

Aula 17

*Caixa Econômica Federal - CEF (Técnico
Bancário) Atendimento Bancário*

Autor:
Stefan Fantini

06 de Abril de 2023

AULA 17 – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE: RESOLUÇÃO CMN N° 4.949, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021.

Sumário

Resolução n.º 4.949/2021	4
CAPÍTULO I - DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO	4
CAPÍTULO II - DOS PRINCÍPIOS	5
CAPÍTULO III - DOS PROCEDIMENTOS	6
Seção I - Da Contratação e Da Prestação de Serviços.....	6
Seção II - Do Atendimento Presencial a Clientes ou Usuários	7
CAPÍTULO IV - DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS	10
Seção I - Da Manutenção da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários	10
Seção II - Do Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários	12
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS	15
Questões Comentadas	16
Lista de Questões.....	25
Gabarito	29



Olá, amigos do Estratégia Concursos, tudo bem?

Na aula de hoje, estudaremos o seguinte tópico:

“Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.”

Preparados? Então vamos em frente! 😊

Um grande abraço,

Stefan Fantini



Para tirar dúvidas e ter acesso a **dicas** e **conteúdos gratuitos**, siga meu **Instagram**, se inscreva no meu **Canal no YouTube** e participe dos meus canais no **TELEGRAM**:



Instagram

@prof.stefan.fantini

<https://www.instagram.com/prof.stefan.fantini>



YouTube
Stefan Fantini

<https://www.youtube.com/channel/UCptbQWFe4xlyYBcMG-PNNrQ>





t.me/admconcursos



Os canais foram feitos especialmente para você! Então, será um enorme prazer contar com a sua presença nos nossos canais! 😊



RESOLUÇÃO N.º 4.949/2021

A Resolução CMN n.º 4.949/2021 dispõe sobre **princípios e procedimentos** a serem adotados no **relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços**.

Estudaremos **todos os artigos** da Resolução CMN 4.949/2021. Conforme você irá observar, os artigos são bastante **autoexplicativos**.

Nesse sentido, irei destacar os artigos e pontos mais importantes, OK?

Além disso, sempre que necessário, trarei comentários para facilitar e fixar o entendimento.

Vamos lá!

RESOLUÇÃO Nº 4.949, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021

Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

*O **Banco Central do Brasil**, a 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 30 de setembro de 2021, com base nos arts. 4º, inciso VIII, da referida Lei, 7º e 23, alínea "a", da Lei nº 6.099, de 12 de setembro de 1974, e 1º, § 1º, da Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009,*

R E S O L V E U:

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 instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º O disposto nesta Resolução não se aplica às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento, que devem seguir as normas editadas pelo Banco Central do Brasil no exercício de sua competência legal.

§ 2º Para efeito desta Resolução, o relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.



Comentários:

A Resolução CMN 4.949/2021 tem como objetivo dispor sobre **princípios e procedimentos** a serem observados no **relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços** pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Vale destacar que, de acordo com o **§ 1º**, a referida Resolução **não se aplica** às **administradoras de consórcio** e às **instituições de pagamento**, que devem seguir as normas editadas pelo Banco Central do Brasil no exercício de sua competência legal.

Perceba, ainda, que a Resolução considera que o **relacionamento com clientes e usuários** abrange 03 fases:

- pré-contratação** (ou seja, relacionamento que ocorre **antes** da contratação de produtos e de serviços)
- contratação** (ou seja, relacionamento que ocorre **durante** a contratação de produtos e de serviços)
- pós-contratação** (ou seja, relacionamento que ocorre **após** a contratação de produtos e de serviços)

CAPÍTULO II - DOS PRINCÍPIOS

Art. 2º As instituições 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. 3º A observância do disposto no art. 2º requer, entre outras, as seguintes ações:

- 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.

Comentários:



O **Art. 2º** elenca os princípios que devem ser observados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços:

- ética
- responsabilidade
- transparência
- diligência

Além disso, o dispositivo destaca que as atividades desempenhadas durante o relacionamento com os clientes e usuários devem propiciar a **convergência de interesses**, bem como a **consolidação de imagem institucional** de **credibilidade**, **segurança** e **competência**.

