



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 27369/2024–BCB/Direc
PE 272143

Brasília, 24 de setembro de 2024

A Sua Excelência o Senhor
Deputado Luciano Bivar
Primeiro Secretário da Câmara dos Deputados
Brasília – DF

Assunto: Indicação (INC) nº 598, de 2024

Senhor Primeiro Secretário,

Reporto-me ao Ofício 1ªSec/I/E/nº 46/2024, de 8 de julho de 2024, referente à Indicação (INC) 598, de 2024, de autoria do Deputado Fausto Pinato, que sugere a “elaboração de uma Resolução quanto a empréstimos consignados de idosos, para que as assinaturas sejam feitas de forma física ou pela assinatura digital pelo Sistema Gov.br”.

2. Agradecemos de antemão a sugestão e ressaltamos que a preocupação expressa pelo Deputado Fausto Pinato é compartilhada pelo Banco Central do Brasil (BCB) que, em conjunto com o Conselho Monetário Nacional (CMN), vem implementando medidas para aprimorar a regulação e supervisão do sistema financeiro, visando a proteger o consumidor financeiro.

3. No âmbito da regulamentação vigente, a Resolução CMN nº 4.949 de 30 de setembro de 2021, que disciplina os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, estabelece os aspectos que devem ser assegurados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, na contratação de operações e na prestação de serviços. Entre esses pontos, destacam-se (i) a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários; e a (ii) integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

4. A referida Resolução CMN nº 4.949, de 2021, estabelece ainda que as instituições financeiras devem dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas. Adicionalmente, o referido normativo veda às instituições financeiras 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.

5. Em complemento às regras gerais de relacionamento com os clientes e usuários dispostas na Resolução CMN nº 4.949, de 2021, a Resolução CMN nº 5.004, de 24 de março de 2022, dispõe sobre requisitos pertinentes ao relacionamento com os clientes a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB na oferta, na formalização da contratação, na prestação de serviços e na transparência de operações de crédito a seus clientes.

6. A respeito, a Resolução CMN nº 5.004, de 2022, estabelece que a contratação de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro depende da formalização de



BANCO CENTRAL DO BRASIL

instrumento representativo do crédito com o cliente, qual seja, o contrato ou o título de crédito que representa a dívida referente à operação. Essa regulamentação estabelece as informações mínimas relativas à operação contratada que devem estar discriminadas no referido instrumento.

7. No entanto, cabe esclarecer que a forma de obtenção, pela instituição financeira, da concordância do cliente contratante para fins da referida formalização do instrumento representativo do crédito, incluindo aspectos relacionados à assinatura do cliente, não é regulamentada. Em geral, o CMN e o BCB não disciplinam questões operacionais específicas envolvendo o funcionamento de produtos e de serviços oferecidos pelas instituições financeiras, haja vista as peculiaridades de cada instituição, as particularidades das operações e os graus distintos de desenvolvimento tecnológico, podendo cada instituição estabelecer os procedimentos operacionais necessários para fins de cumprimento da legislação e regulamentação vigentes.

8. Dessa forma, a obtenção de assinatura do cliente contratante por meios eletrônicos, incluindo a utilização de biometria, constitui recurso utilizado pelas instituições financeiras para aumentar a segurança dos produtos e serviços oferecidos e assegurar a devida autenticação de seus clientes. Cabe lembrar, ainda, que, para consignação de descontos para pagamento de crédito consignado contraído nos benefícios pagos pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, a Instrução Normativa PRES/INSS nº 138, de 10 de novembro de 2022, requer a necessidade de reconhecimento biométrico do titular para confirmar a contratação da operação.

9. Assim, a utilização de mecanismos específicos de segurança para a formalização do instrumento representativo do crédito, como a identificação biométrica, possibilita a mitigação de riscos enfrentados pelas instituições no relacionamento com seus clientes, incluindo o risco de fraudes na contratação de produtos e serviços. De qualquer forma, os procedimentos de segurança envolvidos na implementação desse processo por parte das instituições devem considerar, entre outros aspectos, as vulnerabilidades associadas dos clientes, conforme requisitado pela regulamentação vigente.

10. Cabe destacar, por fim, que o BCB e as instituições financeiras seguem trabalhando para implementar mecanismos adicionais de segurança aplicáveis aos produtos e serviços financeiros e de pagamento com o objetivo de aumentar a proteção dos clientes e usuários e contribuir para reduzir o incentivo ao cometimento de crimes, fraudes e demais condutas irregulares.

Atenciosamente,

Carolina de Assis Barros

Diretora de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta