



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO Nº 4.746, DE 29 DE AGOSTO DE 2019

[Documento normativo revogado, a partir de 1º/3/2022, pela Resolução CMN nº 4.949, de 30/9/2021.](#)

Altera a Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, para disciplinar o atendimento presencial nas dependências das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

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 29 de agosto de 2019, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei,

## RESOLVEU:

Art. 1º A Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º 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 referidos no art. 1º da Resolução nº 1.764, de 31 de outubro de 1990, 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 de que trata a Circular nº 3.598, de 6 de junho de 2012, 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 disposto no § 2º do art. 5º da Resolução nº 4.072, de 26 de abril de 2012; e



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica, inclusive nos eventuais casos de suspensão do atendimento previstos no art. 6º-A da Resolução nº 2.932, de 28 de fevereiro de 2002.

§ 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, a exemplo do disposto na Resolução nº 4.648, de 28 de março de 2018, que dispõe sobre o recebimento de boleto de pagamento com a utilização de recursos em espécie.

§ 3º As instituições 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, devendo nesse caso assegurar as condições previstas neste artigo.” (NR)

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Roberto de Oliveira Campos Neto  
Presidente do Banco Central do Brasil

Este texto não substitui o publicado no DOU de 2/9/2019, Seção 1, p. 45, e no Sisbacen.