O **Art. 3º**, por sua vez, destaca que a observância aos comandos acima elencados requer, entre outras, as seguintes ações:

- 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 - DOS PROCEDIMENTOS

Seção I - Da Contratação e Da Prestação de Serviços

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na **contratação de operações** e na **prestação de serviços**, devem **assegurar**:

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 depósitos e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;

VI - 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

VII - 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.

Comentários:

O **Art. 4º** trata de alguns pontos que **devem ser assegurados** pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil quando da **contratação de operações e prestação de serviços** aos clientes e usuários.

Seção II - Do Atendimento Presencial a Clientes ou Usuários

Art. 5º 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**.

§ 1º O disposto no caput **não se aplica**:

I - aos serviços de **arrecadação** ou de **cobrança** prestados a terceiros, 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 padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil 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 a regulamentação específica sobre dependências; e

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica.

§ 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.

§ 3º As instituições de que trata o art. 1º **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.

§ 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.

§ 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, assegurando nesse caso as condições previstas neste artigo.

Comentários:

O art. 5º da Resolução CMN 4.949/2021 destaca que é **vedado** às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil **impedir o acesso, recusar,**



difícultar ou **impor restrição** aos clientes ou usuários de seus produtos e serviços ao **atendimento presencial em suas dependências**, inclusive em guichês de caixa, **mesmo quando disponível o atendimento em outros canais** (como, por exemplo, o “atendimento online”).

Contudo, o § 1º do mencionado dispositivo ressalta que essa regra **não se aplica**:

I - aos **serviços de arrecadação** ou de **cobrança** prestados a terceiros, 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 padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil 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 a regulamentação específica sobre dependências; e

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica.

O § 2º, por sua vez, dispõe que é **vedada a imposição de restrições** quanto:

a) à **quantidade de documentos**, de **transações** ou de **operações por pessoa**,

b) ao **montante máximo ou mínimo a ser pago ou recebido**,

c) à faculdade de o cliente ou o usuário optar por **pagamentos em espécie**, salvo as exceções previstas na legislação ou na regulamentação específica.

O § 3º destaca que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil **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, quais sejam:



II - ao **recebimento de boletos** de pagamento padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil emitidos **fora do padrão**, das **especificações** ou dos **requisitos vigentes** para o instrumento;

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 a regulamentação específica sobre dependências; e

O § 4º e o § 5º, por fim, preveem que as **regras** previstas no **art. 5º** devem ser observadas **indistintamente** em relação a **clientes** e a **não clientes**, **exceto pelas cooperativas de crédito**, as quais 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 no **art. 5º**.

CAPÍTULO IV - DA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

Seção I - Da Manutenção da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

Art. 6º As instituições de que trata o art. 1º devem **manter 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.

§ 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;

VII - ser formalizada em documento específico.

§ 2º Admite-se que a política de que trata o caput seja **unificada por**:

*I - **conglomerado**; ou*

*II - **sistema cooperativo de crédito**.*

§ 3º As instituições 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.

§ 4º O documento de que trata o inciso VII do § 1º deve ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil.

Comentários:

O **Art. 6º** trata da manutenção da **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários, por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

De acordo com o dispositivo, a **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários deverá consolidar **diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais**, com o objetivo de **nortear a condução das atividades** das instituições, em conformidade os princípios que devem ser observados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços (previstos no **Art. 2º**).

O **§ 1º do Art. 6º** elenca algumas exigências que deverão ser observadas quando da elaboração e implementação da **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários

Vale ressaltar, por fim, que a Resolução permite que a **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários seja **unificada** por:

I - conglomerado; ou

II - sistema cooperativo de crédito.

Nesse caso, as instituições que optarem por essa “unificação”, deverão **formalizar** essa decisão em **reunião** do **conselho de administração** ou da **diretoria**.



Seção II - Do Gerenciamento da Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários

Art. 7º As instituições 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:

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 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 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 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 art. 4º, inciso I, as instituições devem estabelecer o perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade.

§ 2º O perfil referido no § 1º deve incluir informações relevantes para cada produto ou serviço.

Art. 8º As **instituições** de que trata o art. 1º **devem:**



I - promover o equilíbrio das metas de resultados e de incentivos associadas ao desempenho de funcionários e de correspondentes no País 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. 9º Em relação à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, as instituições de que trata o art. 1º devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar:

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.

