



FRENTE
corretora de câmbio



Política Relacionamento

Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços

Diretoria Comercial

Publicado em 20 de Julho de 2018

04.01.0001.002

Confidencialidade:

Este é um documento **interno**. Contém informações confidenciais e de propriedade da **Frente Corretora de Câmbio** cujo conteúdo não poderá ser distribuído, publicado, divulgado ou copiado, mesmo que parcialmente, sem o prévio consentimento e aprovação da **Frente Corretora de Câmbio**.



Sumário

[1. Responsabilidades e Validade](#)

[2. Aprovações](#)

[3. Público Alvo e Abrangência](#)

[4. Objetivos desta Política](#)

[5. Declaração Institucional](#)

[6. Declaração de Apetite por Riscos \(RAS\)](#)

[7. Produtos e Serviços da Frente Corretora de Câmbio](#)

[8. Prospects, Clientes, Usuários de Produtos e Serviços e Partes Interessadas.](#)

[8.1. Prospects](#)

[8.2. Clientes Eventuais](#)

[8.3. Clientes Permanentes](#)

[8.4. Usuários de Produtos e Serviços da Frente Corretora de Câmbio](#)

[8.5. Partes Interessadas](#)

[9. Identificação de Clientes](#)

[10. Qualificação de Clientes](#)

[11. Treinamento e Monitoramento](#)

1. Responsabilidades e Validade

A Responsabilidade desta política é do Diretor Comercial da Frente Corretora de Câmbio.

A elaboração, a manutenção em conformidade com a resolução BCB 4.539/16 e a disponibilização desta Política são de responsabilidade do Chefe de Controles Internos da **Frente Corretora de Câmbio**.

Esta Política é reavaliada a cada 3 anos ou quando houver alterações na **Frente Corretora de Câmbio** ou em requerimentos legais que justifiquem a sua atualização.

O conteúdo desta Política é de responsabilidade do:

- Diretor Comercial
- Diretor Administrativo
- Diretor Financeiro
- Diretor de Riscos e Controles Internos
- Chefe de Controles Internos
- Chefe de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo
- Chefe da Auditoria Interna
- Ouvidor
- Chefe de Tecnologia da Informação
- Chefe de Recursos Humanos

2. Aprovações

Comitê Diretivo em Julho de
2018.



3. Público Alvo e Abrangência

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e de Serviços da **Frente Corretora de Câmbio** é um documento corporativo Interno, direcionado à todas as pessoas físicas e jurídicas (funcionários, colaboradores, indicadores de negócio, correspondentes e fornecedores) que se relacionam com clientes e/ou usuários de Produtos e Serviços da Frente Corretora de Câmbio, realizando atividades em seu nome ou a representando.

Esta Política deve ser conhecida e cumprida por TODOS a quem é direcionada (Pessoas Físicas e Jurídicas) em qualquer localidade que a Frente Corretora de Câmbio se estabeleça ou seja representada (no Brasil ou no Exterior), que sejam:

- Funcionários (Pessoas contratadas em regime CLT).
- Colaboradores:
 - ✓ Pessoas contratadas fora do regime CLT que executam atividades para ou em nome da Frente Corretora de Câmbio.
 - ✓ Estagiários.
 - ✓ Jovens Aprendizizes.
- Correspondentes (registrados no Unicad do Banco Central do Brasil) e seus funcionários e colaboradores.
- Fornecedores de Produtos e Serviços comercializados pela **Frente Corretora de Câmbio**;
- Fornecedores de Produtos e Serviços que suportam os relacionamentos da **Frente Corretora de Câmbio** com seus Clientes, Usuários de Produtos e Serviços e Partes Interessadas.

3. Público Alvo e Abrangência

Indicadores de Negócios

Indicadores de Negócios são pessoas físicas ou jurídicas com as quais a **Frente Corretora de Câmbio** mantém relacionamento para indicar clientes e/ou operações.

