Swap

GUIA PARA PARCEIROS

Manual de aplicação da marca Swap para Tomadores de BaaS

Identificação da Swap como prestadora dos serviços de pagamento nos produtos, canais e comunicações do parceiro.

Resolução Conjunta nº 16/2025 · art. 14, inciso I

Setembro de 2026

Sumário

– **Introdução** 03

1 **O que pedimos, em resumo** 03

2 **A regra e por que ela existe** 04

3 **O padrão de identificação Swap** 04

4 **Como aplicar, canal por canal** 05

4.1 Instrumentos de pagamento 06

4.2 Canais digitais 07

4.3 Contratos e documentos legais 08

4.4 Comunicação com o usuário 09

4.5 Canais físicos e impressos 11

4.6 Registros e obrigações regulatórias 12

5 **Conteúdos prontos para publicar** 12

6 **Como executar a adequação** 16

– **Anexo · Checklist de mapeamento** 17

SWAP · GUIA PARA PARCEIROS

Identificação da Swap nos canais do parceiro

Como adequar produtos, interfaces, contratos e campanhas à obrigação de dar visibilidade ao usuário final sobre quem presta os serviços regulados pelo BCB no BaaS. Este manual traduz a exigência regulatória de identificar a instituição prestadora de serviços de BaaS em um padrão único de identificação e indica onde aplicá-lo, canal por canal.

BASE NORMATIVA	A QUEM SE APLICA	ESCOPO
Resolução Conjunta nº 16/2025, art. 14, inciso I	**Parceiros tomadores de serviços de BaaS da Swap**	**Pontos de contato com o cliente final**

1 · O QUE PEDIMOS, EM RESUMO

1. **Uma informação mínima, sempre a mesma.** Denominação social, CNPJ e a condição de instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo Banco Central. Nada além disso é necessário para identificar a Swap.
2. **Em lugar visível e acessível ao cliente.** A norma não prescreve formato nem posição: vocês escolhem onde incluir, desde que o usuário consiga visualizar de forma clara e acessível que os serviços são ofertados pela Swap.
3. **Em todos os pontos onde o produto ofertado pela Swap aparece.** Canais e interfaces, contratos e demais documentos, instrumentos de pagamento e também nas campanhas que ofertam o produto.

A marca do parceiro continua no centro da experiência. A identificação da Swap é uma camada de transparência, não uma disputa de marca: ela informa quem responde pelo serviço de pagamento regulado pelo Banco Central.

2 · A REGRA E POR QUE ELA EXISTE

O art. 14, inciso I, da Resolução Conjunta nº 16/2025 estabelece que:

> **Art. 14. A instituição prestadora de serviços de BaaS deve assegurar:**
>
> I - a apresentação das informações necessárias à sua identificação como prestadora dos serviços de que trata o art. 4º, de forma acessível e visível ao cliente, nos canais e interfaces a este disponibilizados, bem como em contratos, em outros documentos e em instrumentos de pagamento relacionados aos serviços contratados;

Leitura prática. A norma não prevê uma forma específica de apresentação e também não indica quais são as informações necessárias. Desse modo, desde que o cliente consiga visualizar de forma clara e acessível a identificação da Swap como prestadora dos serviços de pagamento, o parceiro pode optar pelo lugar que preferir para a inclusão dessa informação.

O objetivo do regulador é eliminar a assimetria de informação: o usuário que abre uma conta ou usa um cartão sob a marca do parceiro precisa saber qual instituição autorizada guarda seu dinheiro, processa suas transações e responde pelos canais regulatórios. Endereçar isso bem reduz contestações, encurta auditorias e sustenta a confiança no produto.

3 · O PADRÃO DE IDENTIFICAÇÃO SWAP

A identificação é composta por três informações. Elas são suficientes, não é necessário incluir endereço, número de autorização, dados de ouvidoria ou histórico societário para cumprir o art. 14, I.

01

Denominação social

Swap Instituição de Pagamento S.A.

