



BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO Nº 3.694

Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e 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 26 de março de 2009, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida lei,

RESOLVEU:

~~Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem contemplar, em seus sistemas de controles internos e de prevenção de riscos previstos na regulamentação vigente, a adoção e a verificação de procedimentos, na contratação de operações e na prestação de serviços, que assegurem:~~

Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar: [\(Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.\)](#)

~~I a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de seus clientes e usuários, explicitando, inclusive, as cláusulas contratuais ou práticas que impliquem deveres, responsabilidades e penalidades e fornecendo tempestivamente cópia de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços prestados;~~

I - a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários; [\(Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.\)](#)

~~II a utilização em contratos e documentos de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço prestado, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.~~

II - a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados; [\(Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.\)](#)

~~III a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos seus clientes; (Incluído, a partir de 1º/3/2011, pela Resolução nº 3.919, de 25/11/2010.)~~

III - a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres,



BANCO CENTRAL DO BRASIL

responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços; ([Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.](#))

~~IV— a possibilidade de tempestivo cancelamento de contratos; (Incluído, a partir de 1º/3/2011, pela Resolução nº 3.919, de 25/11/2010.)~~

IV - o fornecimento tempestivo ao cliente ou usuário de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e a serviços; ([Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.](#))

~~V— a formalização de título adequado estipulando direitos e obrigações para fins de fornecimento de cartão de crédito; e (Incluído, a partir de 1º/3/2011, pela Resolução nº 3.919, de 25/11/2010.)~~

V - a 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; ([Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.](#))

~~VI— o encaminhamento de cartões de crédito ao domicílio do cliente somente em decorrência de sua expressa solicitação. (Incluído, a partir de 1º/3/2011, pela Resolução nº 3.919, de 25/11/2010.)~~

VI - a possibilidade de tempestivo cancelamento de contratos; ([Redação dada pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.](#))

VII - a formalização de título adequado estipulando direitos e obrigações para abertura, utilização e manutenção de conta de pagamento pós-paga; ([Incluído pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.](#))

VIII - o 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 ([Incluído pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.](#))

IX - a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e faturas do pagador, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento. ([Incluído pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.](#))

Parágrafo único. Para fins do cumprimento do disposto no inciso III, no caso de abertura de conta de depósitos ou de conta de pagamento, deve ser fornecido também prospecto de informações essenciais, explicitando, no mínimo, as regras básicas, os riscos existentes, os procedimentos para contratação e para rescisão, as medidas de segurança, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, e a periodicidade e forma de atualização pelo cliente de seus dados cadastrais. ([Incluído, a partir de 2/5/2014, pela Resolução nº 4.283, de 4/11/2013.](#))

~~Art. 2º— As instituições referidas no art. 1º devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato legível, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de~~



BANCO CENTRAL DO BRASIL

~~pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros.~~

Art. 2º [\(Revogado pela Resolução nº 4.479, de 25/4/2016.\)](#)

~~Art. 3º É vedado às instituições referidas no art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.~~

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. [\(Redação dada pela Resolução nº 4.746, de 29/8/2019.\)](#)

~~§ 1º O disposto no caput não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas nem à prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrentes de contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento específicos.~~

~~§ 1º O disposto no **caput** não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas nem à prestação de serviços de cobrança e de recebimento decorrentes de contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento exclusivamente eletrônicos. [\(Redação dada pela Resolução nº 4.479, de 25/4/2016.\)](#)~~

§ 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.

(Parágrafo 1º com redação dada pela Resolução nº 4.746, de 29/8/2019.)

~~§ 2º A opção pela prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é admitida desde que adotadas as medidas necessárias para preservar 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 as instituições informá-los dos riscos existentes.~~

§ 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. (Redação dada pela Resolução nº 4.746, de 29/8/2019.)

~~§ 3º As instituições devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato legível, informações relativas às situações que impossibilitem a realização de pagamentos ou de recebimentos nos canais de atendimento existentes, a exemplo dos contratos ou convênios que prevejam canais de atendimento exclusivamente eletrônicos, dos boletos de pagamento vencidos ou fora do padrão, bem como dos pagamentos com cheque. (Incluído pela Resolução nº 4.479, de 25/4/2016.)~~

§ 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. (Redação dada pela Resolução nº 4.746, de 29/8/2019.)

§ 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. (Incluído pela Resolução nº 4.746, de 29/8/2019.)

§ 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. (Incluído pela Resolução nº 4.746, de 29/8/2019.)

Art. 4º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Art. 5º Ficam revogadas as Resoluções nºs 2.878, de 26 de julho de 2001, e 2.892, de 27 de setembro de 2001.

Brasília, 26 de março de 2009.

Henrique de Campos Meirelles
Presidente

Este texto não substitui o publicado no DOU de 30/3/2009, Seção 1, p. 35, e no Sisbacen.