Indicadores de Negócios NÃO representam a **Frente Corretora de Câmbio** e não estão autorizados a negociar em seu nome.

Indicadores de Negócio são responsáveis pelo cumprimento desta política, assim como pelo cumprimento de qualquer pessoa que designarem em qualquer atividade que possa ter relacionamento com produtos e de serviços da **Frente Corretora de Câmbio**.

Esta Política Interna está disponível na Rede interna da **Frente Corretora de Câmbio**, COM controle de acesso.

ANTES de iniciar qualquer atividade por conta ou em nome da Frente Corretora de Câmbio, as pessoas a quem esta Política é direcionada, obrigatoriamente, devem:

- Conhecer o documento "03.01.0002 - Código de Ética e Conduta" da **Frente Corretora de Câmbio**;
- Conhecer o documento "03.01.0001 - Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo" da **Frente Corretora de Câmbio**;
- Realizar o Treinamento presencial ou on-line de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo da **Frente Corretora de Câmbio**;
- Conhecer o documento "02.01.0001 - Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA)" da **Frente Corretora de Câmbio**;
- Confirmar formalmente o conhecimento e a aderência à esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços da **Frente Corretora de Câmbio**;

4. Objetivos desta Política

- Divulgar a postura ética e estratégica da **Frente Corretora de Câmbio** sobre o seu relacionamento com Clientes, Usuários de seus Produtos e Serviços e Partes Interessadas.
- Fazer com que todos os requerimentos legais e as diretrizes internas relacionadas ao seu relacionamento com Clientes, usuários de seus produtos e serviços e Partes Interessadas sejam cumpridos;
- Informar a todos as ações apropriadas no relacionamento com os Clientes, Usuários de produtos e serviços e Partes Interessadas da **Frente Corretora de Câmbio**.
- Promover uma cultura organizacional da **Frente Corretora de Câmbio** que valorize o relacionamento cooperativo e equilibrado com seus Clientes, Usuários de seus produtos e serviços e Partes Interessadas;
- Assegurar a legalidade, conformidade e legitimidade dos Produtos e Serviços comercializados pela **Frente Corretora de Câmbio**;
- Informar as sanções administrativas internas a pessoas (físicas e jurídicas) que por omissão, negligência, culpa ou dolo não cumprir os requerimentos legais e as diretrizes internas tratadas nesta Política;

5. Declaração Institucional

Esta Política explicita princípios de governança e padrões no relacionamento da **Frente Corretora de Câmbio** com os seus Clientes, Usuários de produtos e serviços e Partes Interessadas.

Esta Política é compatível com a natureza, perfil de clientes e risco sistêmico que a **Frente Corretora de Câmbio** representa.

A Frente Corretora de Câmbio:

- Dispensa tratamento justo e equitativo a clientes e usuários de seus produtos e serviços;
- Atende as demandas de seus clientes e usuários de produtos e serviços de forma tempestiva;
- Presta informações a respeito de operações, produtos e serviços de forma clara e precisa;
- Não impõe barreiras ou procedimentos que dificulte a transferência de relacionamento para outra instituição a pedido do cliente;
- Apresenta razões fundamentadas para suas decisões de recusa de início ou de continuidade relacionamento de negócios com seus clientes;
- Está empenhada em conduzir os seus negócios de forma consistente com os mais elevados padrões éticos e legais em conformidade com todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis vigentes;
- Não pode permitir que suas operações sejam utilizadas para viabilizar atos que violam leis, regulamentos e normas vigentes;
- Não pode permitir que seja associada com atos que violam leis, regulamentos e normas vigentes;
- Busca oferecer a todos os seus funcionários e colaboradores uma cultura organizacional que enfatize a importância de um relacionamento ético, legal e sadio com os seus Clientes e Usuários de Produtos e Serviços por ela comercializados e com as Partes Interessadas.