02

CNPJ

`31.608.151/0001-61`

03

Condição regulatória

Instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Texto de referência

Use esta redação sempre que houver espaço para uma frase completa - rodapé de material de divulgação, rodapé de e-mail, seção de informações do app, cabeçalho de documento:

VERSÃO COMPLETA

"Os serviços de pagamento são prestados pela Swap Instituição de Pagamento S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 31.608.151/0001-61, na condição de instituição autorizada pelo BCB."

VERSÃO REDUZIDA — PARA ESPAÇOS CURTOS

"Serviços de pagamento prestados pela Swap Instituição de Pagamento S.A., instituição autorizada pelo BCB."

Admissível onde o formato não permite a frase inteira (cartão, push, SMS, rótulo de tela), desde que o CNPJ esteja acessível a um clique, toque ou QR code — na seção de informações da conta, no regulamento ou na central de ajuda.

REGISTRO REGULATÓRIO — SEM TEXTO NO CANAL

Em alguns pontos a identificação não é um texto de interface, e sim a referência ao cadastro correto nos sistemas do Banco Central e nos arranjos que a Swap faz parte: PSP ou Participante no Pix, vínculo no CCS, emissor de cartão nas bandeiras. Nesses casos a conformidade é técnica e a responsabilidade primária é da Swap; o parceiro apenas não deve sobrescrever ou mascarar esses campos.

Regra de ouro. Se o usuário está diante de um produto de pagamento regulado ofertado pela Swap, ele deve poder responder "quem cuida do meu dinheiro?" sem sair da tela ou do documento em que está, no máximo com um toque.

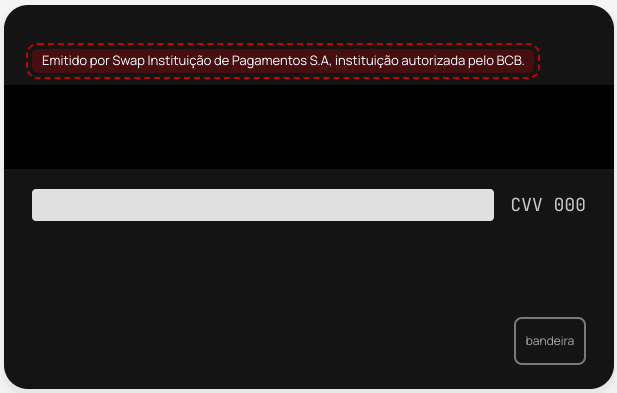
4 · COMO APLICAR, CANAL POR CANAL

As camadas abaixo cobrem pontos de contato entre o tomador e o cliente que devem receber a identificação. A coluna *Formato* indica qual das três versões da identificação usar: **Completa**, **Reduzida** ou **Registro**.

Onde houver mais de uma opção, escolha a que melhor couber no seu produto. Não é preciso aplicar todas. A área tracejada em vermelho nos exemplos indica onde a identificação entra. As telas e peças são ilustrativas; "Sua Marca" representa a marca do parceiro.

4.1 Instrumentos de pagamento

O contato mais direto do usuário com o produto financeiro. Prioridade alta: são itens de exigência direta.



Cartão físico, verso. Versão reduzida em corpo pequeno, acima da tarja magnética. O CNPJ fica na carta-berço e no regulamento.



Comprovante de Pix. A instituição de origem aparece na linha própria do comprovante, e não apenas no rodapé.

