

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**MEDIDA PROVISÓRIA N° 122, DE 25 DE JUNHO 2003**

*(Convertida na Lei nº 10.735, de 11 de setembro de 2003)*

Dispõe sobre o direcionamento de depósitos à vista captados pelas instituições financeiras para operações de crédito destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores, autoriza o Poder Executivo a instituir o Programa de Incentivo à Implementação de Projetos de Interesse Social - PIPS, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 62 da Constituição, adota a seguinte Medida Provisória, com força de lei:

Art. 1º Os bancos comerciais, os bancos múltiplos com carteira comercial, a Caixa Econômica Federal, bem como as cooperativas de crédito de pequenos empresários, microempresários ou microempreendedores e de livre admissão de associados manterão aplicada em operações de crédito destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores, parcela dos recursos oriundos dos depósitos à vista por eles captados, observadas as seguintes condições:

I - os tomadores dos recursos deverão ser:

- a) pessoas físicas detentoras de depósitos à vista e aplicações financeiras de pequeno valor;
- b) microempreendedores que preencham os requisitos estabelecidos para operações de crédito concedidas por entidades especializadas em operações de microcrédito; ou
- c) pessoas físicas de baixa renda selecionadas por outros critérios; e

II - as taxas de juros efetivas serão limitadas, vedada a cobrança de quaisquer outras taxas ou despesas, à exceção de taxa de abertura de crédito.

Art. 2º O Conselho Monetário Nacional regulamentará o disposto nesta Medida Provisória, estabelecendo, no mínimo:

I - o percentual de direcionamento de recursos de que trata o caput do art. 1º;

II - os critérios para enquadramento das pessoas físicas de que trata a alínea "a" do inciso I do art. 1º;

III - os critérios para o enquadramento dos microempreendedores de que trata a alínea "b" do inciso I do art. 1º;

IV - os critérios para a seleção das pessoas de baixa renda de que trata a alínea "c" do inciso I do art. 1º;

V - a taxa de juros máxima para os tomadores de recursos e o valor máximo da taxa de abertura de crédito;

VI - o valor máximo do crédito por cliente, que não poderá ser superior a R\$ 1.000,00 (mil reais);

VII - o prazo mínimo das operações;

VIII - os critérios para o repasse dos recursos da exigibilidade de que trata o art. 1º para aplicação por parte de outra instituição financeira; - os critérios para aquisição de créditos de outra instituição financeira ou de outras entidades especializadas em operações de microcrédito, que atendam às condições fixadas no art. 1º; e

## **LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

X - o prazo de adaptação das instituições financeiras ao disposto nesta Medida Provisória.

Art. 3º Os recursos não aplicados nos termos desta Medida Provisória deverão ser recolhidos ao Banco Central do Brasil, sem remuneração, permanecendo indisponíveis nos termos de regulamentação daquela Autarquia.

Art. 4º Fica o Poder Executivo autorizado a instituir o Programa de Incentivo à Implementação de Projetos de Interesse Social - PIPS, voltado à implementação de projetos estruturados na área de desenvolvimento urbano em infra-estrutura, nos segmentos de saneamento básico, energia elétrica, gás, telecomunicações, rodovias, sistemas de irrigação e drenagem, portos e serviços de transporte em geral, habitação, comércio e serviços, por meio de Fundos de Investimento Imobiliário - FII, e de Fundos de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC, lastreados em recebíveis originados de contratos de compromisso de compra, de venda, de aluguéis e de taxas de serviços, provenientes de financiamento de projetos sociais, com participação dos setores público e privado.

Parágrafo único. Aplicar-se-ão aos FII e aos FIDC constituídos nos termos desta Medida Provisória as regras estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional e pela Comissão de Valores Mobiliários.

Art. 5º O PIPS terá por objetivos:

I - a criação e a implementação de núcleos habitacionais que tornem acessível moradia para os segmentos populacionais das diversas rendas familiares, mediante a construção de núcleos habitacionais providos de serviços públicos básicos, comércio e serviços; e

II - o desenvolvimento e a ampliação de infra-estrutura nos segmentos de saneamento básico, energia elétrica, gás, telecomunicações, rodovias, sistemas de irrigação e drenagem, portos e serviços de transporte em geral, com o objetivo de universalizar e aumentar a eficiência dos produtos e serviços prestados.