6. Declaração de Apetite por Riscos (RAS)

A Frente Corretora de Câmbio NÃO opera com Pessoas (Físicas e Jurídicas):

- Suspeitas de relacionamento com Infrações Penais (Crimes e contravenções).
- Que se recusam a fornecer informações ou documentações.
- Que estejam em listas de restrições.
- Que se utilizam de subterfúgios para burlar requerimentos legais.
- Que proponham liquidar operações comerciais de câmbio em espécie.
- Que operem ou estejam envolvidas com atividades não legalizadas.
- Que não seja possível verificar a legitimidade de suas atividades, a fundamentação econômica dos seus negócios, o seu domicílio, ou a procedência dos seus recursos.

7. Produtos e Serviços da Frente Corretora de Câmbio

Na Frente Corretora de Câmbio, seus Produtos e Serviços são de responsabilidade da Diretoria Comercial.

Os Produtos e Serviços da **Frente Corretora de Câmbio**, são:

Carteira Própria:

- **Câmbio Turismo**
 - ✓ Compra e Venda de Moeda Estrangeira em Espécie ou em Cartões Pré-Pagos.
- **Câmbio Comercial**
 - ✓ Comércio Exterior (Exportação e Importação).
 - ✓ Financeiro (Transportes, Seguros, Viagens Internacionais, Serviços Diversos, Transferências Unilaterais, Rendas de Capitais, Capitais Brasileiros, Capitais Estrangeiros).
 - ✓ **Interveniência em Operações de Câmbio.**

Operações de câmbio de qualquer natureza, independentemente do valor da operação, sendo livremente pactuado entre as partes o valor da corretagem.

Como parceiro autorizado:

- **Remessas Remittance (MoneyGram)**



7. Produtos e Serviços da Frente Corretora de Câmbio

Na Frente Corretora de Câmbio, seus Produtos e Serviços são de responsabilidade da Diretoria Comercial.

Os Produtos e Serviços da Frente Corretora de Câmbio, são:

Não Financeiros Próprios:

- **Consultoria e Assessoria em operações de Câmbio.**

Todo novo produto e serviço oferecido à clientes (próprio ou de terceiros), ou alteração relevante em produtos e serviços existentes é formalizado pela Diretoria Comercial e aprovado pelo Comitê Diretivo, com considerações sobre:

- Público alvo, considerando suas características e complexidade;
- Risco de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo;
- Responsabilidade Socioambiental;
- Formas de oferta, recomendação, contratação e distribuição;
- Segurança;
- Tarifas;
- Divulgação e Publicidade;
- Possíveis remunerações de Correspondentes e Parceiros de Negócios.

8.1 Prospects, Clientes, Usuários de Produtos e Serviços e Partes Interessadas

8.1 Prospects

Na **Frente Corretora de Câmbio, Prospects**, são:

- Pessoas Físicas e Jurídicas que declaram o propósito e a natureza de relação de negócio com a **Frente Corretora de Câmbio** (Artigo 2 da Circular 3461) que as classificam como clientes permanentes ANTES de serem aceitas como clientes;
- Pessoas Físicas e Jurídicas que propõem Operação que irá enquadrá-las como clientes permanentes da **Frente Corretora de Câmbio**, (Carta Circular 3.430) ANTES de serem aceitas como clientes;
- Pessoas Físicas ou Jurídicas enquadradas na condição de Cliente Eventual, que propõem Operação que somada às operações já realizadas em um mesmo mês calendário, irá leva-las para o enquadramento de clientes permanentes da **Frente Corretora de Câmbio**, ANTES da operação proposta ser aceita;
- Para iniciar ou prosseguir a relação de negócios com a **Frente Corretora de Câmbio**, estas Pessoas Físicas e Jurídicas deverão passar pelos processos obrigatórios para clientes permanentes e serem aceitos pela **Frente Corretora de Câmbio**.

