



# GUIA DO PARCEIRO

ZEMA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A

2023

## SUMÁRIO

PALAVRA DIRETORIA COMERCIAL .....	3
1. INTRODUÇÃO .....	4
1.1 Histórico sobre atividade .....	4
1.2 Conceito e relevância .....	4
1.3 O papel do parceiro na Zema Financeira .....	5
1.3.1 Serviços autorizados.....	5
1.3.2 Práticas exigidas pela Zema Financeira .....	6
1.3.3 Práticas proibidas .....	6
1.3.4 Pontos de controle da Zema Financeira .....	7
1.4 Perguntas e respostas sobre o parceiro .....	8
2. ATENDIMENTO AO CLIENTE .....	9
2.1 Cartaz informativo de taxas, prazos e orientações .....	10
3. REGULAMENTAÇÃO .....	11
3.1 Sigilo bancário .....	12
3.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) .....	16
3.2.1 Impactos operacionais da LGPD nas empresas .....	16
3.2.2 Sanções no caso de descumprimento da lei.....	16
3.3 Código de defesa do consumidor .....	17
3.4 Prevenção e combate à lavagem de dinheiro .....	20
3.5 Autorregulação do Crédito Consignado .....	24
3.5.1. Principais itens da Autorregulação que devem ser observadas pelos Parceiros Zema Financeira ..	24
3.6 Resoluções, leis e decretos .....	27
4. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS .....	28
REFERÊNCIAS .....	29

## PALAVRA DIRETORIA COMERCIAL

Prezado parceiro,

Em meio a um mercado cada vez mais competitivo e mais regulamentado, formar parcerias e escolher os parceiros certos é uma tarefa cada dia mais desafiadora. Ao mesmo tempo, é a melhor e mais rápida maneira de atrair bons clientes e realizar negócios rentáveis para todos.

Nossa pretensão através de nossa parceria é obter crescimento e potencializar as capacidades de geração de negócios. Para tanto escolhemos os melhores para estar ao nosso lado nesse projeto de expansão da Zema Financeira.

Ao selecionar um parceiro, selecionamos também cultura, valores e crenças compatíveis com nosso propósito organizacional que é sustentado por conduta ética, transparência, respeito a legislação, respeito ao consumidor e às relações que construímos.

Para deixar ainda mais claro para todos as nossas crenças, valores e principalmente respeito as relações com parceiros e consumidores, construímos esse guia que irá orienta-lo sobre comportamento, apresentação da empresa e de seus colaboradores, cumprimento de legislação, relação com o consumidor inserindo-o totalmente no contexto do nosso mercado de atuação.

Espero que esse material seja útil como insumo para suas orientações e treinamentos aos seus colaboradores bem como permeie e norteie todas as ações relacionadas ao encaminhamento de propostas de crédito para a ZEMA FINANCEIRA.

Muito obrigada pela parceria e BOAS VENDAS!!!

## 1. INTRODUÇÃO

Este material tem por finalidade informar a respeito das regulamentações da atividade de correspondente bancário e estabelecer diretrizes de atuação do parceiro da Zema Financeira.

### 1.1 Histórico sobre atividade

A primeira regulamentação da atividade de correspondente ocorreu em 1973 com objetivo de levar acesso aos serviços bancários para todos os brasileiros.

As redes de correspondentes surgiram em locais de baixa bancarização e, inicialmente, apenas aceitavam pagamento de concessionárias de serviços públicos, como fornecimento de água e luz.

Nos dias atuais as novas tecnologias permitiram a criação de diversos canais para atendimento remoto dos clientes, mas a grande parte dos clientes ainda preferem o atendimento presencial. Trata-se de um público que se sente mais seguro quando conversa pessoalmente com um atendente sobre suas necessidades. É neste contexto que o correspondente tem tanta importância. O correspondente é uma ampliação do atendimento das financeiras e por estar próximo ao cliente, consegue apresentar os serviços financeiros com credibilidade e segurança.

Atualmente a atuação dos correspondentes é regulamentada pela Resolução nº 4935 do Conselho Monetário Nacional. Desde sua edição estas normas elevaram o grau de exigência de qualificação dos parceiros das instituições financeiras como prestadores de serviços.

Pode exercer a atividade de correspondente as sociedades empresarias definidas na lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002, 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 conforme previsto Resolução CMN nº 4.935, de 29 de julho de 2021.

Para ser parceiro da Zema Financeira é necessário que se enquadre em uma das atividades acima, com CNPJ regular há mais de dois anos, conta bancária ativa, cadastro da empresa e dos sócios atualizados sem restrições cadastrais e com regularidade fiscal comprovada.

Os parceiros da Zema Financeira contam com o apoio da equipe comercial de sua região, plenamente qualificada, equipe operacional orientada para vendas, qualidade e segurança do processo, tanto em relação a Financeira, quanto em relação a operação do parceiro e cliente, e ainda com o “serviço de atendimento ao parceiro Zema” cujo atendimento é online, com objetivo de orientar os usuários sobre o uso dos sistemas, tirar dúvidas, realizar a comunicação entre o parceiro e a instituição e ainda atuar como facilitador e representante do parceiro junto às diversas áreas da organização.

### 1.2 Conceito e relevância

O correspondente é a figura jurídica contratada pelos bancos e financeiras para atuar como distribuidor de alguns serviços financeiros específicos regulamentados pelo Banco Central do Brasil.

O Bacen regulamenta este acordo com um “contrato de prestação de serviços feito entre instituições financeiras e pessoas jurídicas para a execução de serviços em seu nome”, cuja finalidade é levar serviços financeiros a todos os brasileiros.

Os correspondentes viabilizam a oferta de produtos financeiros a população como um todo.



Figura 1 – Distribuição de produtos financeiros por parceiros bancários

## 1.2 O papel do parceiro na Zema Financeira

Na Zema Financeira o parceiro tem a função de atuar como canal de distribuição dos produtos de crédito pessoal (empréstimos pessoais, empréstimo pessoal consignado e saque aniversário FGTS) e CDC (Crédito Direto ao Consumidor), nas diversas modalidades ofertadas pela instituição. Para tanto, a financeira promove orientação, treina e disponibiliza canais internos de atendimento de forma que toda a rede de parceiros tenha assistência necessária para uma excelente prestação de serviços.

### 1.3.1 Serviços autorizados

Os serviços autorizados estão descritos na Resolução nº 4935, limitados às definições das resoluções podem variar de instituição para instituição. Na Zema Financeira os serviços autorizados aos parceiros são:

- a) Prestação dos serviços de recepção e encaminhamento de propostas referentes a empréstimos e financiamentos;

- b) Coleta de informações cadastrais e de documentação, bem como controle e processamento de dados;
- c) Atendimento pós-concessão (emissão de boletos de cobrança e esclarecimento de dúvidas).