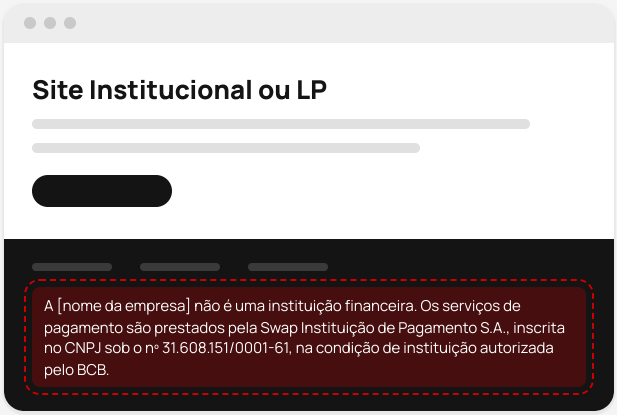
PONTO DE CONTATO	ONDE INCLUIR A IDENTIFICAÇÃO	FORMATO
Cartão físico	Acima da tarja magnética: nome da Swap como emissora. O CNPJ pode ficar na carta-berço e no regulamento.	Reduzida
Cartão virtual	Tela do cartão virtual no app e representação em Google Pay / Apple Pay: emissora visível na arte ou nos detalhes do cartão.	Reduzida
Boleto In / slip	Cabeçalho, rodapé ou campo do beneficiário com denominação e CNPJ.	Completa + Registro
Comprovante de TED / Pix / Boleto Out	Linha “instituição de origem/destino” do comprovante em PDF ou imagem, e no e-mail de confirmação.	Reduzida + Registro
Extrato / statement	Cabeçalho com a denominação social; rodapé com CNPJ e a condição de instituição de pagamento autorizada pelo BCB. Vale para PDF, e-mail e via física.	Completa
Embalagem e carta-berço	Carta que acompanha o cartão na entrega: bloco de identificação no rodapé da carta ou no verso do envelope interno. É o primeiro contato físico com o produto e comporta a versão completa, com CNPJ.	Completa

4.2 Canais digitais

A identificação precisa existir no fluxo, sem competir com a marca do parceiro na hierarquia visual.



Home do app, abaixo do saldo. Versão reduzida com acesso ao bloco completo pelo “Saiba mais”.



Site Institucional ou Landing Page, rodapé institucional. Versão completa. Repetir nas páginas de oferta dos produtos financeiros

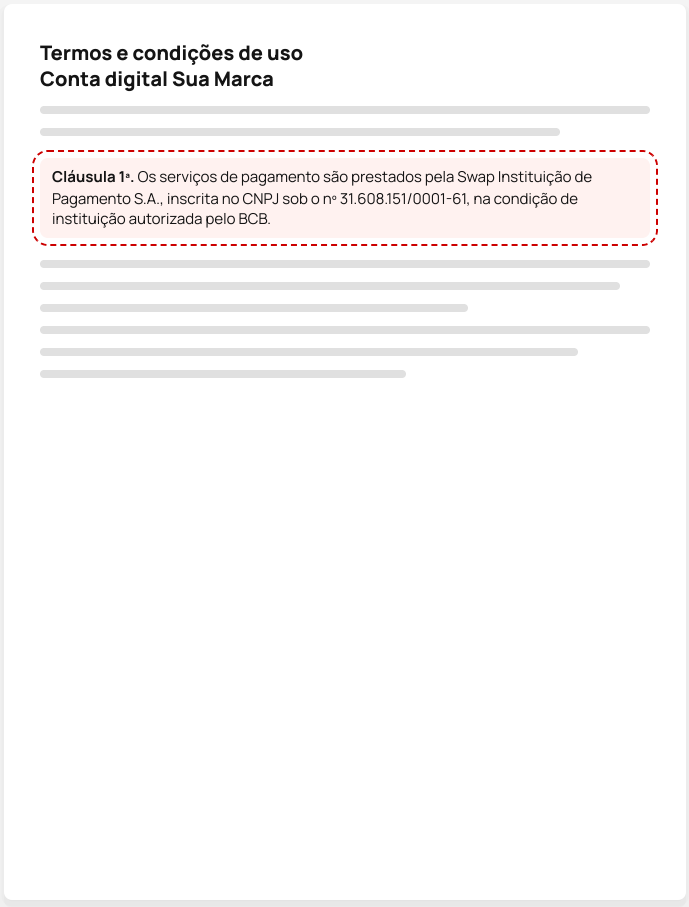
PONTO DE CONTATO	ONDE INCLUIR A IDENTIFICAÇÃO	FORMATO
Onboarding / abertura de conta	Tela de aceite de termos, tela de confirmação antes da ativação e e-mail de boas-vindas: Swap identificada como prestadora de Baas, com link para os termos da instituição.	Completa
Home do app / dashboard	Rodapé da área financeira, tooltip no saldo ou seção “sobre sua conta”: “conta mantida pela Swap Instituição de Pagamento S.A.” com acesso ao bloco completo.	Reduzida
Tela de saldo / carteira	Legenda abaixo do saldo ou modal de detalhes da conta, associando a instituição ao recurso mantido.	Reduzida
Central de ajuda / FAQ	Artigo dedicado (“quem presta os serviços de pagamento”), resposta padrão no chatbot e tela “sobre o produto financeiro”.	Completa
Push notifications financeiras	O push mantém a marca do parceiro; a identificação aparece no destino — comprovante, extrato ou tela de detalhe aberta pelo toque.	Reduzida

