

AUTORREGULAÇÃO

CÓDIGO DE CONDUTA E MELHORES PRÁTICAS

AGENTES (PF)

Sumário

MENSAGEM DO PRESIDENTE	Erro! Indicador não definido.
NOSSA VISÃO	2
NOSSA MISSÃO	2
NOSSOS VALORES	2
CAPÍTULO I – DO MODELO DE AUTORREGULAÇÃO	3
CAPÍTULO II – DOS FUNDAMENTOS	4
CAPÍTULO III - DA APLICAÇÃO	4
CAPÍTULO IV – DO RELACIONAMENTO COM OS CORRESPONDENTES	4
CAPÍTULO V – DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES	5
CAPÍTULO VI – DAS RELAÇÕES COM O PODER PÚBLICO	5
CAPÍTULO VII – DA PREVENÇÃO A FRAUDES, LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO	6
CAPÍTULO VIII – DA PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO	7
CAPÍTULO IX – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	7
CAPÍTULO X – DOS ASPECTOS RELACIONADOS ÀS ATIVIDADES E À QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	8
CAPÍTULO XI – DA GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E MELHORES PRÁTICAS	10
CAPÍTULO XII– DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	11



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Há mais de 20 anos representando os Correspondentes no Brasil, a ANEPS demarca uma história com o lançamento da Autorregulação dos Correspondentes e Profissionais de Crédito no País.

Um segmento para ser forte, requer uma governança cada vez mais robusta que, por um lado solidifique todos aqueles que com responsabilidade desempenham suas atividades e por outro transfira à população, a confiança, a credibilidade e a segurança necessária.

Esta é a nossa missão e nosso compromisso, que cumprimos com transparência e ética, valores esses que sustentam nossa Entidade.

Nosso propósito é fortalecer os correspondentes e profissionais de crédito que exercem um papel de extrema significância para a sociedade, democratizando o acesso ao crédito e produtos financeiros, levando os serviços mais ágeis e mais próximos à população, em convergência as diretrizes legais e regulamentares que alicerçam o segmento.

NOSSA VISÃO

Ser uma entidade de classe expressiva com força de atuação política, econômica e social.

NOSSA MISSÃO

Promover a defesa, orientação e profissionalização do segmento, contribuindo para o crescimento e sustentabilidade de seus representados.

NOSSOS VALORES

Ética, Transparência, Comprometimento e Responsabilidade.



CAPÍTULO I – DO MODELO DE AUTORREGULAÇÃO

Art. 1º. O Código de Conduta e Melhores Práticas da Autorregulação de Agente (Pessoa Física) constitui uma série de princípios e regramentos destinados aos profissionais que atuam na intermediação de operações de crédito e produtos financeiros. Seu objetivo é estabelecer as bases éticas e de conduta dos profissionais no exercício de sua atividade, disciplinando sua forma de relacionamento com clientes (consumidores), empregadores, parceiros, instituições financeiras e sociedade como um todo.

Parágrafo Primeiro. Sua aplicabilidade e abrangência limitam-se à atuação dos profissionais no exercício de sua atividade, assim entendido o atendimento ao público e a intermediação de produtos e serviços financeiros, de forma direta ou indireta.

Parágrafo Segundo. É condição para os signatários da Autorregulação a aceitação deste Código, obrigando-se ao seu fiel e irrestrito cumprimento, sob pena de qualquer conduta faltosa ensejar a abertura de processo administrativo disciplinar, na forma deste Código.

Art. 2º. A governança do modelo de autorregulação da ANEPS se dá por meio por meio de Regimento próprio composto dos seguintes órgãos:

- I. Comitê de Governança
- II. Comitê Gestor
- III. Comitê de Ética

Art. 3º. O funcionamento da autorregulação permeia três atividades interligadas:

- I. Elaboração de regras que após aprovadas, conforme o modelo de governança, passam a constar no presente Código de Conduta e Melhores Práticas;
- II. Monitoramento do cumprimento das disposições instauradas no Código de Conduta e Melhores Práticas;
- III. Controle de aplicação e medidas administrativas de penalização em eventual descumprimento do Código de Conduta e Melhores Práticas.

Parágrafo Primeiro. A adesão à Autorregulação é destinada a profissionais certificados de qualquer denominação, pessoa física, que atuem na intermediação de operações de crédito e produtos financeiros e segue o Regimento próprio de Governança.

Parágrafo Segundo. No momento da adesão, é concedido aos profissionais certificados, o Selo de Autorregulação, que deverá ser disponibilizado publicamente.