### **1.3.2 Práticas exigidas pela Zema Financeira**

- a) Apresentar-se ao cliente adequadamente identificado como parceiro autorizado;
- b) Esclarecer e apresentar ao cliente todas as condições da operação negociada;
- c) Informar ao cliente os telefones de contato, site e canais de acesso a ouvidoria da Financeira;
- d) Solicitar documentos originais dos clientes;
- e) Entregar uma via da proposta de crédito preenchida com as informações da operação e sua respectiva validade;
- f) Entregar uma via da CCB (Cédula de Crédito Bancária) preenchida e assinada pelo cliente, quando for assinatura física de documentos;
- g) Orientar e manter afixado em local visível ao cliente informações quanto aos custos da operação, juros por atraso, condições e procedimentos para liquidação antecipada de contrato e opção de portabilidade;
- h) Conhecer e dar conhecimento a equipe que mantém relacionamento com o cliente das regras sobre de que trata a legislação sobre o sigilo bancário (Lei Complementar nº105 de 10 de janeiro de 2001);
- i) Conhecer e manter a disposição do consumidor legislação pertinente ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997;
- j) Garantir que as informações do cliente somente serão utilizadas naquela operação em questão e que os dados cadastrais do cliente serão digitados no sistema da financeira que realizar a operação;
- k) Garantir que as Cédulas de Crédito Bancário (CCB) e demais documentos que compuserem a formalização da operação sejam armazenados em local seguro de acesso restrito aos funcionários do parceiro até serem encaminhados à Financeira;
- l) Encaminhar junto com as solicitações de crédito dados do profissional responsável pelo atendimento do cliente. Este profissional deve ser detentor do certificado de correspondente bancário emitido por instituição de reconhecida capacidade técnica.

### **1.3.3 Práticas proibidas**

- a) Substabelecer a prestação de serviços autorizados a terceiros, total ou parcialmente, sem a anuência, por escrito, da Zema Financeira;
- b) Cobrar, por iniciativa própria, qualquer tarifa relacionada com a prestação dos serviços a que está autorizado;
- c) Efetuar venda “casada” de outros produtos ou serviços;
- d) Utilizar qualquer marca figurativa e nominativa da financeira que possa confundir o consumidor;
- e) Prestar informações inexatas e incorretas para os clientes;
- f) Encaminhar para Zema Financeira operações encaminhadas através de terceiros sem consentimento pessoal do cliente;
- g) Colher assinaturas de clientes em documentos em branco, sem o devido preenchimento das condições contratuais.

### 1.3.4 Pontos de controle da Zema Financeira

<b>1</b>	Manter visível para o cliente o quadro Informativo de taxas, produtos, site, portabilidade e telefone de ouvidoria da Zema Financeira, bem como a relação das atividades permitidas e executadas pelo parceiro.
<b>2</b>	Manter a programação visual da empresa conforme orientação e não utilizar logomarca e placas indicativas similares às adotadas pela Zema Financeira, exceto as que mencionam ser empresa parceira autorizada.
<b>3</b>	Fornecer informações confiáveis e fidedignas dos cadastros encaminhados, bem como garantir o envio para a Financeira dos documentos de identificação do cliente.
<b>4</b>	Enviar regularmente para a Zema Financeira os comprovantes de pagamento referentes aos boletos de recompra em no máximo 24 horas após o pagamento, caso a instituição portada não faça parte da plataforma de registro de portabilidade (CIP).
<b>5</b>	Cumprir os procedimentos estabelecidos no roteiro operacional de cada convênio e produto, visando a segurança e qualidade para todos os envolvidos na operação: cliente, Financeira e parceiros.
<b>6</b>	Não 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 Zema Financeira.
<b>7</b>	Não realizar adiantamento a cliente, por conta de recursos a serem liberados pela instituição contratante.
<b>8</b>	Não prestar garantia, inclusive coobrigação, nas operações a que se refere o contrato. A prestação de garantias é permitida apenas para situações onde o parceiro é ao mesmo tempo fornecedor do bem objeto do financiamento (operações de CDC).
<b>9</b>	Realizar os atendimentos aos clientes e usuários relativos as 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 parceiro.
<b>10</b>	Declarar para todos os efeitos ter 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.
<b>11</b>	Garantir o uso de crachá pelos integrantes da respectiva equipe que prestem atendimento nas operações de que trata a resolução nº 4935, 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).
<b>12</b>	Garantir e providenciar certificação de capacidade técnica por entidade reconhecida da equipe e agentes contratados que prestem atendimento ao cliente e que possuam acesso aos sistemas da financeira.
<b>13</b>	Garantir a correta formalização das operações conforme previsto nos roteiros operacionais.
<b>14</b>	Manter em local visível ao público o alvará de funcionamento.
<b>15</b>	Enviar para a financeira na periodicidade prevista no contrato de parceiro bancário todos os documentos físicos da operação realizada conforme orientado nos manuais e roteiros operacionais quando a formalização envolver documentos físicos.
<b>16</b>	Prover ao cliente toda informação sobre liquidação antecipada de contratos (Lei 8.078/1990).

Quadro 1 – Pontos de Controle sujeitos a auditoria da IF e ou do Banco Central.

#### 1.4 Perguntas e respostas sobre o parceiro

**a) No que tange às “pastinhas”, estes deverão ser todos contratados por mim?**

Denomina-se “pastinhas” aqueles promotores que oferecem empréstimos ao público em empresas, nas ruas e repartições públicas representando as instituições financeiras. Todas as “pastinhas” deverão ser contratadas mediante vínculo empregatício ou vínculo contratual.

**b) O que pode ser exemplificado como “termos característicos das instituições do sistema financeiro”?**

São exemplos de “termos característicos das instituições do sistema financeiro”: banco, banking, financeira, empréstimos, crédito, financiamento, entre outros, que provavelmente possam levar ao entendimento de que a instituição em questão seja a concedente do crédito ou empréstimo, ou algumas das instituições do Sistema Financeiro Nacional (SFN), de acordo com a interpretação do disposto no artigo 5º da resolução nº 4935.

Os elementos que compõem o SFN podem ser consultados por meio do link: <http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP>.

Quanto à relação de instituições em funcionamento no Brasil, poderá ser consultado no link: [https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao\\_instituicoes\\_funcionamento](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao_instituicoes_funcionamento).

**c) Em se tratando de fachada, posso utilizar a “logomarca” da Zema Financeira ao lado da logomarca ou identificação da minha empresa de modo a mostrar ao cliente que sou um parceiro da financeira?**



O selo correspondente autorizado pela Zema Financeira poderá ser utilizado em materiais publicitários e placas de fachada mediante autorização previa de layout da Zema Financeira. Para mais informações, recomenda-se consultar a Zema Financeira.

**d) Quanto aos funcionários (contratados), deverão ser certificados ou somente uma pessoa da equipe?**

A certificação é para todas as pessoas que prestam atendimento ao cliente, ou seja, que atuam no encaminhamento de proposta de operações de crédito e arrendamento mercantil. Está previsto a certificação de apenas uma pessoa da equipe por ponto de atendimento, especificamente quando se tratar de parceiro ao mesmo tempo fornecedor de bens e serviços financiados ou arrendados.

**e) De que maneira deve ser feita a certificação da equipe?**

Inicialmente, é necessário verificar no mercado as instituições que se apresentam como certificadoras, e posteriormente providenciar a inscrição. Consulte a Zema Financeira sobre as certificadoras recomendadas e cursos preparatórios.

**f) Quanto à responsabilidade da certificação, a quem pertence?**

É de responsabilidade do parceiro manter a equipe certificada. Possuir certificado de parceiro bancário é critério necessário para realizar o encaminhamento de propostas de operação de crédito e atendimento ao cliente.

## 2. ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Zema Financeira possui estrutura robusta para atendimento ao cliente. Os atendentes passam por treinamentos contínuos de capacitação e estão aptos a dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos sobre operações de crédito, disponibilizar boletos de cobrança, registrar elogios e reclamações.

As reclamações não tratadas pela Central de Atendimento são encaminhadas para a Ouvidoria que segue os preceitos da resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, e orientações da diretoria da Zema Financeira. A satisfação de nossos clientes é nosso maior objetivo.