4.2 CANAIS DIGITAIS · CONTINUAÇÃO

PONTO DE CONTATO	ONDE INCLUIR A IDENTIFICAÇÃO	FORMATO
Site do parceiro	Rodapé institucional e páginas que ofertam o produto financeiro (conta, cartão, pagamentos).	Completa
Ficha nas lojas de aplicativos	Descrição do app na App Store e no Google Play, quando mencionar conta, cartão ou pagamentos: frase ao final da descrição longa. O campo “desenvolvedor” segue com o parceiro.	Completa
WhatsApp e chatbot	Mensagem de boas-vindas do canal financeiro com a versão reduzida, e resposta padrão com a versão completa para perguntas como “qual é o banco da minha conta?” ou “quem é a instituição?”.	Reduzida + Completa

4.3 Contratos e documentos legais

Aqui a versão completa é obrigatória: são os instrumentos que formalizam a relação com o usuário.



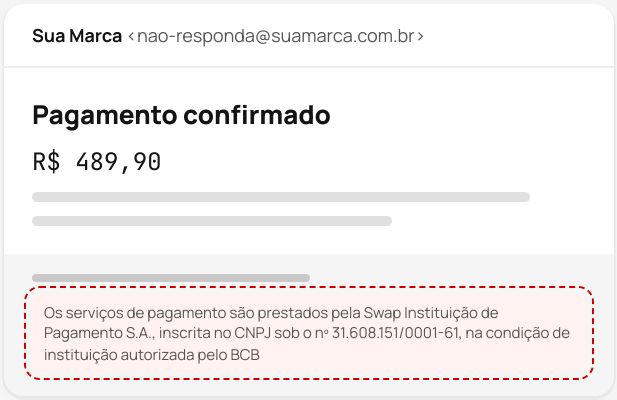
Termos, regulamentos e contratos. A identificação entra na qualificação das partes ou na primeira cláusula, antes de qualquer condição comercial.

A mesma redação vale para política de privacidade, contrato de emissão de cartão, regulamentos relacionados aos serviços regulados, em todas as versões: app, site, e-mail de aceite e via impressa.

DOCUMENTO	ONDE INCLUIR A IDENTIFICAÇÃO	FORMATO
Termos e condições de uso	Qualificação das partes e cláusula que define a Swap como prestadora dos serviços de pagamento. Mesma versão no app, no site e no e-mail de aceite.	Completa
Política de privacidade	Seção que descreve o tratamento de dados nos serviços ofertados pela Swap, identificando a Swap e seu papel, com o canal de contato indicado.	Completa
Contrato de emissão de cartão	Preâmbulo do contrato e regulamento do cartão, com a Swap identificada como emissora.	Completa
Regulamento de conta / carteira	Abertura do regulamento publicado no site e no app, e na versão enviada no onboarding.	Completa
Propostas e RFPs B2B2B	Quando o parceiro revende o produto a empresas clientes: seção de qualificação ou de “estrutura do serviço” da proposta, e minuta de contrato com a empresa contratante. A identificação precisa seguir a cadeia até o usuário final.	Completa

4.4 Comunicação com o usuário

Inclui as campanhas que ofertam o produto regulado, o ponto em que a maior parte dos ajustes de marketing será feita.



E-mail transacional, rodapé. Fixar no template de pagamento para que todos os disparos herdem o texto.



Campanha de produto de pagamento. Nota de rodapé na própria peça. Em formatos curtos, a nota vai na legenda ou na landing de destino.