8.2 Prospects, Clientes, Usuários de Produtos e Serviços e Partes Interessadas

8.2 Clientes Eventuais

Na **Frente Corretora de Câmbio**, **Clientes Eventuais**, são:

Pessoas Físicas, Pessoas Jurídicas, Conglomerados Financeiros ou Grupos, que:

- Operam um volume mensal de até US\$ 3.000,00 (Três mil dólares norte-americanos) ou o equivalente em outras moedas estrangeiras.

NÃO podem ser considerados clientes eventuais pessoas que:

- Apresentam restrições legais ou da própria **Frente Corretora de Câmbio**;
- Sejam suspeitas de Lavagem de Dinheiro ou de Financiamento do Terrorismo;
- Sejam suspeitas de causarem danos socioambientais;
- Se enquadram nas condições de "Alto Risco" ou "Especial Atenção";
- Utilizam a **Frente Corretora de Câmbio** como interveniente de suas operações;
- Proponham Operações de Câmbio Comercial que **NÃO** sejam de Transferências Unilaterais.

8.2 Prospects, Clientes, Usuários de Produtos e Serviços e Partes Interessadas

8.2 Clientes Eventuais

O enquadramento do cliente como eventual não significa a NÃO obrigação de qualquer requerimento legal para com as suas operações. ”.

A **Frente Corretora de Câmbio** possui mecanismos de controle e monitoração em suas dependências próprias e nas lojas de seus correspondentes, que identifica e impede que:

- Clientes em Listas de Suspeitos de Lavagem de Dinheiro e de Financiamento do Terrorismo operem (seja a primeira operação com a **Frente Corretora de Câmbio**, ou não);
- Clientes a partir de sua segunda operação com a **Frente Corretora de Câmbio**, burlem os limites de valor restritos à um mesmo mês calendário;
- Clientes operem em valores não autorizados legalmente.

Na **Frente Corretora de Câmbio**, os clientes Eventuais que não apresentarem restrições terão as suas operações realizadas e liquidadas de forma imediata, após a identificação do cliente e o cumprimento dos requerimentos legais referente à cada operação.

8.3 Prospects, Clientes, Usuários de Produtos e Serviços e Partes Interessadas

8.3 Clientes Permanentes

Na **Frente Corretora de Câmbio**, **Clientes Permanentes**, são:

Pessoas Físicas, Pessoas Jurídicas, Conglomerados Financeiros ou Grupos, que:

- Operam um volume mensal acima de US\$ 3.000,00 (Três mil dólares norte-americanos) ou o equivalente em outras moedas estrangeiras.

Na **Frente Corretora de Câmbio**, os Clientes Permanentes:

- NÃO podem operar com Correspondentes (Artigo 63 da Circular 3.691) e o seu relacionamento sempre é direto com a **Frente Corretora de Câmbio**.
- NÃO podem iniciar ou prosseguir relação de negócios sem ANTES serem aceitos pela **Frente Corretora de Câmbio**.

8.4 e 8.5. Prospects, Clientes, Usuários de Produtos e Serviços e Partes Interessadas

8.4 Usuários de Produtos e Serviços da Frente Corretora de Câmbio

A **Frente Corretora de Câmbio**, não pode e não oferece Produtos e Serviços Financeiros que possam ser utilizados por pessoas que não sejam clientes, como o serviço de pagamento de bloquetes de cobrança oferecido pelos bancos.

Na **Frente Corretora de Câmbio**, **Usuários de Produtos e Serviços** são pessoas naturais que realizam alguma atividade comercial em nome terceiros (quando isto for legalmente permitido).

Para realizar qualquer atividade comercial em nome de terceiros, os Usuários dos Produtos e Serviços da **Frente Corretora de Câmbio** necessitam se identificar, prestar informações e apresentar determinados documentos.

8.5 Partes Interessadas

Na **Frente Corretora de Câmbio**, **Partes Interessadas** são pessoas físicas e jurídicas que sejam de alguma forma impactadas pelas atividades da **Frente Corretora de Câmbio**.

