



## Perguntas Frequentes (FAQ)

Este guia rápido foi estruturado para responder às suas principais dúvidas sobre o recebimento de remessas internacionais, a documentação necessária e os procedimentos de compliance.

### 1. 🔍 Status da Remessa e Recebimento

**Como sei o status da ordem? Ainda não recebi o crédito ou a notificação da ordem.**

Sua ordem de pagamento pode estar em uma das seguintes situações, baseadas no valor operado:

- **✅ Dentro do limite:** Se o valor ainda não ultrapassou o limite estabelecido para isenção de documentos, o crédito será processado automaticamente no mesmo dia.
- **⚠️ Limite atingido:** Se o valor da ordem atingiu o limite para solicitação de documentação, nossa equipe entrará em contato **por e-mail** para solicitar a documentação necessária.

**Quais documentos o Banco Rendimento pode solicitar para a operação?**

Caso necessário, poderão ser solicitados documentos cadastrais; de comprovação de origem dos recursos; e, caso necessário, de vínculo com a contraparte no exterior.

**É possível enviar a documentação previamente ao envio da transferência?**

Sim, os documentos serão registrados. No entanto, não realizamos análise prévia para confirmar se a documentação é suficiente para a liberação da futura ordem. O



processo dependerá da triagem no momento do recebimento da ordem; se os documentos enviados previamente forem suficientes, o pagamento será liberado.

## **Será necessário submeter documentos a cada nova transferência recebida?**

Não necessariamente. No momento do recebimento, a ordem passa por uma triagem e, caso os documentos enviados anteriormente estejam vigentes e compatíveis com o valor da nova transferência, não serão solicitados documentos adicionais.

## **Meus dados bancários para crédito estão incorretos. Como posso corrigi-los?**

Se houver incorreção nos dados, envie um e-mail para [comprovantes@rendimento.com.br](mailto:comprovantes@rendimento.com.br) informando seu nome, CPF e os dados bancários corretos.

Importante: Esta alteração é válida apenas para a **ordem pendente**; a correção permanente de seus dados deve ser feita diretamente com a remessadora.

---

## **2. Cadastro Digital e Requisitos Legais**

### **O que é o cadastro digital?**

O Cadastro Digital é um procedimento realizado na plataforma online do Banco Rendimento. Nele, o beneficiário da ordem deve preencher um formulário com informações cadastrais e anexar a documentação solicitada (como comprovante de endereço e de renda, por exemplo). Esta etapa é fundamental para beneficiários cujas operações atingem um limite de valor preestabelecido.



## **Tenho dificuldades no preenchimento do cadastro digital. Como posso obter suporte?**

Consulte o manual de preenchimento do cadastro digital que foi anexado no e-mail inicial de solicitação ou contate nossa equipe para auxílio pelos seguintes canais:

Whatsapp +55 11 3098-7888

Telefone: +55 11 3003-8488

## **O preenchimento do cadastro digital implica na abertura de uma conta corrente junto ao Banco Rendimento?**

Não. O envio de documentos tem como único objetivo a criação de um cadastro para viabilizar as operações de câmbio e não estabelece vínculo de conta corrente com o Banco Rendimento.

## **Por que devo enviar meus documentos ao Banco Rendimento se a transação foi realizada com instituições internacionais?**

O Banco Rendimento atua como intermediário bancário no Brasil. A solicitação de documentos segue as diretrizes da regulamentação emitida pelo Banco Central do Brasil (**Resolução BCB nº 277/22 e 3978/20**) e a **Lei 14.286/21 (Art. 4º)**, que exige que a instituição verifique a legalidade das operações, assegurando a devida diligência e identificação dos clientes.

## **A segurança dos meus documentos e informações está garantida?**

Sim. Nossa instituição atua em estrita conformidade com a Lei de Sigilo Bancário (**Lei Complementar nº 105/2001**) e as normas da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (**Lei nº 13.709/2018**), garantindo que suas informações estão protegidas sob rígidos protocolos de segurança.

## **Quem é o responsável pela classificação da finalidade da operação de**



## câmbio?

O beneficiário é o responsável por indicar a finalidade correta da remessa. Nossa equipe de especialistas está à disposição para auxiliar na classificação adequada, garantindo a conformidade com as normas vigentes.

### 3. 💰 **Comprovação de Origem dos Recursos**

#### **Qual a diferença entre Origem e Finalidade dos Recursos?**

A diferença essencial entre Origem e Finalidade está ligada à fonte e ao destino do dinheiro em uma transação financeira:

##### **1. Origem dos Recursos:**

- Comprova como o dinheiro foi obtido (a fonte).
- Tem como objetivo demonstrar a sua capacidade financeira (ex: salários, lucros, venda de um imóvel ou carro).