PONTO DE CONTATO	ONDE INCLUIR A IDENTIFICAÇÃO	FORMATO
E-mails transacionais	Rodapé do template de pagamento: confirmação de pagamento, extrato mensal, alteração de limite.	Completa
SMS / mensagens de texto	O limite de caracteres não exige a frase completa: basta o texto deixar clara a origem do pagamento e apontar para o canal onde a identificação consta.	Reduzida
Ouvidoria / SAC	Tela de suporte no app, rodapé do site, regulamento, extrato e fatura: canais de atendimento vinculados à instituição prestadora. Direcionamento detalhado em 4.7.	Completa
Campanhas de produtos de pagamento	Peças que convidam o usuário a "abrir uma conta digital" ou "emitir seu cartão", em qualquer canal — digital, redes sociais, e-mail, app, mídia paga, físico: nota de rodapé no material de divulgação com a versão completa.	Completa
Mídia paga e anúncios	Formatos com limite de caracteres (search, stories, banners): versão reduzida na peça quando houver espaço e versão completa obrigatória na landing page de destino, visível sem rolagem longa.	Reduzida + Completa
Influenciadores e afiliados	Briefing e kit de conteúdo com a nota obrigatória pronta para copiar: na legenda do post, na descrição do vídeo ou em texto na tela. Incluir no briefing o que não pode ser afirmado, como apresentar o parceiro como banco.	Completa
Imprensa e comunicação institucional	Releases e materiais de RP que anunciam o produto de pagamento: parágrafo final ou seção "sobre", identificando a Swap como prestadora dos serviços de pagamento.	Completa

EXEMPLO APLICADO — CAMPANHA

Para campanhas de produtos de pagamento da Swap, é suficiente, para a abordagem do usuário final, uma nota de rodapé no material de divulgação indicando que:

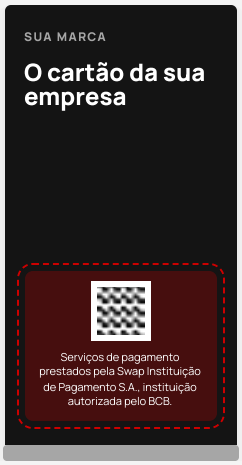
"Os serviços de pagamento são prestados pela Swap Instituição de Pagamento S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 31.608.151/0001-61, na condição de instituição autorizada pelo BCB"

4.5 Canais físicos e impressos

Peças impressas têm tiragem e ciclo longos: vale incluir a nota na próxima reimpressão de cada material.



Folder / flyer de PDV. Versão completa como nota de rodapé.



Estande e roll-up de evento. Versão reduzida com QR code que leva ao bloco completo.

PONTO DE CONTATO	ONDE INCLUIR A IDENTIFICAÇÃO	FORMATO
Material de PDV	Display, folder, flyer e totem: nota de rodapé, ou versão reduzida acompanhada de QR code para o regulamento.	Completa
Fatura impressa	Cabeçalho, rodapé com os dados da instituição e campo “informações importantes”.	Completa
Contrato impresso / via física	Os mesmos campos da versão digital, na via entregue ao cliente e no arquivo do parceiro.	Completa
Eventos e estandes	Artes estáticas e digitais do estande, folheteria, ativações e posts de divulgação que mencionem o produto financeiro. Em artes de grande formato, a versão reduzida com QR code resolve.	Reduzida

4.6 Registros e obrigações regulatórias

Conduzidos pela Swap. Listados aqui para que o parceiro saiba que estão cobertos e não replique a informação por conta própria.

REGISTRO	COMO A IDENTIFICAÇÃO SE MATERIALIZA	RESPONSÁVEL
Registro no BCB - CCS / SCR	Swap vinculada ao CPF/CNPJ do usuário, com o tipo de relacionamento, visível na consulta do cliente no Registrato.	Swap
Chave Pix no SPI	PSP registrado no SPI e nome do PSP exibido nas formas determinadas pelo Regulamento Pix.	Swap
IF.data (portal público)	Dados da Swap atualizados e produtos declarados corretamente para consulta pública.	Swap

5 · CONTEÚDOS PRONTOS PARA PUBLICAR

Os textos abaixo ajudam você, tomador, a explicar ao cliente o que é a Swap e por que ela aparece no produto e no Registrato. Podem ser publicados no site, no blog, na central de ajuda ou usados como resposta padrão no atendimento. Substitua **[Sua Marca]** pelo nome da sua empresa e ajuste os produtos citados ao que é ofertado.

