

**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Resolução CMN nº 4.949 de 30/9/2021

Versão vigente, atualizada em 20/2/2024

RESOLUÇÃO CMN Nº 4.949, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

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 30 de setembro de 2021, com base nos arts. 4º, inciso VIII, da referida Lei, 7º e 23, alínea "a", da Lei nº 6.099, de 12 de setembro de 1974, e 1º, § 1º, da Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009,

RESOLVEU:

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 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.~~

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica às administradoras de consórcio, às instituições de pagamento, às sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, às sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e às sociedades corretoras de câmbio, que devem observar a regulamentação emanada do Banco Central do Brasil no exercício de suas atribuições legais. (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução CMN nº 5.117, de 25/1/2024.)
<<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibnormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=5117>>

§ 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 ações:

- 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 DOS PROCEDIMENTOS

Seção I Da Contratação e Da Prestação de Serviços

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

- 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 depósitos e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;

VI - encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização; e

VII - tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrastados 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.

Seção II

Do Atendimento Presencial a Clientes ou Usuários

Art. 5º É vedado às instituições referidas no art. 1º impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive em guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.

§ 1º O disposto no **caput** não se aplica:

I - aos serviços de arrecadação ou de cobrança prestados a terceiros, quando:

a) não houver contrato ou convênio para a sua prestação celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário; ou

b) o respectivo contrato ou convênio celebrado não contemple o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição;

II - ao recebimento de boletos de pagamento padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes para o instrumento;

III - ao recebimento de documentos mediante pagamento por meio de cheque;

IV - às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa;

V - aos postos de atendimento instalados em recinto de órgão ou de entidade da Administração Pública ou de empresa privada com guichês de caixa, nos quais sejam prestados serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores, conforme a regulamentação específica sobre dependências; e

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica.

§ 2º Para fins do disposto no **caput**, é vedada a imposição de restrições quanto à quantidade de documentos, de transações ou de operações por pessoa, bem como em relação a montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido ou ainda quanto à faculdade de o cliente ou o usuário optar por pagamentos em espécie, salvo as exceções previstas na legislação ou na regulamentação específica.

§ 3º As instituições de que trata o art. 1º devem divulgar em suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, em local visível e em formato legível, as situações de que tratam os incisos II, III e V do § 1º.

§ 4º O disposto neste artigo deve ser observado indistintamente em relação a clientes e a não clientes, exceto pelas cooperativas de crédito, que devem observar o disposto no § 5º.

§ 5º As cooperativas de crédito devem informar em suas dependências, em local visível e em formato legível, se realizam atendimento a não associados e quais os serviços disponibilizados, assegurando nesse caso as condições previstas neste artigo.

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Seção I

Da Manutenção da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

Art. 6º As instituições de que trata o art. 1º devem manter 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:

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.

§ 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 instituições 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;

V- cobrança de 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 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 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 art. 4º, 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.

Art. 8º As instituições de que trata o art. 1º devem:

I - promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de funcionários e de correspondentes no País 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. 9º 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 V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. As instituições de que trata o art. 1º devem indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução.

Art. 11. O Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 12. Ficam revogados:

I- o art. 12 da Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019;

II- a Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009;

III- a Resolução nº 4.283, de 4 de novembro de 2013;

IV- a Resolução nº 4.479, de 25 de abril de 2016;

V- a Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016; e

VI- a Resolução nº 4.746, de 29 de agosto de 2019.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor em 1º de março de 2022.

Roberto de Oliveira Campos Neto
Presidente do Banco Central do Brasil