Parágrafo Terceiro. As regras da Autorregulação podem ser mais restritivas do que àquelas exigidas pelo regulador, contudo, jamais contrárias a estas.

CAPÍTULO II – DOS FUNDAMENTOS

Art. 4º. O Código de Conduta e Melhores Práticas é disciplinado pelos seguintes fundamentos:

- I. **Transparência:** representado pela disponibilização e facilitação de acesso às informações de forma clara e precisa ao público de interesse.
- II. **Equidade:** caracterizado pelo tratamento justo ao público de interesse, levando em consideração suas necessidades e condições sociais e intelectuais no momento das operações.
- III. **Qualidade:** definido pela execução de atividades que majorem a qualidade dos serviços prestados e condutas, incluindo controles capazes de elevar ao nível de excelência suas responsabilidades.
- IV. **Prestação de Contas:** entendido pela prestação de contas de suas operações de modo claro, correto e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis.

CAPÍTULO III - DA APLICAÇÃO

Art. 5º. O Código de Conduta e Melhores Práticas é aplicável a todos os profissionais certificados de qualquer denominação, pessoa física, que atuem na intermediação de operações de crédito e produtos financeiros atuantes no País.

Parágrafo Primeiro. O presente documento deve ser aplicado em consonância a leis e regulamentos correlatos as atividades exercidas pelos Profissionais, não devendo ser interpretado em menor proteção aos direitos dos clientes ou de quaisquer outras partes interessadas.

Parágrafo Segundo. A aplicabilidade do Código de Conduta e Melhores Práticas não implica no reconhecimento ou existência de solidariedade ou transferência de responsabilidade à Associação responsável pela autorregulação.

CAPÍTULO IV – DO RELACIONAMENTO COM OS CORRESPONDENTES

Art. 6º. O Profissional compromete-se com os Correspondentes aos quais estiver vinculado a:

- I. Seguir as diretrizes operacionais estabelecidas;
- II. Contribuir, contundentemente, para resultados cada vez mais eficazes dos aspectos relacionados aos planos de qualidades dos contratantes dos correspondentes com os quais trabalha;



- III. Contribuir, contundentemente, para resultados cada vez mais eficazes dos aspectos relacionados ao Sistema de Controles Internos dos correspondentes com os quais trabalha;
- IV. Estar sempre atento às restrições impostas pela legislação que rege atividade de Correspondente com o qual possui vínculo em relação a situações de conflito de interesses;
- V. Declarar para o Correspondente com o qual possui vínculo quaisquer relacionamentos que possam influenciar em suas decisões e na qualidade do serviço prestado como agente de correspondente;
- VI. Jamais manifestar opinião que possa denegrir ou prejudicar a imagem do correspondente, ou de qualquer instituição financeira.
- VII. Manter sigilo em relação a informações confidenciais a que tenha acesso em razão de sua atividade profissional, excetuadas as hipóteses em que a sua divulgação seja legalmente exigida;
- VIII. Recusar participação em atividades independentes que concorram direta ou indiretamente com o correspondente com o qual possui vínculo, a não ser que obtenha autorização expressa para tanto, evitando ao máximo interesses conflitantes ou competitivos.
- IX. Recusar e informar ao seu contratante sobre quaisquer oferta ou tentativa de aliciamento com outros correspondentes com o objetivo de desvio de proposta ou informações de clientes.

CAPÍTULO V – DO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Art. 7º. O profissional, em respeito a vulnerabilidade de seus clientes, compromete-se a convergir suas práticas comerciais com:

- I. Padrões éticos na condução das atividades;
- II. As leis e regulamentações que protegem o consumidor;
- III. O perfil econômico e intelectual dos clientes;
- IV. Extremo cuidado, sigilo e confidencialidade no tratamento de informações, inclusive dos dados pessoais dos clientes;
- V. Demais leis e regulamentações aplicáveis ao segmento.

CAPÍTULO VI – DAS RELAÇÕES COM O PODER PÚBLICO

Art. 8º O profissional compromete-se a opinar e contribuir com as demandas do segmento nas questões apresentadas pela ANEPS ou por eles próprios, como forma de fortalecer o segmento, respeitando, incondicionalmente, os clientes e os contratantes.



