

ANEXO I - REGRAS GERAIS PARA CORRESPONDENTES NO PAÍS

Abrangência:	Correspondente no País
Regulamentação:	Resolução CMN nº 4.935 de 29/7/2021

Este anexo contém os deveres e vedações que devem ser observados pelos Correspondentes no País, por meio de seus empregados ou contratados, enquanto estiverem vinculados ao Safra.

I. Deveres no contato com o cliente

- Identificar-se sempre com a sua denominação social (nome da empresa), seguido da designação "empresa correspondente a serviço do Safra";
- Realizar a oferta de produtos e serviços observando o objetivo do cliente, seu perfil, seu conhecimento sobre o produto ou serviço pretendido e sua situação financeira;
- Fornecer ao cliente os esclarecimentos necessários sobre o(s) produto(s) e/ou serviço(s) por ele pretendido(s), bem como eventuais documentações necessárias, previamente à formalização da contratação;
- Certificar-se que o cliente entendeu o produto/serviço que está contratando e que está ciente de todos os riscos aplicáveis, seus direitos e obrigações antes de formalizar a contratação;
- Ser claro e objetivo no contato com o cliente com relação às informações prestadas quanto aos riscos, obrigações e direitos decorrentes da contratação do produto/serviço (ex. valor da tarifa relativa ao serviço, taxa de juros, natureza do serviço/produto que o cliente está cotando, canais de atendimento, ...);
- Deixar à disposição do cliente, nos diferentes canais de comunicação e/ou em suas instalações as informações dos produtos/serviços do Safra, os instrumentos que acompanham as contratações dos produtos/serviços do Safra, os materiais de comunicação, bem como, os telefones dos canais de atendimento e ouvidoria do Safra;
- Preencher, previamente à contratação, todos os campos nos documentos utilizados para formalização da operação com o Cliente, quando houver;
- Informar ao cliente sobre o seu direito de arrependimento da contratação no prazo legal de 7 (sete) dias, sendo que, em caso de empréstimo, este deverá ser informado que o exercício deste direito gerará a obrigação de devolução do valor/bem/finalidade da contratação; e

- Não contatar por telefone pessoas que tenham o número de celular/fixo cadastrado no Não Me Perturbe ou qualquer outro cadastro para restrição de ligações.

II. Responsabilidades

- Fornecer aos seus Colaboradores e terceiros contratados treinamento necessário à execução da atividade a ser desempenhada, contemplando os aspectos legais e as instruções e procedimentos do Safra;
- Esclarecer e dar suporte aos seus Colaboradores e terceiros contratados no atendimento aos clientes Safra;
- Manter relação formalizada mediante vínculo empregatício ou vínculo contratual de outra espécie com pessoas naturais integrantes da sua equipe, envolvidas no atendimento a clientes e usuários;
- Assegurar o uso de crachá pelos integrantes da equipe que prestem atendimento nas operações, expondo ao cliente, de forma visível, a denominação do contratado, o nome da pessoa e seu número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de o Correspondente prestar serviços presencialmente;
- Zelar pelo cumprimento das instruções, orientações e procedimentos do Safra constantes do Contrato de Prestação de Serviços celebrado, inclusive quanto as instruções e procedimentos determinados;
- Preservar a imagem do Safra;
- Estar aderente às normas de Autorregulação Bancária - FEBRABAN aplicáveis às atividades para as quais foi contratado e a Resolução 4.935/21 do Banco Central do Brasil;
- Apresentar as condições de contratação de produtos e serviços do Safra a todos os clientes interessados; e
- Prover local adequado e seguro para a guarda de documentos confidenciais providenciados pelo Safra, de forma segregada dos documentos do Correspondente no País e os de outras empresas para as quais este preste serviços.

III. Subcontratação

- O substabelecimento do Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente no País é admitido apenas em um único nível, desde que o contrato inicial preveja essa possibilidade e as condições para sua efetivação, entre as quais a anuência do Safra;
- É vedado ao Correspondente no País a contratação de pessoas jurídicas para execução dos serviços objeto do contrato celebrado com o Safra, com exceção a empresários individuais; e
- É vedada a Venda Casada de produtos e serviços do Safra.

IV. Operações em benefício próprio

- É proibido ao Correspondente no País e seus representantes emitirem a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações por eles intermediadas, ou cobrarem por conta própria, valor relacionado aos produtos e serviços fornecidos pelo Safra.

V. Relacionamento com Agente Público

- Apenas os Correspondentes no País cadastrados para tanto podem ofertar os produtos Safra aos Agentes Públicos e beneficiários do INSS, desde que cumpridas todas as formalidades legais;
- É vedado ao Correspondente no País representar o Safra perante qualquer Agente Público ou órgão da Administração Pública, sem a permissão por escrito do Safra.

Publicado em: Maio/2026
A revisar em: Maio/2029