POST 01 **O que é a Swap**

Site · blog · central de ajuda

Quem é a Swap, a instituição por trás da sua conta [Sua Marca]

Os produtos de pagamento [citar os produtos] da [Sua Marca] funcionam sobre a infraestrutura da Swap, instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil.

A Swap não é um banco, mas sim uma instituição de pagamento que oferece soluções de tecnologia em meios de pagamento e banking para empresas como operadoras de benefícios trabalhistas, fintechs, varejistas e outras instituições autorizadas pelo Banco Central. Estamos aqui para intermediar transações de pagamento e ampliar o acesso a serviços de pagamento.

O que isso muda para você?

Nada no seu dia a dia. Você continua usando o app, o cartão e o atendimento da [Sua Marca]. A Swap é a instituição responsável pelos serviços de pagamento: é ela que mantém a conta, processa as transações e responde por esses serviços perante o Banco Central.

Esse modelo é seguro?

Sim. O modelo se chama Banking as a Service (BaaS): uma instituição autorizada pelo Banco Central oferece sua estrutura regulada para que outras empresas lancem produtos financeiros com a própria marca. Todas as regras de segurança, prevenção a fraudes, prevenção a lavagem de dinheiro e proteção de dados se aplicam normalmente.

Os serviços de pagamento são prestados pela Swap Instituição de Pagamento S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 31.608.151/0001-61, na condição de instituição autorizada pelo BCB.

POST 02 **Swap no Registrato** Site · blog · central de ajuda · atendimento

Por que a Swap aparece no seu Registrato?

O Registrato é o sistema do Banco Central em que qualquer pessoa pode consultar gratuitamente as contas, chaves Pix e operações registradas em seu CPF.

Se ao consultar o Registrato você encontrou a Swap, fique tranquilo: isso acontece porque uma empresa parceira utiliza a estrutura da Swap para ofertar soluções que você utiliza, como cartões de benefícios ou de despesas corporativas. Essa conta é apenas um requisito regulatório para o funcionamento do serviço.

Qual é a empresa parceira no meu caso?

A [Sua Marca]. A conta registrada em nome da Swap é a conta que você usa no app e no cartão [Sua Marca].

Não reconheço essa conta. O que faço?

Fale primeiro com o atendimento da [Sua Marca]. Se a questão não for resolvida, procure o SAC da Swap pelo email sac@contaswap.com (informando seu nome completo e CPF) ou pelo telefone de contato do SAC, o qual se mantém sempre atualizado no site da Swap: www.swap.financial.

POST 03 **Respostas rápidas para o atendimento**

Chat · WhatsApp · script de telefone

Cliente: “O que é essa Swap que aparece no meu extrato / comprovante?”

“A Swap é a instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central que presta os serviços da sua conta [Sua Marca]. Por isso o nome dela aparece em comprovantes, extratos e no Registrato. Está tudo certo com a sua conta.”

Cliente: “Por que apareceu uma conta da Swap no meu Registrato?”

“Essa conta é a que você usa na [Sua Marca]. Ela aparece em nome da Swap porque a Swap é a instituição que presta os serviços de pagamento. É um requisito regulatório."

Cliente: “Caí em um golpe e o Pix foi para uma conta da Swap.”

“Procure o quanto antes o banco de onde você fez o PIX e peça a abertura do MED (Mecanismo Especial de Devolução). A devolução depende deste pedido e de haver saldo na conta que recebeu o valor. Recomendamos também registrar um boletim de ocorrência."

Cliente: “Quero fechar a minha conta da Swap. O que devo fazer?”

“Solicite o encerramento da conta pelo atendimento da [Sua Marca] ou diretamente ao SAC da Swap pelo email sac@contaswap.com (informando nome completo, CPF e e-mail) ou pelo telefone do SAC, que se encontra sempre atualizado no site da Swap pelo www.swap.financial."