Comentários:

O **Art. 7º** prevê que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil **devem assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais** afetos ao relacionamento com clientes e usuários (ou seja, as instituições deverão manter o “padrão” nas rotinas e procedimentos relacionados ao relacionamento com os clientes e usuários).

Além disso, o dispositivo destaca que as instituições deverão **adequar** suas rotinas e procedimentos operacionais (relacionados ao relacionamento com clientes e usuários) à **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários (prevista no **Art. 6º**).

O **Art. 7º** elenca, ainda, diversos aspectos que deverão ser observados pelas instituições nessa missão. Gostaria de destacar os aspectos previstos nos incisos II e III:

II - concepção de produtos e de serviços;

III - oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;



O § 1º do Art. 7º prevê que, com relação a esses dois aspectos acima elencados, e em observância ao art. 4º inciso I (que trata da adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários), as instituições devem **estabelecer o perfil dos clientes** que compõem o **público-alvo** para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas **características** e **complexidade**. Esse perfil deverá incluir **informações relevantes para cada produto ou serviço**.

O Art. 8º ressalta que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil **devem**:

I - **promover o equilíbrio** das **metas de resultados** e de **incentivos** associadas ao **desempenho de funcionários** e de correspondentes no País com as **diretrizes** e os **valores organizacionais** previstos na **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários (prevista no art. 6º); e

II - **tratar adequadamente eventuais desvios** relacionados ao quanto acima disposto.

Por fim, vale destacar que, de acordo com o Art. 9º, as instituições devem instituir **mecanismos de acompanhamento**, de **controle** e de **mitigação de riscos** relacionados à **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários, com o objetivo de assegurar:

I - a **implementação das disposições contidas na política institucional de relacionamento** com clientes e usuários;

II - o **monitoramento do cumprimento da política institucional de relacionamento** com clientes e usuários, inclusive por meio de **métricas** e **indicadores** adequados;

III - a avaliação da **efetividade** da **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários; e

IV - a **identificação** e a **correção de eventuais deficiências** relacionadas à **política institucional de relacionamento** com clientes e usuários.

Vale destacar que 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 05 anos**.



CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. As instituições de que trata o art. 1º devem **indicar** ao Banco Central do Brasil **diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução.**

Art. 11. O Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 12. Ficam revogados:

I - o art. 12 da Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019;

II - a Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009;

III - a Resolução nº 4.283, de 4 de novembro de 2013

IV - a Resolução nº 4.479, de 25 de abril de 2016

V - a Resolução nº 4.539, de 24 de novembro de 2016; e

VI - a Resolução nº 4.746, de 29 de agosto de 2019.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor em 1º de março de 2022.

Comentários:

O **Art. 10** preceitua que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem **indicar ao Banco Central do Brasil diretor que ficará responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução.**

Por fim, o **Art. 11** prevê que o Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta Resolução.





QUESTÕES COMENTADAS!

QUESTÕES COMENTADAS

Pelo fato de não existirem questões suficientes sobre a Resolução CMN n.º 4.949/2021, elaborei algumas questões inéditas e adaptei outras. 😊

Vamos lá!

1. (FGV – Banestes – Técnico Bancário – 2018 - ADAPTADA)

Em relação à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, a Resolução CMN n.º 4.949/2021, estabelece que as instituições financeiras devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos, devendo os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria serem mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de:

- a) 1 ano;
- b) 2 anos;
- c) 3 anos;
- d) 4 anos;
- e) 5 anos.

Comentários:

Vejamos o que dispõe o art. 9, § 2º, da Resolução CMN n.º 4.949/2021:

§ 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**.

O gabarito é a letra E.

2. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2011 - ADAPTADA)



Em conformidade com a Resolução CMN n.º 4.949/2021, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem contemplar, em seus sistemas de controles internos, a adoção de procedimentos que assegurem:

- a) a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte dos dirigentes do Banco e do seu Conselho Diretor.
- b) 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, por parte de seus clientes e usuários, do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.
- c) a divulgação de informações apenas em suas dependências internas, em local visível e em formato legível, exclusivamente aos funcionários do SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor.
- d) a utilização em contratos e documentos operacionais de redação técnica bancária, de entendimento específico dos funcionários envolvidos na operação do serviço prestado.
- e) a prestação das informações acerca das cláusulas contratuais ou práticas que impliquem deveres e responsabilidades do cliente e usuários nas operações ou serviço contratado, exclusivamente à auditoria do Banco e à Receita Federal.

