



Ano V – COMUNICADO 14
Sexta, 17 de junho de 2022

FEBRALOT OFICÍ CAIXA
EXIGÊNCIA DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL
CONFLITO RESOLUÇÃO CMN 4.935/2021

Prezados Empresários,

Segue abaixo Ofício FEBRALOT Nº 053/2022, encaminhado à Caixa, especificamente ao SN de Canais Parceiros, Srº José Pereira dos Santos Neto, onde é contestada a exigência constante no item 24.9 da Circular CAIXA nº 964/2021, em vigência desde 22 de dezembro de 2021.

Recomendamos leitura atenta de todos, pois trata-se de assunto muito demandado pela classe.

Fortalecer seu sindicato é fortalecer sua federação e por sua vez toda nossa categoria.

PARTICIPE e FILIE-SE ao seu sindicato, pois precisamos da UNIÃO de todos.

[FICHA DE FILIAÇÃO](#)

A DIRETORIA



Of. FEBRALOT nº 053/2022

Brasília, 14 de junho de 2022.

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

A Sua Senhoria
Sr. José Pereira dos Santos Neto
Superintendente Nacional de Canais Parceiros - SURPA

Assunto: Item 24.9 CERTIFICAÇÃO. Circular CAIXA Nº 964/2021. Conflito Resolução CMN nº 4.935/2021

Prezado Senhor,

Com os respeitosos cumprimentos, a FEDERAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS LOTÉRICAS – FEBRALOT, representante da categoria econômica empresas lotéricas em âmbito nacional, vem, apresentar a preocupação que está afligindo o Setor e que carece de análise e providências da CAIXA, relativamente à exigência constante do item “24.9 CERTIFICAÇÃO” da Circular CAIXA nº 964/2021, pelos motivos que a seguir se demonstram.

Como é do conhecimento a contratação de correspondente pelas instituições financeiras é regida pela Resolução CMN nº 4.935/2021, a qual na Seção IV estão previstas as regras aplicáveis aos serviços de encaminhamento de Propostas de Operações de Crédito e de Arrendamento Mercantil.

Observa-se que de acordo com o disposto no art. 15 c/c art. 12, inciso V, dessa Resolução CMN nº 4.935/2021, o atendimento feito pelos Correspondentes em operações de crédito e arrendamento mercantil compreende o serviço de recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição contratante, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento dessas operações, *in verbis*:

“Art. 15. O contrato de correspondente que incluir as atividades relativas a operações de crédito e de arrendamento mercantil, referidas no art. 12, inciso V, deve prever, com relação a essas atividades:

I - uso de crachá pelos integrantes da equipe do correspondente que prestem atendimento nas operações de que trata o caput, 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), no caso de o correspondente prestar serviços presencialmente;

II - envio, anexo à documentação encaminhada à instituição contratante para decisão sobre aprovação da operação pleiteada, da identificação do integrante da equipe do correspondente, contendo o nome e o número do CPF, especificando:

“Art. 12 (...)

V - recepção e encaminhamento de propostas de operações de crédito e de arrendamento mercantil concedidas pela instituição contratante, bem como outros serviços prestados para o acompanhamento da operação;” (d. n.)

E de acordo com o disposto no art. 16, § 1º da Resolução CMN nº 4.935/2021, a qualidade técnica exigida para prestar esses serviços deve ser atestada por exame de certificação aplicado à equipe do correspondente que preste atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil, in verbis:

“Art. 16. O contrato deve prever que o atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil seja prestado com qualidade técnica compatível com a natureza e o risco dessas operações.

§ 1º A qualidade técnica do atendimento de que trata o caput deve ser atestada por exame de certificação aplicado à equipe do correspondente que preste atendimento em operações de crédito e arrendamento mercantil e organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 2º No caso de correspondentes que forneçam, ao mesmo tempo, bens e serviços financiados ou arrendados, admite-se a certificação de uma pessoa por ponto de atendimento presencial, que se responsabilizará, perante a instituição contratante, pelo atendimento ali prestado aos clientes.” (d. n.)

Ocorre que não obstante a previsão do §1º, do art. 16 e demais artigos mencionados da Resolução CMN nº 4.935/2021, a CAIXA ao editar a sua Circular nº 949/2021 no item “24.9 CERTIFICAÇÃO” está impondo a exigência de que independente se a UL optou pela prestação de atendimento, realização de encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito, pessoalmente ou à distância, todos os integrantes da equipe da permissionária deverão estar aptos no exame de certificação até o dia 30 de junho de 2022, *in verbis:*

“24.9 CERTIFICAÇÃO

24.9.1 *Os integrantes da equipe da PERMISSONÁRIA que prestam atendimento, realizam encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito, pessoalmente ou à distância, devem estar aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.*

24.9.2 *Até 28/FEV/22, pelo menos um integrante da equipe da PERMISSONÁRIA deve estar apto no referido exame de certificação.*

24.9.3 *Até 30/JUN/22, todos os integrantes da equipe da PERMISSONÁRIA devem estar aptos no referido exame de certificação.*

24.9.4 *Para a contratação de novo empregado que não tenha a certificação será concedido o prazo de 90 (noventa) dias para a regularização, período em que não será possível o novo integrante realizar encaminhamento ou digitação de propostas de operação de crédito, pessoalmente ou à distância.*

24.9.5 A certificação dos integrantes da equipe da PERMISSONÁRIA deve respeitar os prazos e quantitativos determinados nos itens 24.9.2 e 24.9.3, acima, independente se a UL optou pela prestação de atendimento, realização de encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito, pessoalmente ou à distância.” (d. n.)

