



Apresentamos adiante as alterações da regulamentação editada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo Banco Central do Brasil (BCB) entre 2015 e 2018 em temas de interesse mais direto do cidadão.²

» Ouvidoria nas Instituições Financeiras

Visando aprimorar a regulamentação sobre o funcionamento das ouvidorias, inclusive para melhor explicitar seu papel haja vista a existência de outros canais de atendimento na instituição, tais como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (disciplinado pelo Decreto 6.523, de 31 de julho de 2008), foi editada pelo CMN a Resolução 4.433, de 23 de julho de 2015, em substituição à Resolução 3.849, de 25 de março de 2010 (a primeira regra sobre ouvidoria foi a Resolução 3.477, de 26 de julho de 2007). As alterações tiveram como objetivo aperfeiçoar o conceito normativo de ouvidoria, dar mais transparência à sua atuação, bem como estabelecer mecanismos que propiciem maior racionalidade e condições mais adequadas para o cumprimento de suas atribuições.

Ouvidoria é um componente organizacional da própria instituição financeira com atribuição de atuar como canal de comunicação entre a entidade e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Cabe à ouvidoria prestar atendimento de última instância às demandas do público que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, assim considerados o atendimento habitual realizado nos pontos ou canais de atendimento iniciais, incluídos os correspondentes no país e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Além do aprimoramento do conceito e da definição das atribuições da ouvidoria, entre as principais alterações realizadas pela Resolução 4.433, de 2015, cabe citar:

¹ Este texto foi elaborado pelo Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor), do Banco Central.

² Todos os normativos citados neste artigo podem ser consultados na página do BCB na internet, em <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/buscaNormativo.asp>>.

- I. alteração do prazo máximo de encaminhamento de resposta ao cliente, alterado de 15 dias para 10 dias úteis, prorrogável, de forma excepcional e mediante justificativa fundamentada, pelo mesmo período, uma única vez;
- II. obrigatoriedade de o acesso à informação sobre o número de telefone da ouvidoria da instituição no seu sítio eletrônico na internet ser realizado por meio da página inicial;
- III. obrigatoriedade de ser realizada a gravação do atendimento telefônico da ouvidoria;
- IV. redefinição das situações em que exigidos requisitos de exclusividade de atuação do ouvidor;
- V. aprimoramento das regras sobre a certificação dos profissionais atuantes na ouvidoria;
- VI. obrigatoriedade de divulgação semestral no sítio eletrônico na internet de informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria;
- VII. nova disciplina com relação à elaboração, submissão à auditoria e encaminhamento de relatórios ao Banco Central.

A regulamentação tem proporcionado significativa melhoria na gestão do atendimento e no processo de relacionamento com clientes e usuários, constituindo também importante instrumento de avaliação e de gestão institucional de suas atividades.

» Política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros

Nos últimos anos, o CMN aprovou diversas normas afetas ao relacionamento entre instituições financeiras e seus clientes e usuários, a exemplo das normas de ouvidoria (Resoluções 3.477/2007, 3.849/2010, 4.433/2015); de tarifas (Resoluções 3.518/2007, 3.693/2009, 3.919/2010, 4.021/2011 e 4.196/2013); do custo efetivo total de operações de crédito – CET (Resoluções 3.517/2007 e 4.197/2013); de liquidação antecipada de operações de crédito (Resoluções 3.516/2007 e 4.320/2014); de portabilidade cadastral (Resolução 2.835/2001); de portabilidade salarial (Resoluções 3.402/2006, 3.424/2006 e 4.639/2018); portabilidade do crédito (Resoluções 3.401/2006 e 4.292/2013); de procedimentos de transparência e de *suitability* (Resoluções 3.694/2009 e 4.283/2013); de cartão de crédito (Resoluções 3.919/2010 e 4.021/2011 e Circular 3.512/2012); de atendimento nas dependências (Resolução 4.072/2012) e por meio de correspondentes (Resolução 3.954/2011 e alterações diversas).

Visando instituir uma disciplina geral, foi editada pelo CMN a Resolução 4.539, de 24 de novembro de 2016, que estabelece a obrigatoriedade de se instituir uma **política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros**. A regulamentação determina que as instituições financeiras no relacionamento com clientes e usuários deve se pautar em princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, com vistas a propiciar a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Para tanto, as instituições, entre outros aspectos, devem promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, dispensando tratamento justo e equitativo, bem como assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

O tratamento justo e equitativo a clientes e usuários deve abranger, entre outros aspectos, a prestação de informações de forma clara, precisa e tempestiva e assegurar a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual com relação a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

As instituições devem ainda assegurar a adequação e a consistência das rotinas e dos procedimentos adotados com a política institucional implantada. Tal política necessita ser aprovada pela alta administração da instituição, formalizada em documento específico e submetida a sistemáticas de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos, visando assegurar a sua consistência e efetividade.