## Entre em contato

Escolha a melhor forma de atendimento para você.

### Atendimento

**0800 095 6702**

(2ª a 6ª feira, das 8 às 18h)

### Ouvidoria

**0800 095 6702**

(2ª a 6ª feira, das 8 às 19h)

### Canal de Denúncia

**0800 095 6702**

(2ª a 6ª feira, das 8 às 18h)

O canal de denúncia tem como finalidade receber de funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores comunicação de situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição. Para tais comunicações não se faz necessário se identificar.

## 2.1 Cartaz informativo de taxas, prazos e orientações

O cartaz informativo da Zema Financeira possui uma série de informações obrigatórias que deverão estar disponíveis ao cliente. Os parceiros devem afixar o cartaz em local visível ao cliente e prestar os devidos esclarecimentos quando houver dúvidas sobre as informações expostas.

Modelo padrão de cartaz informativo:

### TABELA DE TAXAS E PRAZOS

PRODUTO	SIMULAÇÃO EM VALOR	PRAZOS	*TC	TAXA A.M MÁXIMA	CET MENSAL MÁXIMA	TAXA A.A MÁXIMA	CET ANUAL MÁXIMA
	VALOR MÁXIMO						
CRÉDITO PESSOAL	R\$ XXXXXX	03 a 05	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
	R\$ XXXXXX	06 a 24	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
CRÉDITO PESSOAL PARA NEGATIVADOS	R\$ XXXXXX	03 a 15	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
CRÉDITO CONSIGNADO	R\$ XXXXXX	01 a XX	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
-	SIMULAÇÃO EM VALOR	PRAZOS		TAXA A.M MÁXIMA	CET MENSAL MÁXIMA	TAXA A.A MÁXIMA	CET ANUAL MÁXIMA
	VALOR MÍNIMO						
CRÉDITO PESSOAL	R\$ XXXXXX	03 a 05	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
	R\$ XXXXXX	06 a 24	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
CRÉDITO PESSOAL PARA NEGATIVADOS	R\$ XXXXXX	03 a 15	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
CRÉDITO CONSIGNADO	R\$ XXXXXX	01 a XX	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
-	SIMULAÇÃO EM VALOR	PRAZOS		TAXA A.M MÁXIMA	CET MENSAL MÁXIMA	TAXA A.A MÁXIMA	CET ANUAL MÁXIMA
	VALOR MÍNIMO						
CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR	R\$ XXXXXX	02 a 24	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX
-	SIMULAÇÃO EM VALOR	PRAZOS		TAXA A.M MÁXIMA	CET MENSAL MÁXIMA	TAXA A.A MÁXIMA	CET ANUAL MÁXIMA
	VALOR MÍNIMO						
CRÉDITO DIRETO AO CONSUMIDOR	R\$ XXXXXX	02 a 24	RS XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX	XX,XX

\* A Taxa de Cadastro (TC) é cobrada uma única vez segundo os critérios das Resoluções 3.919 e 4.021 do Conselho Monetário Nacional.

A empresa **XXXXXXXXXXXXXX** é correspondente bancário autorizada da Zema Financeira conforme resolução nº 3954 de 24 de fevereiro de 2011 do Conselho Monetário Nacional – CMN e alterações posteriores.

Os serviços prestados pela empresa **XXXXXXXXXXXXXX** são encaminhamento de operações de Crédito Pessoal e Financiamentos, atendimento ao cliente, recebimento de parcelas e reimpressão de boletos bancários.

#### IMPORTANTE

A Zema Financeira não exige DEPOSITO PRÉVIO A TÍTULO DE SEGURO OU TAXA DE CADASTRO para concessão de empréstimos aos seus clientes.

Os clientes com operações contratadas têm direito a portabilidade conforme preceitos da resolução 4.292 do CMN de 20/12/2013.

#### OUVIDORIA ZEMA FINANCEIRA

Nosso telefone de atendimento é 0800 095 6702 e, ao ligar, selecione a opção 8. Nosso horário de atendimento é de 2ª a 6ª feira, das 08h até as 18h. Para contatar a ouvidoria por mensagem eletrônica envie um e-mail para [ouvidoria@zemaфинanceira.com](mailto:ouvidoria@zemaфинanceira.com)



### 3. REGULAMENTAÇÃO

Para uma instituição financeira ter marca e imagem forte no mercado é preciso construir e manter boa reputação.

Dessa maneira, necessita cumprir leis, ser ética, transparente e realizar parcerias bem-sucedidas e confiáveis, conhecer o cliente e a origem de seus recursos financeiros.

Assim, conseguirá passar a imagem de segurança e credibilidade a todos, bem como precaver-se de situações ilícitas: fraudes, lavagem de dinheiro, entre outros.

A Zema Financeira considera a prevenção no combate à lavagem de dinheiro, o sigilo das informações de seus clientes, a adoção de boas práticas de transparência no relacionamento com clientes, e a conduta ética de sua equipe e seus parceiros parte de seu compromisso institucional.

Em todo o mundo, os governos e as instituições financeiras estão adotando medidas cada vez mais rigorosas contra fraudadores e lavadores de dinheiro. Portanto, deve-se estar integrado com as normas e melhores práticas internacionais para garantir uma coexistência bem-sucedida no mercado.

As instituições financeiras e os parceiros devem estar alinhados a todas as políticas e procedimentos, para que sejam evitadas quaisquer possibilidades de se envolverem em situações que possam sugerir suspeita de crimes contra o consumidor, desrespeito ao sigilo bancário, lavagem de dinheiro e crimes contra o SFN.

Dessa forma, todos devem ficar atentos ao que estiver fora da normalidade em sua rotina de trabalho. Em qualquer situação diferente da normalidade usual informar a Zema Financeira para que sejam tomadas medidas de verificação que se fizerem necessárias. Em nenhum momento deve ser dado conhecimento ao cliente sobre suas suspeitas.

**Lembre-se:** sempre é possível contribuir para que as práticas não aceitas e ilícitas deixem de existir, que as pessoas não se envolvam em nenhuma situação de origem ilegal ou suspeita.

#### Canais para recebimento de informações

- No caso de situações com indícios do crime de Lavagem de Dinheiro, o parceiro poderá encaminhar comunicado para o endereço eletrônico: [pld@zemafinanceira.com](mailto:pld@zemafinanceira.com), contendo os dados da operação, cliente e os indícios observados;
- Os indícios de atividades ilícitas deverão ser prontamente comunicadas ao canal de denúncia interno ([denuncia@zemafinanceira.com](mailto:denuncia@zemafinanceira.com)). Neste canal são recebidas denúncias sobre irregularidades cometidas por funcionários, administradores e/ou prestadores de serviços da Zema Financeira.

### **3.1 Sigilo bancário**

O sigilo não surgiu apenas com o próprio “clarear” das atividades bancárias, mas também as impulsionou. Isso porque, é difícil se conceber o desenvolvimento de atividades bancárias sem a integração entre cliente e instituição bancária, decorrente do dever desta guardar “segredo” quanto à operação. Se o vazamento de informação por parte do estabelecimento de crédito pode gerar para o cliente não apenas inconvenientes, como o recebimento de materiais publicitários e promocionais

indesejáveis, pode também sujeitá-lo a ser vítima de delitos de roubo, extorsão mediante sequestro e até mesmo latrocínio.