CAPÍTULO VII – DA PREVENÇÃO A FRAUDES, LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

Art. 9º Para a prevenção de fraudes, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, o Profissional possui a responsabilidade e se compromete a:

- I. Não se vincular com correspondentes de reputação inidônea, que possam estar envolvidos em atividades ilícitas e cujos recursos sejam de origem ilegítima;
- II. Seguir a aplicação das políticas e procedimentos de seu contratante, na intermediação de operações de crédito e produtos financeiros;
- III. Manter seu cadastro atualizado;
- IV. Assegurar sua qualificação profissional mantendo suas certificações vigentes na forma da regulamentação;
- V. Alertar os clientes, nas operações, sobre como evitar fraudes além de reforçar a necessidade de informar os órgãos reguladores em casos de conhecimento, dúvida ou suspeita de fraude;
- VI. Não realizar eventuais cobranças de taxas, depósitos ou remunerações de qualquer natureza do cliente, ilegais ou indevidas;
- VII. Cumprir as orientações do contratante sobre as medidas técnicas e administrativas para evitar vazamento de dados pessoais dos clientes;
- VIII. Realizar treinamento para evitar o crime PLDFT;
- IX. Realizar o reporte de transações suspeitas para os órgãos competentes de acordo com os procedimentos vigentes;
- X. Negar participação em qualquer negócio ilícito ou que envolva fraude, simulação, manipulação ou distorção de preços, declarações falsas ou lesão aos direitos dos clientes.
- XI. O Profissional se compromete a conduta de repúdio a qualquer prática correlacionada ou que suscita o financiamento ao terrorismo.

Parágrafo Primeiro. O Profissional não deverá admitir prática que vise ocultar ou dissimular a origem, localização e disposição de bens, recursos financeiros, direitos ou valores provenientes direta ou indiretamente de infrações penais.

Parágrafo Segundo. O Profissional cooperará plenamente com os órgãos competentes em relação a fraudes e lavagem de dinheiro, a fim de não ser utilizado inadvertidamente, na qualidade de agentes, como intermediário em algum processo tendente à fraude e lavagem de dinheiro.

Parágrafo Terceiro. O Profissional cooperará plenamente com os órgãos competentes em relação ao financiamento ao terrorismo, a fim de não ser utilizado inadvertidamente, na qualidade de agente, como



intermediário em algum processo tendente ao financiamento ao terrorismo ou manipulação de mercado.

Parágrafo Quarto: Quaisquer indícios ou suspeitas de financiamento ao terrorismo, devem ser denunciadas.

CAPÍTULO VIII – DA PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO

Art. 10. O Profissional se compromete a:

- I. Cumprir políticas e práticas de prevenção e combate à corrupção, em conformidade com elevados padrões de honestidade e integridade;
- II. Cooperar com as iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção;

Parágrafo Único. O Profissional não tolerará e repudiará quaisquer atos de corrupção, de qualquer natureza, em prejuízo do interesse público ou privado, nacional ou estrangeiro.

CAPÍTULO IX – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Art. 11. O Profissional compromete-se a executar suas atividades considerando os fundamentos e os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados.

Parágrafo Primeiro. Todo o tratamento de dados pessoais, em meio físico ou digital, quer seja de clientes, correspondentes ou quaisquer outros a que tenham acesso, sensíveis ou não, de crianças e adolescentes e aqueles transferidos internacionalmente, devem ser legitimados pelas hipóteses determinadas na Lei.

Parágrafo Segundo. Para todos os dados tratados pelos Profissionais deve-se obedecer e cumprir rigorosamente todas as medidas técnicas e administrativas adotadas pelo correspondente com o qual trabalha, que protejam os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Parágrafo Terceiro: Todos os Agentes de Correspondentes devem cumprir com os direitos dos titulares de dados pessoais por eles tratados, conforme a LGPD.



CAPÍTULO X – DOS ASPECTOS RELACIONADOS ÀS ATIVIDADES E À QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Art. 12. O Profissional deve observar, no exercício de suas atividades, os preceitos éticos de:

- I. Assegurar a transparência e confiança nas relações entre cada um dos participantes da cadeia de negócios envolvendo intermediação de operações de crédito e produtos financeiros (clientes, correspondentes e instituições financeiras), respeitando-se valores e diversidades;
- II. Manter os mais elevados padrões éticos e de credibilidade do Sistema Financeiro Nacional, zelando pelo benefício da coletividade;
- III. Respeitar e cumprir a legislação vigente, agindo com decoro, responsabilidade, lealdade, dignidade e boa-fé nas relações com clientes, correspondentes e instituições financeiras e demais parceiros participantes da cadeia de negócios envolvendo produtos e serviços financeiros;
- IV. Propiciar condições para a expansão sustentável do mercado de crédito brasileiro e demais produtos e serviços financeiros;
- V. Estimular as boas práticas de mercado, evitando ações danosas que possam prejudicar a imagem dos correspondentes, instituições financeiras e mercado de crédito e demais produtos e serviços financeiros;
- VI. Seguir sempre padrões éticos na condução de suas atividades, incluindo suas relações com clientes e demais participantes do mercado financeiro;
- VII. Empenhar-se para o aprimoramento contínuo da competência e do prestígio da atividade de agente, conhecendo e observando todas as resoluções, normas, leis e regulamentos aplicáveis ao exercício de suas atividades, buscando a minimização dos riscos;
- VIII. Negar participação em negócios ilícitos;
- IX. Não contribuir para a divulgação de notícias ou de informações inverídicas ou imprecisas sobre o mercado financeiro;
- X. Recusar participação em qualquer negócio que envolva fraude, simulação, manipulação ou distorção de preços, declarações falsas ou lesão aos direitos de clientes, correspondentes ou instituições financeiras;
- XI. Manter sigilo em relação a informações confidenciais a que tenha acesso em razão de sua atividade profissional, excetuadas as hipóteses em que a sua divulgação seja exigida por lei ou tenha sido expressamente autorizada;
- XII. Não fornecer dados imprecisos a respeito dos serviços que é capaz de prestar, bem como com relação às suas qualificações, aos seus títulos acadêmicos e à experiência profissional;
- XIII. Utilizar-se de especial diligência na identificação e respeito aos deveres envolvidos em sua atividade, priorizando os interesses dos clientes em relação aos seus próprios;
- XIV. Não cobrar qualquer incentivo, comissão, presente ou qualquer compensação financeira de seus clientes, que sejam ilegais ou indevidos;



- XV.** Não atuar de forma a prevalecer-se da fraqueza ou da ignorância do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social na oferta de produtos ou serviços financeiros;
- XVI.** Sempre considerar e observar a situação particular de cada cliente, com relação ao patrimônio, objetivos, prazos e experiência, quando da recomendação de determinada modalidade de produto ou serviço financeiro;
- XVII.** Manter independência e objetividade no aconselhamento de produtos e serviços financeiros;
- XVIII.** Manter permanente diálogo com o contratante, cumprindo suas determinações e observando as normas e roteiros operacionais por eles expedidos ou pelas instituições contratantes;
- XIX.** Utilizar diligência e cuidado na recomendação de produtos e serviços financeiros aos clientes;
- XX.** Não comunicar intencionalmente informação falsa ou enganosa que possa comprometer a integridade do processo de análise de crédito;
- XXI.** Não realizar oferta insistente, ostensiva e/ou abusiva para clientes;
- XXII.** Não realizar abordagem a clientes que solicitaram a inclusão de seus números de telefones fixos ou móveis no sistema “Não Perturbe”;
- XXIII.** Não encaminhar propostas com irregularidades constatadas;
- XXIV.** Não encaminhar propostas de operações sem a anuência do cliente;
- XXV.** Não realizar operação com ausência de instrumento contratual;
- XXVI.** Não atuar de forma que visa a dificultar ou a impedir o exercício do direito de desistência pelo consumidor;
- XXVII.** Manter-se constantemente atualizado em relação a notícias e normas relacionadas com a sua atividade no mercado financeiro;
- XXVIII.** Jamais manifestar opinião infundada que possa denegrir ou prejudicar a imagem da instituição financeira ou correspondente com o qual possui vínculo;
- XXIX.** Agir profissionalmente, de forma íntegra, junto aos clientes em geral, instituições do mercado financeiro e correspondentes com os quais possui vínculo.
- XXX.** Divulgar dados de sua Certificação de maneira a demonstrar sua importância e seriedade;
- XXXI.** Evitar fornecer informações ou fazer pronunciamentos a respeito de negócios sob a responsabilidade de outros profissionais certificados, a menos que esteja obrigado a fazê-lo no cumprimento de suas responsabilidades profissionais;
- XXXII.** Utilizar-se de especial diligência na identificação e respeito aos deveres envolvidos em sua atividade profissional, priorizando os interesses dos clientes em relação aos seus próprios;
- XXXIII.** Empenhar-se para o aprimoramento contínuo da competência e do prestígio da profissão de agente de correspondente, conhecendo e observando todas as resoluções, guias, normas, leis e regulamentos aplicáveis ao exercício de suas atividades, buscando a minimização dos riscos;
- XXXIV.** Manter-se constantemente atualizado em relação a notícias e normas relacionadas com a sua atividade no mercado financeiro;
- XXXV.** Não fornecer dados imprecisos a respeito dos serviços que é capaz de prestar, bem como com relação às suas qualificações, aos seus títulos acadêmicos e à experiência profissional.