§ 1º Os projetos compreendidos nos incisos I e II deverão ter a participação do poder público, respeitadas as normas e a regulamentação específicas dos FII e dos FIDC.

§ 2º O Poder Executivo poderá incluir outros objetivos a serem abrangidos pelo PIPS.

Art. 6º Os recursos do PIPS serão destinados:

I - ao financiamento, pelo prazo máximo de sessenta meses, de até trinta por cento do valor total de cada projeto enquadrado no art. 5º às instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, que utilizarão os recursos para a aquisição de cotas dos FII ou FIDC;

II - à subvenção econômica relativa à equalização entre o custo do financiamento referido no inciso I deste artigo e a taxa de retorno dos recebíveis oriundos de cada projeto, até o limite de prazo do financiamento referido no inciso I deste artigo.

§ 1º O financiamento referido no inciso I será firmado por meio de contrato entre a União e a instituição financeira.

§ 2º Os encargos financeiros do contrato referido no § 1º não poderão ser inferiores à taxa média ajustada dos financiamentos diários, apurados no Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC, para títulos públicos federais.

§ 3º Os recursos referidos no caput deste artigo serão alocados por meio de oferta pública, com valores preestabelecidos, ou por meio de leilão eletrônico.

Art. 7º Compete ao Poder Executivo definir as condições para implementação do PIPS, especialmente em relação:

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

I - às diretrizes e prioridades do governo para a realização de projetos que possam ser enquadrados no PIPS;

II - às condições para o enquadramento dos projetos no PIPS;

III - à definição das regras para a realização da oferta pública referida no § 3º do art. 6º;

IV - às regras para a concessão de subvenção econômica referida no inciso II do art. 6º.

Art. 8º Caberá ao Banco Central do Brasil e à Comissão de Valores Mobiliários, no uso de suas atribuições, fiscalizar a correta aplicação dos recursos pelas instituições financeiras, a partir dos relatórios de liberação dos recursos a serem encaminhados pela Secretaria do Tesouro Nacional do Ministério da Fazenda.

Art. 9º Esta Medida Provisória entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 25 de junho de 2003; 182º da Independência e 115º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Antonio Palocci Filho

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**LEI N° 10.735, DE 11 DE SETEMBRO DE 2003**

Dispõe sobre o direcionamento de depósitos à vista captados pelas instituições financeiras para operações de crédito destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores, autoriza o Poder Executivo a instituir o Programa de Incentivo à Implementação de Projetos de Interesse Social - PIPS, e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art 1º** Os bancos comerciais, os bancos múltiplos com carteira comercial, a Caixa Econômica Federal, bem como as cooperativas de crédito de pequenos empresários, microempresários ou microempreendedores e de livre admissão de associados manterão aplicada em operações de crédito destinadas à população de baixa renda e a microempreendedores parcela dos recursos oriundos dos depósitos à vista por eles captados, observadas as seguintes condições:

**I** - os tomadores dos recursos deverão ser:

- a) pessoas físicas detentoras de depósitos à vista e aplicações financeiras de pequeno valor;
  - b) microempreendedores que preencham os requisitos estabelecidos para operações de crédito concedidas por entidades especializadas em operações de microcrédito; ou
  - c) pessoas físicas de baixa renda selecionadas por outros critérios; e
- II** - as taxas de juros efetivas serão limitadas, vedada a cobrança de quaisquer outras taxas ou despesas, à exceção de taxa de abertura de crédito.