As doutrinas nacional e internacional vêm se empenhando no sentido de tentar precisar do fundamento da obrigação de guardar “segredo” nas operações bancárias, não havendo, entretanto, nenhuma unanimidade no trato do tema.

A questão central do julgamento é a constitucionalidade da lei complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, regulamentada pelo decreto nº 3.724, de 10 de janeiro de 2001, que disciplina a quebra do sigilo bancário pela autoridade administrativa. A quebra de sigilo bancário vem levantando dúvidas e incertezas no fisco e no contribuinte, já que o artigo 6º da mencionada lei permite à administração tributária o acesso aos documentos, registros e livros de instituições financeiras (desde que haja processo administrativo instaurado ou procedimento fiscal em curso e as informações sejam reputadas imprescindíveis).

O decreto nº 3.724, de 2001, criou um procedimento administrativo-fiscal para a quebra do sigilo bancário, onde duas condições são indispensáveis: procedimento de fiscalização em curso e indispensabilidade da violação de dados.

Tal possibilidade altera profundamente o ordenamento jurídico brasileiro, por colidir com princípios resguardados na constituição federal, artigo 5º, tais como o direito à privacidade e intimidade.

A intimidade e a privacidade constituem-se em elementos importantes na formação e revelação da pessoa. É uma extensão da própria personalidade do indivíduo, por onde pode se sentir inúmeras qualidades que compõe o caráter moral e individual de uma pessoa.

Abrange, portanto, a prerrogativa do homem de manter em sigilo os seus desejos mais íntimos, suas crenças religiosas, suas ideologias políticas, seus dramas existenciais e as informações pertinentes à vida profissional, como função, cargo, salário, atribuições, que o poderiam enquadrar em classificações econômicas ou sociais.

Nesse sentido, a Constituição da República Federativa do Brasil, de forma inovadora no ordenamento jurídico, consagrou a inviolabilidade de dados como um dos direitos fundamentais do cidadão, dispondo no artigo 5º, inciso XII: "é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal".

A dificuldade que se cria sobre o assunto é desnecessária, senão temerária, considerando-se que na presença de indícios de irregularidades não é rara a autorização de quebra do sigilo pelo poder judiciário, de modo que insubstistem o fisco a justificar uma intervenção estatal sem uma ordem judicial.

Não obstante a existência da lei complementar nº105, de 2001, sua flagrante inconstitucionalidade deve ser combatida pelos contribuintes e pelos operadores do direito em

privilégio ao Estado Democrático de Direito. As normas constitucionais prevalecem em detrimento de qualquer ato normativo infraconstitucional que as contrariem.

Quanto às hipóteses autorizadoras da quebra do sigilo, dispõe o §3º do artigo 1º da lei complementar nº105, de 2001, às hipóteses autorizadoras da quebra do sigilo, são:

- A troca de informações entre instituições financeiras, para fins cadastrais, inclusive por intermédio de centrais de risco, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil;
- O fornecimento de informações constantes de cadastro de emitentes de cheques sem provisão de fundos e de devedores inadimplentes, a entidades de proteção ao crédito, observadas as normas baixadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central do Brasil;
- O fornecimento das informações de que trata o § 2º do art. 11 da lei nº 9.311, de 24 de outubro de 1996;
- A comunicação, às autoridades competentes, da prática de ilícitos penais ou administrativos, abrangendo o fornecimento de informações sobre operações que envolvam recursos provenientes de qualquer prática criminosa;
- Revelação de informações sigilosas com o consentimento expresso dos interessados;
- Prestação de informações nos termos e condições estabelecidos nos artigos 2º, 3º, 4º, 5º, 6º, 7º e 9º desta lei complementar.

O §3º enumera às situações que não se encontram vinculadas ao dever de sigilo, cabe destacar, são as atividades naturais e habituais dos órgãos ali mencionados.

Na mesma direção, o §4º do referido dispositivo aduz de forma peculiar, regra específica autorizadora da quebra do sigilo, sempre que necessário para a apuração de qualquer ilícito, em qualquer fase do inquérito ou processo judicial, pelo que, elenca os seguintes crimes a qual justificaria o rompimento do sigilo, veja-se:

- Terrorismo;
- Tráfico de substâncias entorpecentes ou drogas afins;
- Contrabando ou tráfico de armas, munições ou material destinado à sua produção;
- Extorsão mediante sequestro;
- Contra o sistema financeiro nacional;
- Contra a administração pública;
- Contra a ordem tributária nacional e a previdência social;
- Lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores;
- Praticado por organização criminosa.

Menciona o §4º que a quebra de sigilo poderá ser determinada para apuração de qualquer ilícito, dando a entender que a quebra seria justificável para apuração de ilícitos não penais ou de reduzida gravidade. Todavia, impõem expor que, deve-se evitar a “banalização” de garantias tão fundamentais como a que se está tratando, a ponto de se autorizar a quebra do sigilo com a intenção de se apurar delitos inexpressivos, de reduzida gravidade. De um modo geral, a autorização judicial da quebra de sigilo deve ter como indicativo a apuração de ilícitos penais graves, saliente-se, porém, que há ilícitos praticados na área administrativa (lei nº 8.429, de 1992) que são graves, o que comportaria a quebra do sigilo.

Mencionado pelo §3º do artigo 1º da lei complementar nº105, de 2001, o artigo 9º do dispositivo prevê que o Bacen e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), verificando a ocorrência de crime definido em lei como de ação pública, ou indícios de tais práticas, informarão ao Ministério Público, juntando documentos necessários à comprovação ou apuração dos fatos. Não se trata aqui, de quebra de sigilo de informações, mas tão somente de atribuição conferida a tais órgãos, o de fiscalização.

Saliente-se ainda, que o artigo 2º da lei complementar nº105, de 2001, dispõe que o sigilo também é oponível ao Bacen e a CVM, exceto em duas hipóteses, que se encontram respaldo no §1º dos incisos I e II:

§ 1º - O sigilo, inclusive quanto a contas de depósitos, aplicações e investimentos mantidos em instituições financeiras, não pode ser oposto ao Bacen:

- No desempenho de suas funções de fiscalização, compreendendo a apuração, a qualquer tempo, de ilícitos praticados por controladores, administradores, membros de conselhos estatutários, gerentes, mandatários e prepostos de instituições financeiras;
- Ao proceder a inquérito em instituição financeira submetida a regime especial.

Já o artigo 10º da lei complementar nº105, de 2001, criminaliza a ruptura do sigilo de informações e serviços prestado por parte das instituições financeiras fora das hipóteses legais, prevendo pena de reclusão de um a quatro anos e multa.

Certo é que se faz preciso o combate à sonegação, mas sempre integrado aos mecanismos de garantia, controle e efetivação dos direitos fundamentais, os quais passam necessariamente pelo poder judiciário, pois para quebrar o sigilo é fundamental haver uma decisão judicial fundamentada que justifique a restrição do direito fundamental à privacidade e à intimidade, em face de circunstâncias fáticas.

Somente o poder judiciário detém a imparcialidade exigida para desvendar em que circunstâncias pode ser revelada a intimidade do indivíduo. Somente por ordem judicial é possível ultrapassar-se a barreira constitucional da privacidade para mensurar quando o valor privacidade deverá ceder em prol do interesse público.

De outra parte, o procedimento de fiscalização somente terá início em face de ordem expressa constante em Mandado de Procedimento Fiscal (MPF), por auditor fiscal da receita federal.