##### **2. Finalidade cambial:**

- É o que justifica o movimento do dinheiro entre países.
- A finalidade cambial é o motivo legal e específico pelo qual você está realizando uma operação de câmbio

##### **3. Regulamentação no Câmbio (Transferências Internacionais):**

- Conforme a legislação brasileira (Lei nº 14.286/2021), em qualquer operação de câmbio, é um requisito legal obrigatório informar a finalidade da transação para o registro oficial do motivo do envio ou recebimento de recursos do exterior.

**Quais documentos devem ser enviados para comprovar a origem dos**



## recursos?

É indispensável apresentar documentos que demonstrem a origem dos fundos, pois extratos bancários atuam somente como complemento para comprovar a capacidade financeira.

**Observação:** para todas as operações, caso o remetente possua uma conta na remessadora em que realizou o câmbio, enviar o extrato onde conste o valor compatível com a transferência. Caso não possua, enviar o comprovante da transferência para a remessadora.

1. **Para operações de mesma titularidade:** Declaração de Imposto de Renda com recibo ou Tax estrangeiro atualizado. Se a origem dos recursos não estiver declarada no IR, envie: documento oficial que formalize o evento + extrato bancário com o crédito do valor. Observação: Para eventos com mais de 01 ano, é necessário enviar extrato bancário consolidado com saldo residual.
2. **Para operações de diferente titularidade (Pessoa Física Remetente):** Comprovante de vínculo entre as partes (relação comercial ou parentesco) e Comprovação de origem dos recursos do remetente (conforme item 1).
3. **Para operações de diferente titularidade (Pessoa Jurídica Remetente):** Contrato de prestação de serviço e/ou invoice OU outro documento oficial que indique o motivo do pagamento (ex: contrato de compra e venda de imóvel). Eventualmente, será solicitada a comprovação de capacidade financeira do remetente Pessoa Jurídica.

## Minha origem do dinheiro provém de valores poupados ao longo dos anos. O que devo enviar?

Você deve enviar comprovante que evidencie sua renda no momento em que poupou o dinheiro (ex: Declaração de Imposto de Renda, holerites, etc.) juntamente com o



extrato consolidado dos últimos 02 à 03 anos.

---

#### 4. Procedimentos de Compliance e Estorno

##### **Qual é o prazo para a liberação do pagamento após o envio da documentação?**

O prazo para análise é de até 03 dias úteis a partir do recebimento dos documentos. Caso seja necessário o envio de documentação adicional, o prazo será reiniciado.

##### **Qual é o procedimento se minha documentação não for aprovada pelo Compliance?**

Se a documentação não for aprovada, a ordem será cancelada e estornada. O estorno é processado para a mesma conta bancária de origem, seguindo a política da remessadora parceira. Para dúvidas após a devolução, o beneficiário ou remetente, deverá contatar a remessadora diretamente.

##### **Como solicito o cancelamento de uma transferência e qual é o prazo de estorno?**

Envie sua solicitação por e-mail para [documentos@rendimento.com.br](mailto:documentos@rendimento.com.br), informando no assunto do email o nome e CPF.

O estorno será realizado para a remessadora no mesmo dia em que enviarmos a resposta por e-mail. O prazo final para a devolução do valor ao remetente deverá ser verificado diretamente com a empresa que foi utilizada para o envio.



---

## 5. 🤝 Comprovação de Vínculos

### Como posso comprovar meu vínculo se não possuo um documento oficial (como certidão de casamento, documento de identificação, etc.)?

São aceitos documentos que comprovem a relação, tais como: comprovante de residência, cartão de crédito em conjunto, contrato de aluguel, ou contrato de compra e venda de algum imóvel. Caso não possua nenhum dos documentos citados, formalize o vínculo via e-mail para avaliação pontual pela equipe do Rendimento.

---

## 6. 📞 Canais de Contato e Informações Institucionais

Nosso horário de funcionamento é de **segunda a sexta (exceto feriados), das 09h às 18h.**

### Canais de Atendimento:

- E-mail: [documentos@rendimento.com.br](mailto:documentos@rendimento.com.br)
- Telefone: +55 11 3003-8488 50
- WhatsApp: +55 11 3098-7888
- Ouvidoria: 0800 722 0132 (das 09h às 18h, dias úteis)