Diversos aspectos devem ser abordados na política instituída, entre eles questões relativas a modelagem e concepção de produtos e de serviços; processo de oferta, recomendação, contratação, distribuição, divulgação e publicidade dos produtos e serviços; requisitos de segurança; coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados; gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas; mediação de conflitos; sistemática de cobrança de tarifas; sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas; extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços; liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações; transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente; eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.

Ademais, entre outros procedimentos operacionais específicos, a norma estabelece que as instituições devem definir o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidades; instituir programas de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários; e, para fins da sistemática de controle instituído, monitorar o cumprimento da política com base em métricas e indicadores adequados.

» **Novas regras de financiamento no cartão de crédito**

O instrumento de pagamento pós-pago relativo ao cartão de crédito notabiliza-se pela sua facilidade de uso e pela ampla aceitação pelo comércio e, como em geral possui dupla função de meio de pagamento e de instrumento de crédito, quando o saldo da fatura não é integralmente liquidado no respectivo vencimento, observado o pagamento mínimo previsto, o saldo remanescente é financiado pela instituição financeira na modalidade de crédito rotativo. Alternativamente, alguns emissores oferecem crédito parcelado como opção de financiamento do saldo da fatura.

Como o crédito rotativo é uma linha de crédito de caráter eventual e emergencial, não sendo adequado utilizá-lo como forma de financiamento de médio ou longo prazo, o seu uso corrente de forma não racional pode acarretar endividamento dos clientes e riscos operacionais para as instituições financeiras.

Buscando aprimorar a regulamentação e promover formas mais adequadas de financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e dos demais instrumentos de pagamento pós-pagos, o CMN editou a Resolução 4.549, de 26 de janeiro de 2017, estabelecendo que o saldo devedor não liquidado integralmente no vencimento somente poderá ser objeto de financiamento na modalidade de crédito rotativo até o vencimento da fatura subsequente (em geral, trinta dias).

Assim, no vencimento seguinte, o saldo remanescente do crédito rotativo referente ao período anterior, acrescido dos juros do período, necessita ser liquidado integralmente. O cliente pode utilizar recursos próprios para liquidar a dívida ou utilizar outra linha de crédito oferecida pela instituição, em geral por meio da modalidade de crédito parcelado conhecida como “parcelamento de fatura” ou pode buscar crédito em outra instituição para liquidar a obrigação.

Se o cliente optar por refinar a fatura na própria instituição, é a ele facultado aceitar as opções de financiamento automático propostas pela instituição ou negociar com ela as condições específicas da nova operação, devendo, para tanto, observar as instruções registradas na fatura entregue mensalmente ou contatar a instituição nos canais de atendimento disponíveis para a obtenção de orientações. A regulamentação estabelece que a eventual nova operação contratada deve ser realizada em condições mais vantajosas para o cliente em relação às praticadas na modalidade de crédito rotativo.

Visando clarificar pontos específicos acerca da regulamentação foi editada a Carta Circular 3.816, de 20 de abril de 2017, esclarecendo, entre outras questões, que a instituição emissora de instrumento de pagamento pós-pago deve prestar aos clientes, nos contratos e nos respectivos demonstrativos ou faturas mensais, as informações necessárias para fins de entendimento da sistemática instituída pela Resolução 4.549, de 2017, e das opções disponíveis para liquidação das obrigações financeiras, evidenciando a possibilidade de realização do financiamento da fatura a qualquer tempo, bem como de sua quitação por outras modalidades de crédito.

Também foi esclarecido que as disposições da Resolução 4.549, de 2017, aplicam-se aos cartões emitidos por loja (conhecidos como *private label*) quando o financiamento da fatura envolver instituição financeira.

» Cobrança de encargos em situações de atraso no pagamento de operações de crédito

Visando estabelecer regramento atualizado e em consonância com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), mitigando riscos operacionais no âmbito do sistema financeiro, o CMN editou a Resolução 4.558, de 23 de fevereiro de 2017, que disciplina a cobrança de encargos por parte de instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil nas situações de atraso de pagamentos de obrigações por clientes.

Nesse sentido, no caso de atraso no pagamento ou na liquidação de obrigações, as instituições podem cobrar de seus clientes exclusivamente, além de multa e de juros moratórios nos termos da legislação em vigor, juros remuneratórios sobre a parcela vencida, por dia de atraso, correspondente à taxa pactuada no contrato para o período de adimplência da operação.