Contudo, nos casos de flagrante constatação da prática de infração à legislação tributária, que venha a colocar em risco os interesses da Fazenda Nacional, o procedimento fiscalizatório deverá ser iniciado imediatamente, e, no prazo de cinco dias, contados de sua data de início, será expedido MPF especial, no qual será oficializada a ciência ao sujeito passivo.

Relembre-se que o sigilo bancário não é direito absoluto, já que se admite sua quebra, mas desde que justificada por fundadas razões e mediante autorização judicial.

### **3.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

No dia 14 de agosto de 2018, foi sancionada a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), lei nº 13.709/2018. A lei introduz mudanças muito significativas, que deverão transformar radicalmente a abordagem da privacidade por parte de indivíduos, empresas e entes públicos. Não se trata apenas de uma questão tecnológica, mas de um desafio que envolverá toda a sociedade.

A LGPD é, assim como o regulamento geral sobre a proteção de dados (norma europeia conhecida pelo acrônimo “GDPR”<sup>1</sup>), baseada em princípios e, ao regular a proteção dos dados pessoais, garante direitos aos cidadãos e estabelece regras claras sobre as operações de tratamento realizadas por órgãos públicos ou privados.

Com a aprovação da lei, o cidadão passará a ter direito de ser proprietário dos dados pessoais que fornece às empresas. Tendo assim mais controle sobre os dados coletados e como estes serão utilizados.

#### **3.2.1 Impactos operacionais da LGPD nas empresas**

Os direitos e as obrigações estabelecidas pela LGPD requerem a revisão e a adequação de diversas rotinas operacionais das empresas. Por exemplo, estabelece que os titulares de dados podem solicitar o acesso aos dados pessoais mantidos pelas empresas, bem como a revisão dos seus respectivos perfis pessoais ou de consumo que tenham sido formados com base em tratamento automatizado de dados, por exemplo, por meio de algoritmos para construção de um índice de adimplência. As empresas deverão criar mecanismos para atender a essas solicitações.

#### **3.2.2 Sanções no caso de descumprimento da lei**



Violações à LGPD estão sujeitas a sanções administrativas, a serem aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), após processo administrativo, sem prejuízo de outras sanções ou penalidades civis ou criminais.

As duas principais sanções são:

- a) Multa de até 2% do faturamento do grupo econômico no Brasil no último exercício, até o limite de 50 milhões por infração;
- b) Divulgação da infração. Por determinação da ANPD, a violação da LGPD deverá ser amplamente divulgada em meios de comunicação, para conhecimento do público.

Vale ressaltar que as penalidades previstas na LGPD podem alcançar a contratada e seus contratantes.

### O que estamos fazendo?

A Zema Financeira está trabalhando incessantemente para ampliar a segurança nos processos de armazenamento e processamento dos dados pessoais de seus clientes, colaboradores e fornecedores.

Nossa infraestrutura tecnológica é robusta e auditada com frequência. A empresa realiza várias iniciativas para disseminação da cultura da segurança das informações.

Na página da Zema Financeira na internet disponibilizamos para acesso público na área Relação com Investidores (<https://zemafinanceira.com/relacao-com-investidores>) resumo de nossa Política de Segurança da Informação com as diretrizes seguida pela empresa para armazenamento seguro dos diversos dados coletados pela instituição.

### **3.3 Código de defesa do consumidor**

A garantia legal da defesa do consumidor decorreu da necessidade da atuação do Estado em minimizar os efeitos negativos do mercado ocorridos em meados do século XX. Tais efeitos são denominados pela “Teoria Econômica” como falhas de mercado, ou seja, são resultados econômicos indesejáveis socialmente, decorrentes da atuação livre e não regulamentada do mercado. Nesta situação, o fornecedor, ou seja, toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, assume a posição de força na relação de consumo, uma vez que os consumidores não dispõem de controle sobre bens de produção e, por conseguinte, devem se submeter ao poder dos titulares destes.

Portanto, a defesa do consumidor, ou seja, de toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, tem o seu fundamento na vulnerabilidade deste frente ao fornecedor no mercado de consumo.

O surgimento no Brasil em meados da década de 80 do movimento de defesa do consumidor é resultado de várias razões, dentre as quais podem ser citadas:

- a) A influência do movimento internacional de defesa do consumidor;
- b) A organização da sociedade civil;
- c) O processo de redemocratização;
- d) O aumento da participação do país no comércio internacional;
- e) O interesse do setor industrial internacional que adquirira empresas nacionais de que fosse adotada no país uma legislação que viabilizasse um aumento da qualidade da produção, de modo a possibilitar a competição internacional dos produtos aqui fabricados e que dificultasse a circulação interna de produtos com padrões inferiores.

Sendo a Constituição Federal a lei fundamental do Brasil, no qual constam os valores fundamentais de uma sociedade e os limites da ação dos governantes, quando da inclusão no texto constitucional em 1988 de que a defesa do consumidor pelo poder público é um dos direitos fundamentais do cidadão brasileiro, a sociedade determinou ao Estado o dever de atuar ativamente na garantia deste direito.

O artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 dispõe expressamente que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. A inserção deste mandamento no título em que elenca os direitos e garantias fundamentais resulta no dever do Estado brasileiro, por todos os seus poderes, de atuar positivamente na defesa dos consumidores. Entretanto, a norma constitucional é genérica, uma vez que não explicitou os instrumentos que o Estado deveria instituir para atender tal determinação, sendo que esta definição dar-se-ia “na forma da lei”, por meio de um Código de Defesa do Consumidor (CDC), conforme o artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

Em 1990, o Código Brasileiro de Proteção e Defesa do Consumidor explicitou a forma pela qual o Estado deveria se organizar para garantir o disposto na Constituição, através do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), formado por instituições públicas do executivo, judiciário e Ministério Público, e por entidades civis sem fins lucrativos.

Quase 02 (dois) anos após a promulgação da constituição, o Congresso Nacional aprovou o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, baseado em legislações existentes nos Estados Unidos, México, Canadá, Alemanha, Espanha e na resolução nº 39/248, de 1985, da assembleia geral das Organizações das Nações Unidas (ONU). O código brasileiro é considerado uma das legislações mais completas do mundo, pois nele há dispositivos de direito material

e processual nos âmbitos penal, civil e administrativo que visam garantir o reequilíbrio das relações de consumo seja reforçando, quando possível, a posição do consumidor, seja proibir ou limitar certas práticas de mercado, ou seja, visando à redução das falhas de mercado.

Sendo o direito do consumidor constante no artigo 5º, XXXII, um direito social a uma atuação positiva do Estado em favor dos consumidores, para assegurar a eficácia social da norma constitucional (sua efetividade normativa) que representa a materialização, no “mundo” dos fatos, dos preceitos legais e simboliza a aproximação, tão íntima quanto possível, entre o “dever-ser” normativo e o “ser” da realidade social, o CDC dispôs sobre a organização do SNDC.

Para que ocorra a eficácia social da norma constitucional de proteção ao consumidor por parte do Estado é necessária à implementação de políticas públicas neste sentido. O conteúdo destas políticas públicas é a garantia da defesa dos direitos básicos dos consumidores previstos no CDC:

- a) Proteção da vida, saúde e segurança nas relações de consumo;
- b) Educação, liberdade de escolha e igualdade na contratação de produtos e serviços;
- c) Informação clara e adequada sobre o que é contratado;
- d) Proteção contra publicidade, práticas comerciais, cláusulas contratuais enganosas e abusivas;
- e) Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
- f) Acesso às entidades e órgãos públicos para assegurar seus direitos;
- g) Facilitação da defesa judicial dos seus direitos;
- h) Adequada e eficaz prestação de serviços públicos.