Comentários:

Vejamos o que dispõe o inciso IV do art. 4º, da Resolução CMN n.º 4.949/2021:

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:

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;

O gabarito é a letra B.

3. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2010 - ADAPTADA)

A Resolução CMN n.º 4.949/2021 assegura aos clientes e usuários de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil o recebimento de cópias simplificadas de contratos, exceto de recibos, extratos, comprovantes e documentos relativos a operações e a serviços prestados.

Comentários:



Nada disso! Vejamos o que dispõe a alínea a do inciso VII do art. 4º, da Resolução CMN n.º 4.949/2021:

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:

VII - **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;

Gabarito: errada.

4. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2010 - ADAPTADA)

A Resolução CMN n.º 4.949/2021 assegura aos clientes e usuários de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a redação de contratos e documentos clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço prestado de forma a permitir o entendimento do conteúdo e demais condições.

Comentários:

Isso mesmo! Vejamos o que dispõe o inciso IV do art. 4º, da Resolução CMN n.º 4.949/2021:

Art. 4º As instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:

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;**

Gabarito: correta.

5. (Questão Inédita – 2022)

De acordo com a Resolução CMN n.º 4.949/2021 é vedado às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, 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, exceto quando disponível o atendimento em outros canais.

Comentários:



Nada disso! Vejamos o que dispõe o caput do art. 5º, da Resolução CMN n.º 4.949/2021:

Art. 5º 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.

Gabarito: errada.

6. (Questão Inédita – 2022)

De acordo com a Resolução CMN n.º 4.949/2021, é vedado às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, 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.

A previsão acima não se aplica, EXCETO:

- a) aos serviços de arrecadação ou de cobrança prestados a terceiros, quando não houver contrato ou convênio para a sua prestação celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário.
- b) ao recebimento de boletos de pagamento padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes para o instrumento;
- c) ao recebimento de documentos mediante pagamento por meio de dinheiro em espécie;
- d) às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa;
- e) 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 a regulamentação específica sobre dependências.

Comentários:

De acordo com o § 1º do art. 5º da Resolução CMN n.º 4.949/2021, a vedação mencionada no enunciado da questão não se aplica:

I - aos serviços de arrecadação ou de cobrança prestados a terceiros, 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 padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil 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 a regulamentação específica sobre dependências; e

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica.

Portanto, o gabarito é a letra C.

O gabarito é a letra C.

7. (Questão Inédita – 2022)

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, em local visível e em formato legível, algumas das situações em que não se aplicam a vedação imposta pelo caput do art. 3 da Resolução CMN n.º 4.949/2021. Dentre essas situações que devem ser divulgadas se incluem aquelas relativas às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa.

Comentários:

Nada disso!

Vejamos o que dispõe o § 3º do art. 5º da Resolução CMN n.º 4.949/2021:

§ 3º As instituições de que trata o art. 1º 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.



Vejamos o que dispõe o § 1º do art. 5º da Resolução CMN 3.694/2009:

§ 1º O disposto no caput não se aplica:

I - aos serviços de arrecadação ou de cobrança prestados a terceiros, 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 padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil 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 a regulamentação específica sobre dependências; e

VI - às situações excepcionais previstas na legislação ou na regulamentação específica.

Portanto, as situações que deverão ser divulgadas pelas instituições, nas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, em local visível e em formato legível, são aquelas constantes dos incisos **II, III e V**.

Perceba que a situação constante do inciso **IV** (às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa) não faz parte das situações que devem ser divulgadas pelas instituições. Portanto, a assertiva está errada.

Gabarito: errada.

8. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2022)

De acordo com a Resolução CMN n.º 4.949/2021 são princípios que devem conduzir as atividades no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, **EXCETO**:

a) ética



- b) responsabilidade
- c) transparência
- d) subjetividade
- e) diligência

Comentários:

De acordo com o Art. 2º da Resolução CMN n.º 4.949/2021, as instituições 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.