**Art. 2º** O Conselho Monetário Nacional - CMN, regulamentará o disposto nesta Lei, estabelecendo, no mínimo:

- I - o percentual de direcionamento de recursos de que trata o caput do art. 1º;
- II - os critérios para enquadramento das pessoas físicas de que trata a alínea a do inciso I do art. 1º;
- III - os critérios para o enquadramento dos microempreendedores de que trata a alínea b do inciso I do art. 1º;
- IV - os critérios para a seleção das pessoas de baixa renda de que trata a alínea c do inciso I do art. 1º;
- V - a taxa de juros máxima para os tomadores de recursos e o valor máximo da taxa de abertura de crédito;
- VI - o valor máximo do crédito por cliente, que não poderá ser superior a R\$ 1.000,00 (mil reais);
- VII - o prazo mínimo das operações;
- VIII - os critérios para o repasse dos recursos da exigibilidade de que trata o art. 1º para aplicação por parte de outra instituição financeira;
- IX - os critérios para aquisição de créditos de outra instituição financeira ou de outras entidades especializadas em operações de microcrédito que atendam às condições fixadas no art. 1º; e
- X - o prazo de adaptação das instituições financeiras ao disposto nesta Lei.

## **LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**Art 3º** Os recursos não aplicados nos termos desta Lei deverão ser recolhidos ao Banco Central do Brasil, sem remuneração, permanecendo indisponíveis nos termos de regulamentação daquela autarquia.

**Art 4º** Fica o Poder Executivo autorizado a instituir o Programa de Incentivo à Implementação de Projetos de Interesse Social - PIPS, voltado à implementação de projetos estruturados na área de desenvolvimento urbano em infra-estrutura, nos segmentos de saneamento básico, energia elétrica, gás, telecomunicações, rodovias, sistemas de irrigação e drenagem, portos e serviços de transporte em geral, habitação, comércio e serviços, por meio de Fundos de Investimento Imobiliário - FII, e de Fundos de Investimento em Direitos Creditórios - FIDC, lastreados em recebíveis originados de contratos de compromisso de compra, de venda, de aluguéis e de taxas de serviços, provenientes de financiamento de projetos sociais, com participação dos setores público e privado.

Parágrafo único. Aplicar-se-ão aos FII e aos FIDC constituídos nos termos desta Lei as regras estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional - CMN, e pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM.

**Art 5º** O PIPS terá por objetivos:

I - a criação e a implementação de núcleos habitacionais que tornem acessível moradia para os segmentos populacionais das diversas rendas familiares, mediante a construção de núcleos habitacionais providos de serviços públicos básicos, comércio e serviços; e

II - o desenvolvimento e a ampliação de infra-estrutura nos segmentos de saneamento básico, energia elétrica, gás, telecomunicações, rodovias, sistemas de irrigação e drenagem, portos e serviços de transporte em geral, com o objetivo de universalizar e aumentar a eficiência dos produtos e serviços prestados.

§ 1º Os projetos compreendidos nos incisos I e II deste artigo deverão ter a participação do poder público, respeitadas as normas e a regulamentação específicas dos FII e dos FIDC.

§ 2º O Poder Executivo poderá incluir outros objetivos a serem abrangidos pelo PIPS.

**Art. 6º** Os recursos do PIPS serão destinados:

I - ao financiamento, pelo prazo máximo de sessenta meses, de até trinta por cento do valor total de cada projeto enquadrado no art. 5º às instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, que utilizarão os recursos para a aquisição de cotas dos FII ou dos FIDC;

II - à subvenção econômica relativa à equalização entre o custo do financiamento referido no inciso I deste artigo e a taxa de retorno dos recebíveis oriundos de cada projeto, até o limite de prazo do financiamento referido no inciso I deste artigo.

§ 1º O financiamento referido no inciso I deste artigo será firmado por meio de contrato entre a União e a instituição financeira.

§ 2º Os encargos financeiros do contrato referido no § 1º deste artigo não poderão ser inferiores à taxa média ajustada dos financiamentos diários, apurados no Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC, para títulos públicos federais.

§ 3º Os recursos referidos no caput deste artigo serão alocados por meio de oferta pública, com valores preestabelecidos, ou por meio de leilão eletrônico.

**Art 7º** Compete ao Poder Executivo definir as condições para implementação do PIPS, especialmente em relação:

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

I - às diretrizes e prioridades do governo para a realização de projetos que possam ser enquadrados no PIPS;

II - às condições para o enquadramento dos projetos no PIPS;

III - à definição das regras para a realização da oferta pública referida no § 3º do art. 6º;

IV - às regras para a concessão de subvenção econômica referida no inciso II do art. 6º.

