



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO Nº 4.539, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2016

Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 24 de novembro de 2016, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei,

R E S O L V E U :

## CAPÍTULO I DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre princípios a serem observados no relacionamento com clientes e usuários e sobre a elaboração e implementação de política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento, que devem seguir as normas editadas pelo Banco Central do Brasil no exercício de sua competência legal.

§ 2º Para efeito desta Resolução, o relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

## CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS

Art. 2º As instituições de que trata o art. 1º, no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, devem conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Art. 3º A observância do disposto no art. 2º requer, entre outras, as seguintes providências:

I - promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;

II - dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários; e

III - assegurar a conformidade e a legitimidade de produtos e de serviços.

Parágrafo único. O tratamento justo e equitativo a clientes e usuários de que trata o inciso II do **caput** abrange, inclusive:



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

I - a prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;

II - o atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva; e

III - a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

## CAPÍTULO III

### DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

#### Seção I

#### **Da Elaboração e Implementação da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários**

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º devem elaborar e implementar política institucional de relacionamento com clientes e usuários que consolide diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com o disposto no art. 2º.

§ 1º A política de que trata o **caput** deve:

I - ser aprovada pelo conselho de administração ou, na sua ausência, pela diretoria da instituição;

II - ser objeto de avaliação periódica;

III - definir papéis e responsabilidades no âmbito da instituição;

IV - ser compatível com a natureza da instituição e com o perfil de clientes e usuários, bem como com as demais políticas instituídas;

V - prever programa de treinamento de empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários;

VI - prever a disseminação interna de suas disposições; e

VII - ser formalizada em documento específico.

§ 2º Admite-se que a política de que trata o **caput** seja unificada por:

I - conglomerado; ou

II - sistema cooperativo de crédito.

§ 3º As instituições que não constituírem política própria em decorrência da faculdade prevista no § 2º devem formalizar a decisão em reunião do conselho de administração ou da diretoria.



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

§ 4º O documento de que trata o inciso VII do § 1º deve ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil.

## Seção II

### Do Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

Art. 5º As instituições devem assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, bem como sua adequação à política institucional de relacionamento de que trata o art. 4º, inclusive quanto aos seguintes aspectos:

- I - concepção de produtos e de serviços;
- II - oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- III - requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- IV - cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- V - divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- VI - coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- VII - gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- VIII - mediação de conflitos;
- IX - sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- X - extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- XI - liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
- XII - transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente; e
- XIII - eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.

§ 1º Com relação ao disposto nos incisos I e II do **caput**, e em observância ao art. 3º, parágrafo único, inciso I, as instituições devem estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade.

§ 2º O perfil referido no § 1º deve incluir informações relevantes para cada produto ou serviço.



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

Art. 6º Em relação à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, as instituições de que trata o art. 1º devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar:

I - a implementação das suas disposições;

II - o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;

III - a avaliação da sua efetividade; e

IV - a identificação e a correção de eventuais deficiências.

§ 1º Os mecanismos de que trata o **caput** devem ser submetidos a testes periódicos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição.

§ 2º Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

### CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 7º As instituições de que trata o art. 1º devem indicar diretor responsável pela observância do disposto nesta Resolução.

Art. 8º Fica o Banco Central do Brasil autorizado a baixar as normas e a adotar as medidas julgadas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor 360 (trezentos e sessenta) dias após a data de sua publicação.

Ilan Goldfajn  
Presidente do Banco Central do Brasil

Este texto não substitui o publicado no DOU de 28/11/2016, Seção 1, p. 86, e no Sisbacen.