Com base no disposto mais frequentemente na literatura jurídica quando da interpretação dos artigos 5º e 105 do CDC e no decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, que regulamenta a organização do SNDC, o presente manual organiza três categorias de entidades públicas que fazem parte do sistema:

- a) As que atuam diretamente na defesa do consumidor e que possuem o poder de polícia administrativa;
- b) As que atuam diretamente na defesa do consumidor, mas não dispõem do poder de polícia administrativa;
- c) As que atuam indiretamente na defesa do consumidor.

Para a formulação e execução das políticas públicas de proteção do consumidor, o CDC previu, no seu artigo 105, o SNDC, integrado pelos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

As “entidades públicas que atuam diretamente na defesa do consumidor” e que tem como atribuição a aplicação das sanções administrativas aos fornecedores que violam as normas protetivas dos consumidores são o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) do Ministério da

Justiça e os Procons estaduais e municipais, que presidem a sua atuação pela preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar dos consumidores. Ao departamento compete a coordenação política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, além de outras atribuições previstas no decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Os procons são órgãos criados pelo poder executivo estadual e municipal que atuam de forma decisiva na defesa dos consumidores. Compete a estes órgãos:

- Divulgação dos direitos dos consumidores;
- Realização de procedimento administrativo preliminar (que visa a conciliar os interesses dos consumidores e fornecedores);
- Instauração de processo administrativo para apuração de práticas infrativas;
- Aplicação das sanções administrativas previstas no CDC;
- Encaminhamento dos consumidores, se necessário, para as demais entidades que atuam diretamente na defesa do consumidor e a elaboração;
- Coordenação e execução da política local (estadual ou municipal) de defesa do consumidor.

As entidades públicas que “atuam diretamente na defesa dos consumidores, mas que não são dotadas do poder de polícia administrativa” são:

- a) As delegacias do consumidor - apuram, via inquérito policial, as infrações penais praticadas contra as relações de consumo que estão expressas no CDC.
- b) As defensorias públicas - prestam assistência jurídica integral e gratuita para o consumidor lesado que não tem condições financeiras para contratar um advogado.
- c) Os juzizados especiais cíveis - instituídos para a conciliação ou o julgamento de conflitos mais comuns do cotidiano decorrentes das relações de consumo que envolvam produtos e serviços de reduzido valor econômico, até quarenta salários mínimos.

### 3.4 Prevenção e combate à lavagem de dinheiro

O crime de lavagem de dinheiro caracteriza-se por um conjunto de operações comerciais ou financeiras que buscam a incorporação na economia de recursos, bens e valores de origem ilícita.

A lavagem de dinheiro é a prática de transformar dinheiro de origem ilícita em dinheiro limpo (lícito), ou seja, tornar legais os recursos obtidos por meio de práticas de crimes tais como:

- Tráfico de drogas;
- Terrorismo e seu financiamento;
- Contrabando ou tráfico de armas;
- Crime organizado;

- Extorsão mediante sequestro;
- Crimes contra o sistema financeiro nacional e a administração pública.

Quando os recursos obtidos ilegalmente são introduzidos no sistema financeiro, tornam-se “limpos”, o que pode acarretar custos para todos os envolvidos. O objetivo da lavagem de dinheiro não é obter lucro, mas transformar recursos ilícitos em lícitos.

No Brasil, a tipificação do crime de lavagem de dinheiro encontra-se na lei nº 9.613, de 03 de março de 1998. Seu artigo 1º define o crime de lavagem de dinheiro como o ato de “ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de crime”. Essa lei estabeleceu a criação de uma entidade específica para tratar do ilícito, denominada Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), no âmbito do Ministério da Fazenda. Posteriormente, por meio de uma medida administrativa do poder executivo, criou-se no Ministério da Justiça o Departamento de Recuperação de Ativos e Cooperação Jurídica Internacional (DRCI), com competências similares às do COAF. O desenvolvimento da estratégia brasileira é abordado na sequência, mas em termos de resultados práticos, no Brasil, até o momento, não houve condenação por crime de lavagem de dinheiro.

Já a circular 3.978, de 2020, do Bacen reúne as principais regras e procedimentos que devem ser adotados para a devida identificação, qualificação e classificação de clientes, parceiros, prestadores de serviços, funcionários e contrapartes quanto a prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na lei nº 9.613, de 1998.

O crime precedente da lavagem de dinheiro é a atividade subjacente que gera os proveitos que serão objetos do processo de lavagem de dinheiro. Entre os crimes precedentes podem ser incluídos todos aqueles crimes que geram lucro, como o tráfico ilícito de drogas, contrabando, fraudes, roubo, entre outros.

Não obstante o grau de complexidade envolvido é possível identificar algumas etapas nas operações da lavagem de dinheiro. Cada uma dessas etapas tem uma finalidade própria e ocorre em um momento específico.

Como demonstrado no quadro abaixo, a lavagem de dinheiro pode ser dividida em três etapas: fase de colocação, ocultação e integração.

FASES	DESCRIÇÃO
COLOCAÇÃO	Os criminosos buscam acesso ao sistema financeiro por conta das possibilidades que este faculta à lavagem de dinheiro. Através do sistema financeiro é possível movimentar recursos facilmente para qualquer lugar do mundo, seja por meio de transferências bancárias, cheques, cartões de crédito ou ordens de pagamento. É a etapa mais arriscada do processo de lavagem porque grandes quantias de dinheiro chamam muito a atenção e os bancos são obrigados a declarar transações de valor alto. Assim, muitos fazem pequenos depósitos para “despistar”.

<b>OCULTAÇÃO</b>	O criminoso realiza uma série de conversões e transferências dos recursos com o objetivo de afastá-los de sua origem. Quanto mais dessas transações forem realizadas, menores serão as chances de alguém tomar conhecimento de que se trata de recursos provenientes de atividade criminosa. Na fase de ocultação quase sempre haverá transações internacionais. O motivo principal é que as autoridades estão restritas aos limites territoriais do país em que atuam.
<b>INTEGRAÇÃO</b>	Após a realização bem-sucedida das duas primeiras etapas, o criminoso insere os recursos novamente na economia lícita. Como consequência, o criminoso passa a usufruir dos recursos como se legítimos fossem. A partir desse momento, os recursos poderão ser utilizados para a aquisição de propriedades imóveis ou bens de luxo, realização de aplicações financeiras ou investimentos e até mesmo para dar início a atividades lícitas.

Ademais, a lavagem de dinheiro não se encontra restrita a qualquer região geográfica. Por decorrer de crimes que geram lucro, a lavagem de dinheiro pode acontecer em praticamente qualquer lugar do mundo. Em geral, os criminosos escolhem países e setores em que existe menor risco de detecção da lavagem de dinheiro. Além disso, como o objetivo é possibilitar a utilização dos recursos pelos criminosos, a opção é quase sempre por mercados financeiros estáveis.

Importante ressaltar que a lavagem de dinheiro nem sempre é realizada pelos mesmos agentes dos crimes precedentes. Com frequência, as operações são planejadas e colocadas em prática por profissionais especializados em tirar vantagem das deficiências do sistema financeiro internacional e das diferenças de regulação entre os países. Esse auxílio às organizações criminosas é disponibilizado por advogados, contadores, notários, consultores financeiros e outros assessores especializados.

