



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

VOTO 250/2021-BCB, DE 13 DE OUTUBRO DE 2021

Assuntos de Regulação – Propõe a edição de resolução do Banco Central do Brasil dispoendo sobre os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas administradoras de consórcio e pelas instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Senhor Presidente e Senhores Diretores,

Há alguns anos, vem sendo tema de discussão e de recomendações em fóruns internacionais a necessidade de os consumidores de produtos e serviços financeiros receberem tratamento justo e equitativo em todos os estágios do relacionamento com as instituições prestadoras de serviços financeiros, as quais devem atuar em sintonia com os interesses de seus clientes.

2. Nesse contexto, em 2016, o Conselho Monetário Nacional editou a Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, dispoendo 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 por este Banco Central, com exceção às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento.

3. Recentemente, tendo em vista o disposto no Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, que dispõe sobre a revisão e a consolidação dos atos normativos editados por órgãos e entidades da administração pública federal, as regras dispostas na Resolução nº 4.539, de 2016, em conjunto com as disposições estabelecidas na Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, com alterações posteriores, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços, foram consolidadas por meio da Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

4. Ocorre que as normas relativas ao relacionamento com clientes e usuários atualmente aplicáveis às instituições de pagamento e às administradoras de consórcio não abrangem todas as regras estabelecidas para as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar por este Banco Central. Conforme estabelecido pelo inciso I do art. 25 da Resolução BCB nº 80, de 25 de março de 2021, as instituições de pagamento autorizadas a funcionar por esta Autarquia devem observar a regulamentação que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, nos termos da Resolução nº 3.694, de 2009. Por sua vez, aplicam-se às administradoras de consórcio o disposto no art. 1º da Circular nº 3.558, de 16 de setembro de 2011, que dispõe sobre a



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte das administradoras de consórcio e dá outras providências.

5. Nesse sentido, considerando a relevância do tema e o processo contínuo de avaliação da necessidade de aprimoramento da regulação, entendo oportuno harmonizar as regras concernentes ao relacionamento com clientes e usuários para as instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e para as administradoras de consórcio com as regras aplicáveis às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar por esta Autarquia. Dessa forma, apresento proposta de resolução deste Banco Central para esses segmentos com regras semelhantes às da Resolução CMN nº 4.949, de 2021, considerando, no entanto, as especificidades relativas aos segmentos.

6. Com isso, as administradoras de consórcio e as instituições de pagamento autorizadas a funcionar por este Banco Central serão obrigadas a elaborar e implementar política institucional de relacionamento com clientes e usuários, bem como observar regras de transparência e *suitability* alinhadas com os requisitos previstos para as instituições financeiras. Tendo em vista que a adoção de uma política institucional é uma inovação para os segmentos, proponho que a resolução entre em vigor em 1º de outubro de 2022. Ressalto que prazo semelhante foi estabelecido na época da edição da Resolução nº 4.539, de 2016.

7. Destaco que a proposta ora apresentada, além de harmonizar as regras relativas ao relacionamento com clientes, atende ao disposto no mencionado Decreto nº 10.139, de 2019, consolidando em um único ato normativo o tema e revogando os dispositivos normativos mencionados no parágrafo 4.

8. Ainda, tendo em vista o disposto no Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, que regulamenta a análise de impacto regulatório, importa consignar que, anteriormente à data de produção de seus efeitos, a proposta de regulamentação em comento foi submetida à consulta das associações de classe representativas das instituições de pagamento e das administradoras de consórcio, que são os segmentos diretamente afetados por suas disposições. Desse modo, trata-se de proposta abrangida pela regra de transição prevista no art. 22 desse Decreto, não se aplicando a obrigatoriedade de elaboração de análise de impacto regulatório.

9. Assim, com base no disposto no art. 11, inciso VI, alínea "o", itens 1 e 2, e no art. 13, inciso XIII, combinado com o art. 20, inciso IV, alínea "a", todos do Regimento Interno deste Banco Central, trago o assunto à consideração deste Colegiado, na forma da anexa minuta de resolução BCB.

