

CARTILHA DE ORIENTAÇÕES AO PARCEIRO E SUBSTABELECIDO

CONDIÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS AOS BANCOS PARCEIROS

Prezado Parceiro/ Substabelecido,

Conforme preconiza a Resolução 4.935/2021 do Banco Central do Brasil – BACEN, disponibilizamos abaixo orientações a serem adotadas na prestação de serviços dos produtos ofertados.

Referidas orientações devem ser adotadas visando o conhecimento do Cliente acerca dos produtos a serem contratados.

Caso possuam dúvidas acerca das ações a serem realizadas, os departamentos ASCOM e Governança e Compliance encontram-se disponíveis para saná-los e/ou auxiliá-los.

Divulgar: em Site, Aplicativo, Plataformas de Comunicação e/ou Painel mantido onde seja realizado o atendimento presencial aos Clientes:

- A condição de **Prestador de Serviços à instituição contratante**;
- Descrição dos produtos e serviços oferecidos;
- Canais de contato dos Bancos parceiros;
- Canal de Ouvidoria dos Bancos parceiros.

Durante o Atendimento: deverá ser apresentado ao Cliente:

- Os custos e condições de contratação dos produtos e serviços;
- As normas operacionais e tabelas definidas pelos Bancos parceiros;
- O Resumo Contratual.

É vedada ao Parceiro/ Substabelecido:

- A utilização de logomarca ou outros atributos que sejam similares aos adotados pelos Bancos parceiros;
- Emitir, a seu favor, instrumentos de pagamento ou títulos relativos às operações realizadas;
- Cobrar, em benefício próprio, a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços de fornecimento do Banco parceiro;
- Realizar adiantamento ao Cliente, por conta e recursos a serem liberados pelo Banco parceiro;
- Prestar garantia, inclusive coobrigação, nas operações referentes ao Contrato.

Histórico de Revisões

Versão	Data		Revisões	Aprovador	Área
	Atualização	Aprovação			
01	-	11/05/2022	Emissão da Cartilha	Bárbara Fideles	Governança e Compliance
02	28/03/2024	28/03/2024	Revisão do Conteúdo	Emily Assumpção	Governança e Compliance
03	22/01/2025	22/01/2025	Revisão do Conteúdo	Emily Assumpção	Governança e Compliance