6 · COMO EXECUTAR A ADEQUAÇÃO

1. **Mapear.** Consultar o checklist de mapeamento (anexo na última página deste documento) com os pontos de contato que existem entre seus colaboradores e a sua empresa
2. **Definir o formato.** Para cada item, escolher entre versão completa e reduzida
3. **Implementar por camada.** Começar pelos instrumentos de pagamento e pelos contratos; canais digitais e campanhas seguem no ciclo normal de release e de aprovação de peça.
4. **Registrar evidência.** Guarde prints e links dos materiais e documentos para eventuais respostas a auditorias.

O que evitar

- Identificação em letra ilegível, em cor de baixo contraste ou escondida atrás de vários níveis de navegação. A norma exige que seja visível e acessível.
- Variações de redação que não cumprem o padrão de identificação da Swap, descrita neste documento.
- Alterar o logotipo da Swap, aplicá-lo em cores fora do preto e branco ou dar a ele peso de comarca no material do parceiro.
- Afirmar, em qualquer peça, que o parceiro é banco, instituição de pagamento ou emissor, ou que é autorizado pelo Banco Central.
- Afirmar ou dar a entender, em qualquer peça, que o parceiro é o responsável pelo fornecimento dos serviços financeiros e de pagamento.

Em caso de dúvidas ou pontos não abordados aqui, sinalize o AM responsável pela sua conta.

CHECKLIST DE MAPEAMENTO

Mapeie os pontos de contato que existem entre sua empresa e seu cliente e verifique o tipo de redação necessária.

Parceiro _____

Responsável _____

Data _____

CAMADA	PONTO DE CONTATO	FORMATO	APLICA?	POSIÇÃO DEFINIDA	EVIDÊNCIA	FEITO
4.1 Instrumentos de pagamento	**Cartão físico**	Reduzida	☐ S ☐ N			☐
	Cartão virtual	Reduzida	☐ S ☐ N			☐
	Boleto In / slip	Completa + Registro	☐ S ☐ N			☐
	Comprovante de TED / Pix / Boleto Out	Reduzida + Registro	☐ S ☐ N			☐
	Extrato / statement	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Embalagem e carta-berço	Completa	☐ S ☐ N			☐
4.2 Canais digitais	**Onboarding / abertura de conta**	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Home do app / dashboard	Reduzida	☐ S ☐ N			☐
	Tela de saldo / carteira	Reduzida	☐ S ☐ N			☐
	Central de ajuda / FAQ	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Push notifications financeiras	Reduzida	☐ S ☐ N			☐
	Site do parceiro	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Ficha nas lojas de aplicativos	Completa	☐ S ☐ N			☐
	WhatsApp e chatbot	Reduzida + Completa	☐ S ☐ N			☐
4.3 Contratos e documentos	**Termos e condições de uso**	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Política de privacidade	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Contrato de emissão de cartão	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Regulamento de conta / carteira	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Propostas e RFPs B2B2B	Completa	☐ S ☐ N			☐
4.4 Comunicação com o usuário	**E-mails transacionais**	Completa	☐ S ☐ N			☐
	SMS / mensagens de texto	Reduzida	☐ S ☐ N			☐
	Ouvidoria / SAC	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Campanhas de produtos financeiros	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Mídia paga e anúncios	Reduzida + Completa	☐ S ☐ N			☐
	Influenciadores e afiliados	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Imprensa e comunicação institucional	Completa	☐ S ☐ N			☐
4.5 Canais físicos e impressos	**Material de PDV**	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Fatura impressa	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Contrato impresso / via física	Completa	☐ S ☐ N			☐
	Eventos e estandes	Reduzida	☐ S ☐ N			☐
4.6 Registros regulatórios	**Registro no BCB / CCS**	Registro · Swap	☐ S ☐ N			☐
	Chave Pix no DICT	Registro · Swap	☐ S ☐ N			☐
	IF.data (portal público)	Registro · Swap	☐ S ☐ N			☐


Swap