XXXVI. Suspender temporariamente seu certificado em caso de férias, licenças ou afastamentos, a fim de prevenir o uso indevido de sua certificação por terceiros;

Art. 13. O Profissional deve ser apto em exames de certificação organizado por entidades de reconhecida capacidade técnica.

Parágrafo Único. O Profissional deve manter cadastro sobre sua certificação, permanentemente atualizado junto a entidade certificadora, bem como ao correspondente com o qual possui vínculo, contendo os dados sobre o respectivo processo de certificação.

CAPÍTULO XI – DA GESTÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E MELHORES PRÁTICAS

Art. 14. É dever de todos a comunicação imediata à ANEPS de qualquer violação ou suspeita de violação ao presente Código de Conduta e Melhores Práticas, bem como a irrestrita cooperação nas apurações dos fatos denunciados.

Parágrafo Primeiro. As denúncias devem ser, obrigatoriamente, registradas no “Canal Reclame ANEPS” disponível no *website* da ANEPS.

Art. 15. Os termos da denúncia devem estar descritos com clareza a exposição dos fatos, sob pena de não ser reconhecida como denúncia ou haver impedimento de apuração.

Art. 16. O processo após o recebimento da denúncia percorrerá os seguintes passos:

- I. Análise de evidência e de informações que possibilitem a apuração;
- II. Evidenciados elementos mínimos que fundamentem a denúncia, o Denunciado será notificado, por carta ou e-mail cadastrado, para contrapor os termos iniciais, no prazo de 15 dias corridos;
- III. Apresentada defesa, abrir-se-á vista ao Denunciante, caso identificado, para, querendo, contrapor os argumentos veiculados, no prazo de 15 dias corridos;

Art. 17. Após o cumprimento da previsão do artigo 18, a denúncia será encaminhada ao Comitê de Ética que:

- I. Poderá em despacho Saneador, solicitar esclarecimentos adicionais para qualquer das partes para melhor deslinde do Processo Disciplinar;
- II. Proferir julgamento de acordo com às provas juntadas ao processo de denúncia.

Parágrafo Primeiro. O Comitê de Ética poderá valer-se de contratação de auditoria independente para melhor instrução (apuração) de denúncia recebida ou de processo aberto de ofício.



Parágrafo Segundo. Julgado o processo, será dado conhecimento às Partes do teor da decisão, por carta ou e-mail, podendo qualquer delas, no prazo de 15 dias corridos, requerer a reconsideração da decisão ao próprio Comitê de Ética, mediante peça devidamente fundamentada, cuja decisão a *posteriore* é soberana e irrecorrível.

Parágrafo Terceiro. Não compete, tão pouco detém, o Comitê de Ética, poder investigatório de Polícia, cabendo-lhe somente julgar os casos que venham ferir os princípios norteadores deste Código com base em provas que lhe forem disponibilizadas.

Art. 18. As sanções disciplinares que poderão ser interpostas aos Profissionais cuja denúncia tenha sido proferida como procedente pelo Comitê de Ética, de acordo com os critérios do Regimento de Governança da Autorregulação, consiste em:

- I. Advertência escrita com recomendação para o ajuste de conduta;
- II. Advertência escrita com recomendação para ajuste de conduta, cumulada a multa pecuniária;
- III. Suspensão do selo de Autorregulação, cumulada a multa pecuniária;
- IV. Revogação do selo de Autorregulação.

Art. 19. A ANEPS dará publicidade a toda e qualquer decisão do Comitê de Ética, bem como do status (situação) do selo de qualquer signatário da Autorregulação, podendo disponibilizar a informação para pesquisa de qualquer interessado no site da CRCP ou qualquer outro banco de consulta pública, a critério do Comitê de Governança, com o que concorda expressamente os signatários da Autorregulação.

CAPÍTULO XII– DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.20. Cabe ao Comitê de Governança a revisão do presente Código, sempre que necessário e disponibilizá-lo publicamente no *website* da ANEPS em canal específico da Autorregulação.

Art. 21. Cabe aos profissionais signatários da autorregulação acompanhar quaisquer alterações dos documentos que compõe a autorregulação.

Art. 22. O presente Código de Conduta e Melhores Práticas entra em vigor em 11/03/2022.

O presente instrumento encontra-se disponível no endereço eletrônico www.aneps.org.br

São Paulo, 11 de março de 2022

Associação Nacional dos Profissionais e Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes no País
(ANEPS)

ANEPS | Rua XV de Novembro 269 - São Paulo - SP - CEP: 01013-001
AUTORREGULAÇÃO- CÓDIGO DE CONDUTA E MELHORES PRÁTICAS – AGENTES – V00