Esses profissionais prestam uma série de serviços voltados ao planejamento e administração dos negócios financeiros de seus clientes. Eles oferecem consultoria em investimentos, constituição de sociedades, planejamento tributário e outros arranjos legais. Ao lado disso, alguns desses profissionais executam transações financeiras em nome de seus clientes, como transferências bancárias, aquisições de bens imóveis, investimentos, entre outros.

As atividades exercidas por esses profissionais podem ser requisitadas pelos criminosos com o objetivo de dissimular proveitos ilícitos. Com a ajuda dessas pessoas, as operações de lavagem de dinheiro podem se tornar mais econômicas e eficientes. Outro fator importante é que esses profissionais nem sempre estão sujeitos às normas de controle aplicáveis às instituições financeiras. A intermediação de transações financeiras por esses profissionais pode conferir aparência de legitimidade às operações realizadas com proveitos ilícitos.

Os efeitos econômicos da lavagem de dinheiro são mais intensos sobre o sistema financeiro dos países em desenvolvimento. O motivo disso é que esses países são mais dependentes do capital externo. Quando o envolvimento do sistema financeiro de um país com a lavagem de dinheiro é significativo, os investidores optam por outros mercados.

Desta forma, o interesse dos investidores em investir seus recursos em países em desenvolvimento é diretamente proporcional à confiança no sistema financeiro desses países. Por sua

vez, a confiança no sistema financeiro de um país é inversamente proporcional à influência de seu sistema financeiro ao crime organizado.

Neste contexto, a imagem das instituições financeiras dos países em desenvolvimento é decisiva para a atração de novos investimentos estrangeiros. A reputação é um dos ativos mais valiosos das instituições financeiras.

Essa reputação depende da percepção de que as instituições financeiras operam de acordo com os mais rígidos padrões legais, profissionais e éticos. A explicação para isso é que as instituições financeiras têm por objetivo guardar e gerir os recursos de terceiros. Sem a obediência a esses padrões de funcionamento, as instituições não transmitem confiança ao mercado. A repercussão pública do possível envolvimento de determinada instituição com recursos ilícitos pode abalar sua credibilidade pondo em risco a continuidade do negócio.

Nesta hipótese, o receio dos investidores é que as instituições financeiras envolvidas na lavagem de dinheiro possam ser facilmente fraudadas pelos criminosos. Ainda mais importante é o temor de que essas instituições acabem sob controle do crime organizado. Tudo isto mantém capital estrangeiro distante em mercados mais confiáveis.

Os recursos ilícitos que alimentam a lavagem de dinheiro estão sujeitos à constante movimentação. O maior número de transações realizadas com esse recurso garante o sucesso da fase de ocultação. Além disso, a localização dos recursos ilícitos tende a mudar quando as autoridades adotam alguma medida concreta de combate à lavagem de dinheiro.

Desta maneira, a instituição financeira que abriga uma quantidade relevante de recursos ilícitos fica sujeita à perda repentina de liquidez, sobretudo, em decorrência das constantes movimentações financeiras realizadas pelos criminosos. Falta de liquidez significa impossibilidade de honrar com os compromissos assumidos perante os clientes da instituição financeira em questão.

Nota-se que a lavagem de dinheiro pode trazer consequências negativas à economia dos países em desenvolvimento envolvidos. Por esta razão, é de se estranhar que esses países não realizem um controle mais efetivo dos recursos que ingressam em seus sistemas financeiros, mesmo considerando sua condição de dependência do capital externo.

Como resultado do processo de lavagem de dinheiro, esses recursos de origem ilícita acabam sendo introduzidos na economia lícita. Entretanto, essa operação não pode ser realizada sem a intervenção de terceiros.

Muitas vezes as organizações criminosas se valem de profissionais e empresários estabelecidos com o intuito de legitimar seus ganhos. Nessa hipótese, não basta unicamente o confisco se a lavagem de dinheiro não for vedada pelo ordenamento jurídico. Portanto, a incriminação da lavagem de dinheiro tem justamente a função de impedir essa colaboração de terceiros na ocultação de proveitos de crime ou na tarefa de dar uma aparência legítima a esses recursos.

Além disso, considerando a “estrita” relação entre crime organizado e lavagem de dinheiro, a incriminação da conduta de legitimação de recursos ilícitos pode ser considerada propriamente um instrumento de combate ao crime organizado. Conjuntamente com o confisco dos proveitos de crime, a incriminação da lavagem de dinheiro representa uma estratégia que objetiva atacar as estruturas do crime organizado ao invés de simplesmente vedar a participação de seus membros.

Assim, o confisco dos proveitos de crime e a incriminação da lavagem de dinheiro apresentam-se como os dois principais instrumentos de repressão a essa conduta e até mesmo ao crime em geral. Contudo, a persecução penal dos crimes de lavagem de dinheiro não é tarefa simples, principalmente quando há o envolvimento de mais de um sistema jurídico nacional.

Além desses dois tipos de controles, as instituições financeiras deverão:

- a) Manter cadastros atualizados de seus clientes e registro de toda transação realizada. Quando tratar-se de pessoa jurídica deverá abranger as pessoas físicas autorizadas a representá-la, bem como seus proprietários;
- b) Dispensar especial atenção às operações que possam constituir-se em indícios de crime, tais como, artifício que objetive burlar os mecanismos de identificação do cliente, movimentação financeira incompatível com a situação econômica financeira do cliente;
- c) Informar ao BACEN, sem ser data ciência ao cliente, toda movimentação suspeita de lavagem de dinheiro.

A Zema Financeira mantém disponível em sua página na internet resumo do Programa de Combate a Atos Ilícitos mantido pela instituição (<https://zemafinanceira.com/relacao-com-investidores>). Recomenda-se aos parceiros acesso a este documento para obter maiores sobre as diretrizes da Financeira para prevenção à lavagem de dinheiro e outros ilícitos.

### **3.5 Autorregulação do Crédito Consignado**

A autorregulação através de seu documento correlato estabelece regras e procedimentos a serem adotados pelos Participantes (instituições Financeiras) nos processos de oferta, contratação e portabilidade de operações crédito Consignado.

As instituições participantes se obrigam a cumprir as regras estabelecidas no documento correlato da autorregulação e fazer com que seus correspondentes bancários cumpram as normas estabelecidas. Importante ressaltar que as normas estabelecidas pela autorregulação não se sobrepõem a qualquer norma ou regulamento existente que visem a proteção do consumidor.

#### **3.5.1. Principais itens da Autorregulação que devem ser observadas pelos Parceiros Zema Financeira**



## **1. Da Oferta de Crédito Consignado**

A oferta da operação de crédito consignado, inclusive por meio de correspondente, deve ser objetiva, clara, precisa e completa, abordando as características do produto, considerando minimamente:

1. Taxas de juros;
2. Tarifas incidentes;
3. Eventuais seguros;
4. Impostos; e
5. Custo efetivo total (“CET”).

## **2. Do “NÃO ME PERTURBE”**

Uma vez realizado o cadastramento do telefone fixo ou móvel no “Não Perturbe” pelo consumidor, os correspondentes deverão abster-se de realizar qualquer oferta de operações de crédito no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da referida solicitação.

Não haverá remuneração para quaisquer propostas de contratação de empréstimo pessoal pagamento mediante consignação encaminhadas por correspondente no País, em nome de consumidor cadastrado na plataforma “Não me Perturbe” realizadas no período de 180 dias a partir do desbloqueio na plataforma pelo consumidor.