Otávio Ribeiro Damaso  
Diretor de Regulação

Anexo: 1.



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO BCB Nº \_\_\_\_\_, DE \_\_\_\_\_ DE OUTUBRO DE 2021

Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas administradoras de consórcio e pelas instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em \_\_\_\_\_ de outubro de 2021, com base nos arts. 6º e 7º, inciso III, da Lei nº 11.795, de 8 de outubro de 2008, 9º, incisos II, VII, IX e X, e 15 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013,

**R E S O L V E :**

## CAPÍTULO I DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas administradoras de consórcio e pelas instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º O relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

§ 2º Para fins desta Resolução, o consorciado de administradora de consórcio é considerado cliente.

## CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS

Art. 2º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento 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; e

II - dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

## CAPÍTULO III DA CONTRATAÇÃO E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 4º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:





## BANCO CENTRAL DO BRASIL

I - adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;

II - integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

III - prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;

IV - utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;

V - identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de pagamento, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento; e

VI - tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:

a) o atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;

b) a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e

c) a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

Art. 5º Para fins do disposto nos incisos III e IV do art. 4º, por ocasião da adesão a grupo de consórcio, as administradoras devem informar ao cliente os custos de participação, que contemplem, no mínimo, os itens a seguir listados:

I - taxa de administração, inclusive quando antecipada;

II - taxa de fundo de reserva, se houver; e

III - seguro, se houver.

§ 1º Os custos listados no **caput** devem ser expressos sob a forma de percentual sobre o valor do crédito, considerando o total dos pagamentos previstos.

§ 2º Para fins do inciso III do **caput**, no caso de a cobrança de seguro ocorrer somente após a contemplação do consorciado, é obrigatório informar apenas a sua existência e a forma de cobrança.

§ 3º No caso de eventual comparação das taxas e dos valores cobrados nas operações de consórcio com os cobrados nas operações de crédito ou de arrendamento mercantil financeiro, as administradoras devem prestar as informações necessárias acerca das diferenças entre as operações e os efeitos financeiros decorrentes de cada forma de cobrança.



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

## CAPÍTULO IV

### 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. 6º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento 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, caso inexistente, 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 conglomerado.

§ 3º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º 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.

§ 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. 7º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º 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. 6º, inclusive quanto aos seguintes aspectos:

I - identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento;

II - concepção de produtos e de serviços;

III - oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;

IV - requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;





## BANCO CENTRAL DO BRASIL

V - cobrança de taxas e tarifas em decorrência da prestação de serviços;

VI - divulgação e publicidade de produtos e de serviços;

VII - coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes e usuários em bases de dados;

VIII - gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;

IX - mediação de conflitos;

X - sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;

XI - extinção da relação contratual relativa a produtos e a serviços;

XII - liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações; e

XIII - transferência de relacionamento para outra instituição.

§ 1º Com relação ao disposto nos incisos II e III do **caput**, e em observância ao disposto no art. 4º, inciso I, as administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º 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.

§ 3º Para fins do disposto no **caput**, as administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º devem, adicionalmente:

I - promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de funcionários e de representantes com as diretrizes e os valores organizacionais previstos na política institucional de que trata o art. 6º; e

II - tratar adequadamente eventuais desvios relacionados ao contido no inciso I.

Art. 8º Em relação à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, as administradoras de consórcio e as instituições de pagamento 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.



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

§ 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 V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento de que trata o art. 1º devem indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução.

Art. 10. Ficam revogados:

I - o art. 1º da Circular nº 3.558, de 16 de setembro de 2011; e

II - o inciso I do art. 25 da Resolução BCB nº 80, de 25 de março de 2021.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor em 1º de outubro de 2022.

Otávio Ribeiro Damaso  
Diretor de Regulação

