

**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

# Resolução BCB nº 155 de 14/10/2021

Versão vigente, atualizada em 22/2/2024

RESOLUÇÃO BCB Nº 155, DE 14 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.~~

Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas administradoras de consórcio, pelas instituições de pagamento, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada nos dias 13 e 14 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,

RESOLVE:

## 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.~~

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços pelas seguintes instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil: (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

I - administradoras de consórcio; (Incluído, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

II - instituições de pagamento; (Incluído, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

III - sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários; (Incluído, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

IV - sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários; e (Incluído, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

V - sociedades corretoras de câmbio. (Incluído, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

§ 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. 2º As instituições mencionadas no 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. (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>

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:~~

Art. 4º As instituições mencionadas no art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar: (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>

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~~

V - identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de registro e de pagamento, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento; e (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>

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.

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.~~

Art. 6º As instituições mencionadas no 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. (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

§ 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.~~

§ 3º As instituições mencionadas no 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. (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

§ 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:~~

Art. 7º As instituições mencionadas no 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: (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

- 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 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:~~

§ 1º Com relação ao disposto nos incisos II e III do caput, e em observância ao disposto no art. 4º, inciso I, as instituições mencionadas no art. 1º devem estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade. (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

§ 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:~~

§ 3º Para fins do disposto no caput, as instituições mencionadas no art. 1º devem, adicionalmente: (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

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:~~

Art. 8º Em relação à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, as instituições mencionadas no art. 1º devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar: (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

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. 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. 9º As instituições mencionadas no art. 1º devem indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução. (Redação dada, a partir de 1º/3/2024, pela Resolução BCB nº 368, de 25/1/2024.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=368>>

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:~~

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor em 1º de março de 2022. (Redação dada, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 182, de 25/1/2022.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=182>>

Parágrafo único. O disposto nesta Resolução produzirá efeitos: (Incluído, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 182, de 25/1/2022.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=182>>

I- em relação às administradoras de consórcio, em 1º de outubro de 2022; e (Incluído, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 182, de 25/1/2022.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=182>>

II - em relação às instituições de pagamento: (Incluído, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 182, de 25/1/2022.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=182>>

a) em 1º de março de 2022, quanto ao art. 4º; e (Incluída, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 182, de 25/1/2022.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=182>>

b) em 1º de outubro de 2022, quanto aos demais dispositivos. (Incluída, a partir de 1º/2/2022, pela Resolução BCB nº 182, de 25/1/2022.) <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=182>>

Otávio Ribeiro Damaso  
Diretor de Regulação