

**RESOLUCAO 2.892**

*Altera a Resolução 2.878, de 2001, que 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. da Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de setembro de 2001, com base no art. 4., inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei 6.099, de 12 de setembro de 1974,

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

Art. 1. Alterar os dispositivos abaixo especificados da Resolução 2.878, de 26 de julho de 2001, que passam a vigorar com a seguinte redação:

o art. 1., inciso IV:

"Art. 1. 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:

IV - fornecimento aos clientes de cópia impressa, na dependência em que celebrada a operação, ou em meio eletrônico, dos contratos, após formalização e adoção de outras providências que se fizerem necessárias, bem como de recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;  
....." (NR);

II - o art. 2.:

"Art. 2. As instituições referidas no art. 1. devem colocar disposição dos clientes, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos forem negociados, em local e formato visíveis:

I - 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;

II - o número 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, além do número do telefone relativo a serviço de mesma natureza, se por elas oferecido;

III - as informações estabelecidas pelo art. 2. da Resolução 2.303, de 25 de julho de 1996." (NR);

III - o art. 7.:

"Art. 7. As instituições referidas no art. 1., nas operações de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, realizadas com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros." (NR);

IV - o art. 10:

"Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1. devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, para portadores de deficiência visual." (NR);

V - o art. 12, parágrafo único, inciso I:

"Art. 12. As instituições referidas no art. 1. 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:

I - providenciar, na assinatura de contratos com portadores de deficiência visual, a não ser quando por eles dispensadas, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta, exigindo, mesmo no caso de dispensa da leitura, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, certificada por duas testemunhas, sem prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;....." (NR);

VI - o art. 14:

"Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1. que possam implicar restrições ao acesso às áreas destinadas ao atendimento ao público." (NR);

VII - o art. 16:

"Art. 16. Nos saques em espécie, de valores acima de R\$5.000,00 (cinco mil reais), realizados em conta de depósitos à vista, as instituições poderão postergar a operação para o expediente seguinte, vedada a utilização de tal faculdade nos saques de valores inferiores ao estabelecido." (NR);

VIII - o art. 17, Parágrafo 2.:

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

Parágrafo 2. Na hipótese de operação que implique, por força de contrato e da legislação em vigor, pacto adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser formalizado referido contrato adicional. ...." (NR);

IX - o art. 18, Parágrafo 4.:

"Art. 18. Fica vedado às instituições referidas no art. 1.: .....

Parágrafo 4. Excetuam-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários à correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados ao cliente, no prazo de até dois dias úteis após a referida correção." (NR).

Art. 2. Ficam as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil obrigadas a exigir de seus clientes e usuários confirmação clara e objetiva quanto a aceitação do produto ou serviço oferecido ou colocado a sua disposição, não podendo considerar o silêncio dos mesmos como sinal de concordância.

**Art. 3.** Ficam as instituições referidas no artigo anterior obrigadas a garantir a seus clientes o cancelamento da autorização de débitos automáticos em conta efetuados por força de convênios celebrados com concessionária de serviço público ou empresa privada ou por iniciativa da própria instituição, desde que, nesta hipótese, não decorram de obrigações referentes a operações de crédito contratadas com a própria instituição financeira.

Parágrafo único. As instituições referidas no caput têm prazo de até sessenta dias para adoção das providências necessárias à adequação dos convênios celebrados, com vistas ao cumprimento do disposto neste artigo, mediante o estabelecimento de cláusula contratual específica.

**Art. 4.** Fica instituído o Manual do Cliente e Usuário de Serviços Financeiros e de Consórcio, que deverá consolidar as disposições constantes da Resolução 2.878, de 2001 e desta resolução, além de outras estabelecidas em normativos editados pelo Banco Central do Brasil, aplicáveis às instituições de que trata o art. 1., na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

Parágrafo único. O Banco Central do Brasil deve manter permanentemente atualizado o manual de que trata este artigo.

**Art. 5.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 27 de setembro de 2001

Arminio Fraga Neto  
Presidente