Na **Frente Corretora de Câmbio**, **Partes Interessadas** são pessoas que:

- Utilizam as informações do sítio na Internet da **Frente Corretora de Câmbio**;
- Solicitam informações e esclarecimentos, registram reclamações e/ou denúncias (se identificando ou não).

9. Identificação de Clientes

Na **Frente Corretora de Câmbio**, **Identificação de Cliente** é a coleta de documentos e informações e a verificação de sua veracidade conforme os requerimentos legais e os requerimentos das Instituições das quais a **Frente Corretora de Câmbio** oferece e comercializa os seus Produtos e Serviços.

Clientes Eventuais.

Identificados por:

- Atendentes das dependências próprias da **Frente Corretora de Câmbio** e das lojas de seus correspondentes.
- Gestores das relações iniciadas através de canais cujo atendimento **NÃO** seja humano, pessoal e presencial por funcionários e colaboradores da **Frente Corretora de Câmbio** ou de seus Correspondentes.

Prospects e Clientes Permanentes.

Identificados por:

- Gerentes de Relacionamento da **Frente Corretora de Câmbio**;

10. Qualificação de Clientes

Na Frente Corretora de Câmbio, Qualificação de Clientes são as diligências e processos necessários para a atribuição do:

- Nível de risco de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo que o cliente representa.
- Nível de risco que o cliente representa para a **Frente Corretora de Câmbio**.
- Isto envolve:
 - ✓ Diligências requeridas pelo Órgão Normalizador (Conselho Monetário Nacional – CMN) e pelo Órgão Fiscalizador (Banco Central do Brasil – Bacen);
 - ✓ Diligências requeridas pelos acordos de Prevenção à Evasão Fiscal (US Fatca);
 - ✓ Diligências determinadas pela própria **Frente Corretora de Câmbio**;
 - ✓ Diligência “Conheça o seu Cliente – Know Your Client – KYC;
 - ✓ Verificação da capacidade financeira, econômica e operacional;
 - ✓ Verificação do Conceito e Tradição do cliente no mercado;
 - ✓ Verificação do Limite de Importação (Radar).
 - ✓ Mecanismos de monitoração e controle (Listas de restrições, controle de burlas).
- Todo o Processo de Qualificação de Clientes tem por objetivo oferecer as informações e o suporte para:
 - ✓ Tomada a decisão de “Início ou Prosseguimento da Relação de Negócios” com o Cliente, e
 - ✓ Determinar a dimensão de exposição aos riscos que o cliente representa para a **Frente Corretora de Câmbio**.

10. Qualificação de Clientes

Na **Frente Corretora de Câmbio** a área responsável por esta qualificação é a área “Cadastros Corporativos” da Diretoria Administrativa que NÃO se relaciona com clientes (evitando o Conflito de Interesses e preservando a Segregação de funções).

Os Prospects e Clientes são enquadrados pelo processo de qualificação em 6 grupos de riscos:

- Clientes Eventuais
- Clientes Preferenciais
- Clientes Permanentes de Baixo Risco
- Clientes Permanentes de Médio Risco
- Clientes Permanentes de Alto Risco
- Clientes de “Especial Atenção”

Pelo princípio do conservadorismo, a **Frente Corretora de Câmbio** tem o mesmo nível de exigência na documentação, verificação e monitoramento para todas as qualificações de clientes, com exceção dos clientes eventuais.

11. Treinamentos e Monitoramento

Os colaboradores da **Frente Corretora de Câmbio** possuem plano de desenvolvimento individual, a grade de treinamentos é desenvolvida pela área de Recursos Humanos.

Os colaboradores e prestadores de serviços que desempenham atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários são preparados para transmitir excelência e cordialidade.

Através dos indicadores desenvolvidos pela área de **Business Intelligence e Controles Internos** a **Frente Corretora de Câmbio** monitora o cumprimento dessa política.