Art 8º Caberá ao Banco Central do Brasil e à Comissão de Valores Mobiliários - CVM, no uso de suas atribuições, fiscalizar a correta aplicação dos recursos pelas instituições financeiras, a partir dos relatórios de liberação dos recursos a serem encaminhados pela Secretaria do Tesouro Nacional do Ministério da Fazenda.

Art 9º Para as operações de crédito rural contratadas a partir de 31 de julho de 2003 e até 31 de julho de 2007 não se aplica o disposto no § 2º do art. 16 da Lei no 8.880, de 27 de maio de 1994.

Art 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 11 de setembro de 2003; 182º da Independência e 115º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Antonio Palocci Filho

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL  
GABINETE DO MINISTRO**

**PORTARIA Nº 837, DE 20 DE JUNHO DE 2003**

O MINISTRO DE ESTADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL, no uso de suas atribuições resolve:

Art. 1º Os benefícios concedidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, a partir de 1º de julho de 2003, exceto os benefícios de auxílio-doença, cujo valor do último salário-de-contribuição constante do Período Básico de Cálculo - PBC, for igual ou superior a R\$ 720,00 (setecentos e vinte reais), terão os pagamentos efetuados, exclusivamente, por meio de crédito em conta.

Parágrafo único. Aplica-se o disposto no caput, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, aos benefícios com Renda Mensal Atualizada igual ou superior a R\$ 720,00 (setecentos e vinte reais), concedidos até 30 de junho de 2003.

Art. 2º Os valores constantes desta Portaria serão atualizados pelos mesmos índices aplicados aos benefícios do Regime Geral de Previdência Social.

Art. 3º O Instituto Nacional do Seguro Social e a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - DATAPREV adotarão as medidas necessárias ao cumprimento desta Portaria.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.  
RICARDO BERZOINI

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**  
**RESOLUÇÃO Nº 2.878**

Dispõe sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

**O BANCO CENTRAL DO BRASIL**, na forma do art. 9.º da Lei n.º 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o **CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL**, em sessão realizada em 26 de julho de 2001, com base no art. 4.º, inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei n.º 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei n.º 6.099, de 12 de setembro de 1974,

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

Art. 1º. Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

I - transparência nas relações contratuais, preservando os clientes e o público usuário de práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades;

II - resposta tempestiva às consultas, às reclamações e aos pedidos de informações formulados por clientes e público usuário, de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, bem como as operações contratadas, ou decorrentes de publicidade transmitida por meio de quaisquer veículos institucionais de divulgação, envolvendo, em especial:

- a) cláusulas e condições contratuais;
- b) características operacionais;
- c) divergências na execução dos serviços;

III - clareza e formato que permitam fácil leitura dos contratos celebrados com clientes, contendo identificação de prazos, valores negociados, taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórios, multas por inadimplemento e demais condições;

IV - recepção pelos clientes de cópia impressa ou em meio eletrônico, dos contratos assim que formalizados, bem como recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;

V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.

Art. 2º. As instituições referidas no art. 1º devem colocar a disposição dos clientes, em suas dependências, informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquetos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor.

## **LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Parágrafo único. As instituições referidas no caput devem afixar, em suas dependências, em local e formato visíveis, o numero do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, alem do número do telefone relativo ao serviço de mesma natureza, se por elas oferecido.

Art. 3º. As instituições referidas no art. 1º. devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais:

I - as responsabilidades pela emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos;

II - as situações em que o correntista será inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF);

III - as penalidades a que o correntista está sujeito;

IV - as tarifas cobradas pela instituição, em especial aquelas relativas a:

a) devolução de cheques sem suficiente provisão de fundos ou por outros motivos;

b) manutenção de conta de depósitos;

V - taxas cobradas pelo executante de serviço de compensação de cheques e outros papéis;

VI - providencias quanto ao encerramento da conta de depósitos, inclusive com definição dos prazos para sua adoção;

VII - remunerações, taxas, tarifas, comissões, multas e quaisquer outras cobranças decorrentes de contratos de abertura de crédito, de cheque especial e de prestação de serviços em geral.