Assim, está havendo uma imposição ilegal e claramente arbitrária, vez que em desacordo com a Resolução CMN nº 4.935/2021, norma reguladora vigente expedida pelo Banco Central, que dispõe sobre a contratação de correspondente no país, à qual se sujeita toda e qualquer norma Circular da CAIXA.

O serviço prestado pelos atendentes de TFL, quando o TFL lhes alerta, limita-se a apenas informar ao cliente, que já possui conta bancária na CAIXA, que se encontram disponíveis a ele valores de empréstimos, pré-aprovados e calculados tão somente pela CAIXA através do seu sistema. E uma vez aceitando, é o próprio cliente, através do Pin Pad, que confirma no TFL o empréstimo, não detendo o atendente nenhuma ingerência nessa operação, salvo para mudar o prazo e valor da prestação, caso o cliente venha a solicitar, mas tudo dentro do limite que o sistema autorizou previamente.

Tanto é verdade que o atendente do TFL não faz nenhum dos serviços previstos nos arts. 15 c/c 12, V, da Resolução 4.935/2021, que a critério do cliente, ele pode dirigir-se a qualquer máquina de autoatendimento da CAIXA existente em todas as suas agências, e ter acesso, por exemplo, ao mesmo empréstimo consignado, cuja disponibilidade é informada pelo atendente do TFL.

É fato incontroverso que os atendentes do TFL das Unidades Lotéricas não realizam operações de crédito, tampouco arrendamento mercantil, sequer fazem encaminhamento de propostas, não digitalizam propostas de operações de crédito, não fazem digitação, consultas de dados dos clientes no SERASA, SPC, ou outros órgãos do gênero, não fazem análise de crédito, não avaliam a idoneidade, ou capacidade de pagamento do cliente, seja de empréstimos, cartão de crédito, etc. Esses tipos de serviços são feitos apenas pelos Correspondentes Lotéricos Negociais CAIXA, que atualmente são menos que 1% de toda a Rede Lotérica.

De sorte que é totalmente desproporcional e desprovido de razoabilidade exigir que quase 99% de toda a rede lotérica, independente se a UL optou pela prestação de atendimento, realização de encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito, pessoalmente ou à distância, tenha que arcar com o oneroso custo para fazer a certificação de toda sua equipe, sendo que menos de 1% faz serviços que demandariam essa certificação, que é por exemplo quando o correspondente Negocial presta o serviço de atendimento para o cliente em financiamentos habitacionais. E neste caso, aí sim, o atendente tem a ingerência para aumentar a capacidade de pagamento, com inclusão de outros rendimentos, mediante o encaminhamento da Declaração de IR, faturas de cartões de crédito, etc.

A imposição do item 24.9.5 por certo que contraria as normas vigentes, e impõe ônus excessivo às Unidades Lotéricas, que com as baixas remunerações pagas pela CAIXA e dívidas contraídas por conta disso, não tem condições financeiras de arcar com mais esse custo de certificação de todos os membros de sua equipe.

Além do que essa imposição ilegal, desproporcional e sem razoabilidade, dificulta a contratação e pode até levar a demissões, pois a maior parte dos empregados da Rede não possuem capacidade técnica suficiente para obter aprovação nos complexos e difíceis cursos e exames de certificação, sendo uma das grandes razões que levam muitas lotéricas a não prestarem serviços como negocial, como também, se houver a certificação de toda a equipe pode ser gerada uma enorme insegurança jurídica com as discussões sobre equiparações dessa mão-de-obra com a de bancário.

Ademais, ainda que seja a CAIXA, na condição de instituição financeira, obrigada a seguir todas as normativas do Banco Central para a contratação de correspondentes, suas normas internas que regulamentam os correspondentes, devem ser de acordo com a realidade do serviço prestado pelos lotéricos.

Portanto, como resta evidente que o serviço prestado pelos atendentes do TFL não são os descritos na Seção IV, art. 15 c/c art. 12, inciso V, da Resolução CMN nº 4.935/2021, não poderá ser exigida de toda a equipe das Unidades Lotéricas a certificação prevista no §1º, do art. 16 desta norma.

Diante do exposto, com o registro da mais alta estima e consideração, como legítima representante nacional das empresas lotéricas, vimos solicitar seja feita a adequação do item “24.9 CERTIFICAÇÃO” ao disposto nos arts. 16, §1º c/c art. 12, V, e art. 15, da Resolução CMN nº 4.935/2021, para somente ser exigida a certificação do integrante da equipe da Permissionária que fizer o atendimento, realização de encaminhamento ou digitação de propostas de operações de crédito, pessoalmente ou à distância.

No aguardo de uma resposta o mais breve possível haja vista o prazo fixado pela normativa Circular CAIXA no subitem “24.9.3” se encerrar no dia 30 de junho de 2022, subscrevemos.

Cordialmente,



Jodismar Amaro
Presidente da FEBRALOT