- **realizar periodicamente auditoria interna** nos correspondentes contratados para aferir se os dois itens anteriores têm sido observados;
- **disponibilizar** na internet **lista atualizada de seus correspondentes**;
- **designar diretor responsável pela contratação** de correspondentes no País e pelo atendimento por eles prestado;
- **exigir certificação de qualidade técnica dos correspondentes**, cujo conteúdo deve abordar, dentre outros, aspectos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018) e do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990).

Instituição de política de atuação e de contratação de correspondentes

- Com a nova Resolução CMN 4.935, a **autoridade monetária quer que a alta administração das IFs contratantes tenham maior comprometimento** na gestão e acompanhamento dos correspondentes.
- A **política de atuação e de contratação de correspondentes**, deverá ser formalizada por documento específico e **aprovada pelo conselho de administração da IF** contratante.
- A referida política deverá prever **mecanismos de controle**, regras de remuneração e critérios objetivos para contratação do correspondente .

4. ROL DE ATIVIDADES PERMITIDAS E SUA AMPLIAÇÃO

A nova Resolução CMN 4.935, ampliou o rol de atividades dos correspondentes, incluindo:

- (i) a recepção e encaminhamento de propostas de **abertura de contas de pagamento** mantidas por instituições financeiras e;
- (ii) a realização de recebimentos, pagamentos e transferências eletrônicas **visando à movimentação dessas contas de pagamento**, de forma adicional às contas de depósitos de titularidade de clientes mantidas pela instituição contratante ;

4. ROL DE ATIVIDADES PERMITIDAS E SUA AMPLIAÇÃO

Atividades que podem ser objeto do contrato de correspondente

Além das duas novas atividades referidas no slide anterior, a nova Resolução CMN 4.935, manteve as demais atividades constantes na Resolução anterior conforme segue:

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;

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

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;

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

realização de operações de câmbio de responsabilidade da instituição contratante, observado o disposto no art. 13 da Resolução; e

coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como controle e processamento de dados.

5. CORRESPONDENTES DIGITAIS NO OPEN BANKING

Correspondentes digitais no Open Banking

- Os correspondentes digitais devem ganhar maior relevância no mercado com o desenvolvimento do Open Banking Brasil.
- A atividade de encaminhamento de proposta de crédito via Open Banking, com data prevista para início em 30/03/2022, deverá impactar de forma positiva a atividade dos correspondentes digitais.
- O procedimento facilitará a comparação de taxas, prazos e outras condições para concessão do crédito ao cliente.
- De acordo com a Resolução BCB do Open Banking Brasil, serão participantes obrigatórias do Open Banking as IFs que tenham contrato com correspondente digital, que abranja a atividade de encaminhamento eletrônico de proposta de operação de crédito.

6. PERCEPÇÕES

6. PERCEPÇÕES

A nova regulamentação é uma consequência natural da digitalização da economia, porém, podemos verificar oportunidades interessantes neste momento, conforme segue:

- **A sinergia que será criada entre as *fintechs*, que atuem como correspondente, e o Open Banking** no decorrer da fase 3, com o serviço digital de encaminhamento de proposta de operação de crédito, certamente originará novas modalidades inovadoras de negócio.
- Os **novos entrantes que atuarem via fase 3, do Open Banking, terão maior oportunidade para “largar na frente”**, ganhar escala e aumentar sua carteira de clientes em espaço de tempo relativamente curto.

6. PERCEPÇÕES (continuação)

- A referida fase 3, facilitará o procedimento, a comparação de taxas, os prazos e outras condições para concessão do crédito ao cliente, **os correspondentes que conseguirem alinhar com as IFs, preços mais competitivos terão maior chance de atraírem mais clientes, principalmente, neste momento de implementação do Open Banking.**
- **Oportunidades de aperfeiçoamento da capilaridade e do alcance da atuação** das pequenas e médias IFs **por meio de *fintechs*, que atuem como correspondente**, particularmente, em locais nos quais o custo de estabelecimento de agências ou postos de atendimentos físicos seja custoso para as IFs.