Parágrafo único. Os contratos de cheque especial, alem dos dispositivos referentes aos direitos e as obrigações pactuados, devem prever as condições para a renovação, inclusive do limite de crédito, e para a rescisão, com indicação de prazos, das tarifas incidentes e das providências a serem adotadas pelas partes contratantes.

Art. 4º. Ficam as instituições referidas no art. 1º. obrigadas a dar cumprimento a toda informação ou publicidade que veicularem, por qualquer forma ou meio de comunicação, referente a contratos, operações e serviços oferecidos ou prestados, que devem inclusive constar do contrato que vier a ser celebrado.

Parágrafo único. A publicidade de que trata o caput deve ser veiculada de tal forma que o público possa identificá-la de forma simples e imediata.

Art. 5º. É vedada as instituições referidas no art. 1º. a utilização de publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no caput:

I - É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir a erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

II - É abusiva, dentre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

Art. 6º. As instituições referidas no art. 1º., sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes ou usuários, devem comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade por elas patrocinada.

## **LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Art. 7º. As instituições referidas no art. 1º., na contratação de operações com seus clientes, devem assegurar o direito a liquidação antecipada do débito total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.

Art. 8º. As instituições referidas no art. 1º. devem utilizar terminologia que possibilite, de forma clara e inequivoca, a identificação e o entendimento das operações realizadas, evidenciando valor, data, local e natureza, especialmente nos seguintes casos:

- I - tabelas de tarifas de serviços;
- II - contratos referentes a suas operações com clientes;

III - informativos e demonstrativos de movimentação de conta de depósitos de qualquer natureza, inclusive aqueles fornecidos por meio de equipamentos eletrônicos.

Art. 9º. As instituições referidas no art. 1º. devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

- a) garantia de lugar privilegiado em filas;
- b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;
- c) guiche de caixa para atendimento exclusivo; ou
- d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado;

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III - acessibilidade aos guiches de caixa e aos terminais de auto atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV - prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos).

Parágrafo 1º. Para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, fica estabelecido prazo de 720 dias, contados da data da entrada em vigor da regulamentação da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, as instituições referidas no art. 1º., para adequação de suas instalações.

Parágrafo 2º. O inicio de funcionamento de dependência de instituição financeira fica condicionado ao cumprimento das disposições referidas nos incisos II e III, após a regulamentação da Lei n.10.098, de 2000.

Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1º. devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, no prazo a ser definido pelo Banco Central do Brasil.

Art. 11. As instituições referidas no art. 1º. não podem estabelecer, para portadores de deficiência e para idosos, em decorrência dessas condições, exigências maiores que as fixadas para os demais clientes, excetuadas as previsões legais.

Art. 12. As instituições referidas no art. 1º. não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diversas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços.

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem:

## **LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

I - providenciar, no caso dos deficientes visuais, a leitura do inteiro teor do contrato, em voz alta, exigindo declaração do contratante de que tomou conhecimento de suas disposições, certificada por duas testemunhas, sem prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;

II - requerer, no caso dos deficientes auditivos, a leitura, pelos mesmos, do inteiro teor do contrato, antes de sua assinatura.

Art. 13. Na execução de serviços decorrentes de convênios, celebrados com outras entidades pelas instituições financeiras, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento.

Parágrafo único. Excetuam-se da vedação de que trata o caput:

I - o atendimento prestado no interior de empresa ou outras entidades, mediante postos de atendimento, ou em instalações não visíveis ao público;

II - a fixação de horários específicos ou adicionais para determinados segmentos e de atendimento separado ou diferenciado, inclusive mediante terceirização de serviços ou sua prestação em parceria com outras instituições financeiras, desde que adotados critérios transparentes.

Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1º. que possam implicar restrições ao acesso as áreas daquelas destinadas ao atendimento ao público.

Art. 15. As instituições referidas no art. 1º. é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guiches de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Parágrafo 1º. O disposto no caput não se aplica as dependências exclusivamente eletrônicas.