## **3. Da Proteção de Dados do Consumidor**

Os parceiros da Zema Financeira comprometem-se a adotar as melhores práticas relativas à proteção e tratamento de dados pessoais, segurança, origem e qualidade dos dados dos consumidores levando em consideração a lei 13.709/2018 aplicáveis a sua atividade e em relação à origem das informações utilizadas.

A não observância do item acima será considerada falta grave e estarão sujeitas às sanções e medidas administrativas aplicadas e mencionadas neste guia.

## **4. Da Portabilidade do Crédito Consignado**

A portabilidade do crédito é um direito do consumidor e deve ser informada ao mesmo na ocasião da contratação do empréstimo consignado. É proibido o assédio por meio de ofertas abusivas ao consumidor. Não serão remuneradas as operações de Portabilidade encaminhadas:

- i. Antes de 360 (trezentos e sessenta) dias contados da data de contratação da operação de crédito consignado na Instituição Financeira de origem.
- ii. Oriundas de margem consignável liberada em razão de portabilidade ou do refinanciamento da portabilidade decorrente, com redução no valor da parcela, antes de 360 (trezentos e sessenta) dias contados da data de contratação da operação de crédito consignado na Instituição Financeira de origem.
- iii. Novas operações de crédito consignado em prazo inferior a 90 (noventa) dias contados da liquidação antecipada de operações de crédito consignado contratadas pelo beneficiário ou tomador, e efetivadas mediante TED, DOC, TEF ou qualquer outro meio.

## 5. Do Plano de Qualidade de atuação do Parceiro ZEMA FINANCEIRA

Para manutenção da parceria entre o Correspondente e a Zema Financeira serão avaliados critérios mínimos de capacidade de atendimento ao Consumidor a saber:

- i. Volume de reclamações procedentes de consumidores decorrentes de conduta inadequada nos seguintes aspectos:
  1. Realizar de oferta abusiva para consumidores que solicitaram a inclusão de seus números de telefones fixos ou móveis no sistema “Não me Perturbe”;
  2. Irregularidades constatadas na formalização ou encaminhamento das propostas de operações de crédito consignado;
  3. Encaminhar propostas de operações de crédito consignado sem a evidência da anuência do consumidor;
  4. Atuar para dificultar ou impedir o exercício do direito de desistência pelo consumidor;
- ii. Volume de entrada de ações judiciais procedentes, em que seja constatado a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida.
- iii. Resultado de eventuais avaliações realizadas por auditorias externas contratadas pelas Associações representativas das Instituições Financeiras ou da própria Zema Financeira, cujo resultado poderá ser:
  1. Em conformidade;
  2. Parcialmente conforme; e
  3. Não conforme
- iv. Reclamações de consumidores e ações judiciais em que seja constatada a responsabilidade do correspondente pela conduta indevida especialmente:
  - a. Contratação não reconhecida pelo consumidor;

- b. Fraude de qualquer natureza identificada pelas áreas de crédito e ou segurança corporativa; e
- c. Ausência de instrumento contratual.
- d. Adulteração em dados cadastrais visando a aprovação da operação de crédito consignado.
- e. Não cumprimento dos processos de formalização orientados pela Zema Financeira.

### 3.6 Resoluções, leis e decretos

Neste item, apresenta-se uma síntese das principais determinações abordadas nas resoluções nº 4935 de 01 de fevereiro de 2022 e nº 3.959 de 31 de março de 2011 e da Autorregulação do Crédito Consignado e seu documento Correlato publicado e atualizado em 23 de março de 2023.

Ao atualizar o marco legal do canal complementar de atendimento bancário, a resolução nº 4935 do BACEN apresenta as seguintes mudanças:

- a) A prestação de serviços de que trata a resolução somente se aplica a parceiros no país; desabonem o parceiro ou seus administradores, estabelecendo medidas de caráter preventivo e corretivo a serem adotadas na hipótese de constatação desses fatos, abrangendo inclusive a suspensão do atendimento ao público e o encerramento do contrato;
- b) Disciplinou que a oferta de operações de crédito e arrendamento mercantil seja executada por um funcionário diretamente vinculado ao estabelecimento que presta serviços à instituição financeira, embora permita o chamado substabelecimento (terceirização). Só que essa responsabilidade poderá ser transferida em apenas um nível e também deve ser integrada por um contrato.
- c) A instituição contratante assume inteira responsabilidade pelo atendimento prestado aos clientes por meio do parceiro 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;
- d) Para celebração ou renovação de contrato de parceiro, a instituição contratante deve verificar a existência de fatos que desabonem o parceiro ou seus administradores, estabelecendo medidas de caráter preventivo e corretivo a serem adotadas na hipótese de constatação desses fatos, abrangendo inclusive a suspensão do atendimento ao público e o encerramento do contrato;

- e) Não é admitida a celebração de contrato de parceiro que configure contrato de franquia ou cujos efeitos sejam semelhantes no tocante aos direitos e obrigações das partes ou às formas empregadas para o atendimento ao público;
- f) Os permissionários de serviços lotéricos poderão realizar as operações de câmbio previstas no item anterior;
- g) Vedação à utilização, pelo parceiro, de instalações cuja configuração arquitetônica, logomarca e placas indicativas sejam similares às adotadas pela instituição contratante em suas agências e postos de atendimento;
- h) O contrato de parceiro deverá prever a permissão de acesso do Bacen aos contratos firmados, à documentação e informações referentes aos produtos e serviços fornecidos, bem como às dependências do parceiro e respectiva documentação relativa aos atos constitutivos, registros, cadastros e licenças requeridos pela legislação;
- i) Os funcionários do parceiro que prestam atendimento ao público deverão utilizar crachá, de forma visível, contendo a denominação do parceiro, o nome do empregado e seu número de registro no CPF;
- j) Os integrantes da equipe do parceiro que prestem atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil devem estar aptos ao exercício da função, através de exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica;
- k) A instituição contratante deverá adequar seu sistema de controles internos e a Auditoria Interna, com o objetivo de monitorar as atividades realizadas por intermédio de seus parceiros;
- l) A instituição contratante deverá designar diretor responsável pela contratação de parceiro no país e pelo atendimento prestado por eles.

#### 4. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

A critério da Zema Financeira, em caso de irregularidades ou inobservância dos padrões estabelecidos, poderão ser aplicadas medidas administrativas ao correspondente, aos substabelecidos e aos agentes certificados, incluindo possibilidade de suspensão. Tais medidas vão desde orientações e mesmo sanções considerando o tipo de irregularidade cometida e reincidências.

As medidas não excluem as responsabilidades civis, financeiras e criminais previstas no contrato de prestação de serviços entre a Zema Financeira e o Correspondente Bancário.

## REFERÊNCIAS

- I. Resolução 4935, de 24 de fevereiro de 2011: Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de parceiros no país;
- II. Lei nº 9.613, dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF, e dá outras providências;
- III. Resolução nº 10 do Ministério da Fazenda - COAF, de 19 de novembro de 2001;
- IV. Circular Nº 3.978 de 23 de janeiro de 2020 - Dispõe sobre a política, os procedimentos e os controles internos a serem adotados pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil visando à prevenção da utilização do sistema financeiro para a prática dos crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, de que trata a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e de financiamento do terrorismo, previsto na Lei nº 13.260, de 16 de março de 2016.

---

Maria Virgínia Gomes Moreira  
Diretora de Operações Zema Financeira