Por sua vez, devido às peculiaridades das operações vinculadas a cartões de crédito, foi editada pelo CMN regra específica para tais operações (Resolução 4.655, de 26 de abril de 2018).

Foi definido que, no caso de atraso no pagamento ou na liquidação de obrigações relacionadas com faturas de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos, além do pagamento de multa e de juros de mora nos termos da legislação em vigor, os juros remuneratórios, cobrados por dia de atraso, sobre a parcela vencida ou sobre o saldo devedor não liquidado, devem resultar da aplicação:

- I. da taxa de juros da operação de parcelamento do saldo devedor da fatura, no caso de parcelas vencidas de operações de crédito contratadas para pagamento do crédito rotativo utilizado por trinta dias; e
- II. da taxa de juros da modalidade de crédito rotativo, para os demais valores em atraso.

Em complementação à medida, visando contribuir para a mitigação do risco de crédito das instituições, com reflexos positivos em termos de redução de níveis de inadimplência dos tomadores, foi estabelecido que, para fins de concessão de crédito associado a cartão de crédito e a demais instrumentos de pagamento pós-pagos, devem ser considerados limites de crédito compatíveis com o perfil dos clientes. Ademais, também foi definido que a alteração de limites de crédito, quando não realizada por iniciativa do cliente, deve, no caso de redução, ser precedida de comunicação pela instituição ao interessado, com, no mínimo, trinta dias de antecedência, e, na majoração, ser condicionada a sua prévia aquiescência.

» Abertura e movimentação de contas de depósitos

Visando adaptar a regulamentação à possibilidade de adoção de novas tecnologias e expandir a oferta de produtos e de serviços financeiros por meios eletrônicos, em especial para o público que utiliza mais intensamente dispositivos eletrônicos no processo de relacionamento com as instituições financeiras, o CMN editou a Resolução 4.480, de 25 de abril de 2016, permitindo que as instituições possam abrir e encerrar, por meio eletrônico, contas de depósitos para pessoas naturais.

Posteriormente, por meio da Resolução 4.630, de 25 de janeiro de 2018, também foi permitido que essa forma de relacionamento fosse adotada na abertura e encerramento de contas de depósitos para microempreendedores individuais (MEIs), considerando a similitude desse público com as pessoas naturais, que, inclusive, não demandariam alterações significativas dos procedimentos então adotados pelas instituições financeiras. Além disso, a medida visava manter sintonia com os esforços integrados dos diversos órgãos federais que buscam propiciar condições mais favoráveis aos microempreendedores para o desenvolvimento de suas atividades.

Para fins de segurança no processo, as normas citadas estabelecem que as instituições que optarem pela faculdade de abertura de contas de depósitos por meio eletrônico para o citado público devem adotar procedimentos, salvaguardas e controles adequados e consistentes que permitam confirmar e garantir a identidade do proponente, a autenticidade das informações exigidas, bem como observar as regras de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, inclusive mediante confrontação das informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

» Portabilidade salarial

Em decorrência da evolução tecnológica da indústria bancária que possibilita a implementação de novos serviços e a adoção de novos processos por parte das instituições financeiras, visando aprimorar e agilizar a sistemática da portabilidade salarial, ampliando as opções e propiciando maior comodidade aos detentores de contas-salário, foi editada pelo CMN a Resolução 4.639, de 22 de fevereiro de 2018, alterando as regras da Resolução 3.402, de 6 de setembro de 2006, que dispõe sobre o serviço de pagamento de salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares.

Portabilidade salarial é a faculdade de o beneficiário/trabalhador, titular de uma conta-salário na instituição escolhida pelo empregador ou empresa pagadora de folha de salário, optar por transferir, de forma automática e sem ônus, no dia do crédito de seu salário ou proventos, os recursos depositados nesta conta para uma conta livremente escolhida por ele, na mesma ou em outra instituição.

A nova regulamentação facultou que os recursos transferidos por meio da portabilidade salarial sejam direcionados não somente para conta de depósitos, à vista ou de poupança, mas também para conta de pagamentos. A nova norma também permitiu que a solicitação de portabilidade salarial possa ser entregue não apenas na instituição contratada para realizar o serviço de pagamento de salário em que o trabalhador é titular da conta-salário, mas também na instituição destinatária dos recursos, seja ela instituição financeira ou instituição de pagamento autorizada a funcionar pelo BCB.

Foram também definidos princípios, prazos e procedimentos operacionais para a troca de informações entre as instituições envolvidas no processo de portabilidade salarial, com vistas a dar efetividade, consistência e segurança à sistemática.

Por sua vez, a Circular 3.900, de 17 de maio de 2018, detalhou alguns procedimentos operacionais a serem observados para fins de cumprimento da Resolução 4.639, de 2018.