Parágrafo 2º. A prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais e prerrogativa das instituições referidas no caput, cabendo-lhes adotar as medidas que preservem a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo, quando for o caso, informá-los dos riscos existentes.

Art. 16. Nos saques em espécie realizados em conta de depósitos a vista, na agência em que o correntista a mantenha, é vedado as instituições financeiras estabelecer prazos que posterguem a operação para o expediente seguinte.

Parágrafo único. Na hipótese de saques de valores superiores a R\$5.000,00 (cinco mil reais), deve ser feita solicitação com antecedência de quatro horas do encerramento do expediente, na agência em que o correntista mantenha a conta sacada.

Art. 17. É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas a realização de outras operações ou a aquisição de outros bens e serviços.

Parágrafo 1º. A vedação de que trata o caput aplica-se, adicionalmente, as promoções e ao oferecimento de produtos e serviços ou a quaisquer outras situações que impliquem elevação artifiosa do preço ou das taxas de juros incidentes sobre a operação de interesse do cliente.

Parágrafo 2º. Na hipótese de operação que implique, por força da legislação em vigor, contratação adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser pactuado o contrato adicional.

## **LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Parágrafo 3º. O disposto no caput não impede a previsão contratual de débito em conta de depósitos como meio exclusivo de pagamento de obrigações.

Art. 18. Fica vedado as instituições referidas no art. 1º.:

I - transferir automaticamente os recursos de conta de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança para qualquer modalidade de investimento, bem como realizar qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do cliente ou do usuário, salvo em decorrência de ajustes anteriores entre as partes;

II - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do cliente ou do usuário, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, operação ou prestação de serviço;

III - elevar, sem justa causa, o valor das taxas, tarifas, comissões ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços ou cobrá-las em valor superior ao estabelecido na regulamentação e legislação vigentes;

IV - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

V - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações ou deixar a fixação do termo inicial a seu exclusivo critério;

VI - rescindir, suspender ou cancelar contrato, operação ou serviço, ou executar garantia fora das hipóteses legais ou contratualmente previstas;

VII - expor, na cobrança da dívida, o cliente ou o usuário a qualquer tipo de constrangimento ou de ameaça.

Parágrafo 1º. A autorização referida no inciso I deve ser fornecida por escrito ou por meio eletrônico, com estipulação de prazo de validade, que poderá ser indeterminado, admitida a sua previsão no próprio instrumento contratual de abertura da conta de depósitos.

Parágrafo 2º. O cancelamento da autorização referida no inciso I deve surtir efeito a partir da data definida pelo cliente, ou na sua falta, a partir da data do recebimento pela instituição financeira do pedido pertinente.

Parágrafo 3º. No caso de operação ou serviço sujeito a regime de controle ou de tabelamento de tarifas ou de taxas, as instituições referidas no art. 1º. não podem exceder os limites estabelecidos, cabendo-lhes restituir as quantias recebidas em excesso, atualizadas, de conformidade com as normas legais aplicáveis, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Parágrafo 4º. Excetuam-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários a correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados, de imediato, ao cliente.

Art. 19. O descumprimento do disposto nesta Resolução sujeita a instituição e os seus administradores as sanções previstas na legislação e regulamentação em vigor.

Art. 20. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a:

I - baixar as normas e a adotar as medidas julgadas necessárias a execução do disposto nesta Resolução, podendo inclusive regulamentar novas situações decorrentes do relacionamento entre as pessoas físicas e jurídicas especificadas nos artigos anteriores;

II - fixar, em razão de questões operacionais, prazos diferenciados para o atendimento do disposto nesta Resolução.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

Art. 22. Ficam revogados o Parágrafo 2º. do art. 1º. da Resolução n. 1.764, de 31 de outubro de 1990, com redação dada pela Resolução n. 1.865, de 5 de setembro de 1991, a Resolução n. 2.411, de 31 de julho de 1997, e o Comunicado n. 7.270, de 9 de fevereiro de 2000.

Brasília, 26 de julho de 2001.

*Carlos Eduardo de Freitas*

*Presidente Interino*