Portanto, a única alternativa que não trouxe um dos princípios que devem conduzir as atividades no relacionamento com clientes e usuários foi a letra D.

O gabarito é a letra D.

9. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2022)

De acordo com o art. 2º da Resolução CMN n.º 4.949/2021, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, 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.

A observância a esse comando requer, dentre outras, as seguintes providências:

- a) combater a cultura organizacional.
- b) desincentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.
- c) dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários.
- d) desconsiderar os perfis de relacionamento dos clientes.
- e) não fornecer tratamento equitativo aos clientes.

Comentários:

Vejamos o que dispõe o Art. 3º da Resolução CMN n.º 4.949/2021:

Art. 3º A observância do disposto no art. 2º requer, entre outras, as seguintes ações:



- 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.

O gabarito é a letra C.

10. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2022)

De acordo com o art. 9º da Resolução CMN n.º 4.949/2021, as instituições devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, com o objetivo de assegurar, EXCETO:

- a) a implementação das suas disposições.
- b) o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados.
- c) a avaliação da sua efetividade.
- d) a boa reputação da instituição no mercado.
- e) a identificação e a correção de eventuais deficiências.

Comentários:

O Art. 9º da Resolução CMN n.º 4.949/2021 prevê que as instituições devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, com o objetivo de assegurar:

- 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.

Portanto, o gabarito é a letra D.

O gabarito é a letra D.







LISTA DE QUESTÕES

LISTA DE QUESTÕES

Pelo fato de não existirem questões suficientes sobre a Resolução CMN n.º 4.949/2021, elaborei algumas questões inéditas e adaptei outras. 😊

Vamos lá!

1. (FGV – Banestes – Técnico Bancário – 2018 - ADAPTADA)

Em relação à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, a Resolução CMN n.º 4.949/2021, estabelece que as instituições financeiras devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos, devendo os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria serem mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de:

- a) 1 ano;
- b) 2 anos;
- c) 3 anos;
- d) 4 anos;
- e) 5 anos.

2. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2011 - ADAPTADA)

Em conformidade com a Resolução CMN n.º 4.949/2021, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem contemplar, em seus sistemas de controles internos, a adoção de procedimentos que assegurem:

- a) a prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte dos dirigentes do Banco e do seu Conselho Diretor.
- b) 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, por



parte de seus clientes e usuários, do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições.

c) a divulgação de informações apenas em suas dependências internas, em local visível e em formato legível, exclusivamente aos funcionários do SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor.

d) a utilização em contratos e documentos operacionais de redação técnica bancária, de entendimento específico dos funcionários envolvidos na operação do serviço prestado.

e) a prestação das informações acerca das cláusulas contratuais ou práticas que impliquem deveres e responsabilidades do cliente e usuários nas operações ou serviço contratado, exclusivamente à auditoria do Banco e à Receita Federal.

3. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2010 - ADAPTADA)

A Resolução CMN n.º 4.949/2021 assegura aos clientes e usuários de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil o recebimento de cópias simplificadas de contratos, exceto de recibos, extratos, comprovantes e documentos relativos a operações e a serviços prestados.

4. (FCC – Banco do Brasil – Escriturário – 2010 - ADAPTADA)

A Resolução CMN n.º 4.949/2021 assegura aos clientes e usuários de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a redação de contratos e documentos clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço prestado de forma a permitir o entendimento do conteúdo e demais condições.

5. (Questão Inédita – 2022)

De acordo com a Resolução CMN n.º 4.949/2021 é vedado às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, 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, exceto quando disponível o atendimento em outros canais.

6. (Questão Inédita – 2022)

De acordo com a Resolução CMN n.º 4.949/2021, é vedado às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, 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.

A previsão acima não se aplica, EXCETO:



- a) aos serviços de arrecadação ou de cobrança prestados a terceiros, quando não houver contrato ou convênio para a sua prestação celebrado entre a instituição financeira e o ente beneficiário.
- b) ao recebimento de boletos de pagamento padronizado pela regulamentação do Banco Central do Brasil emitidos fora do padrão, das especificações ou dos requisitos vigentes para o instrumento;
- c) ao recebimento de documentos mediante pagamento por meio de dinheiro em espécie;
- d) às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa;
- e) 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 a regulamentação específica sobre dependências.

7. (Questão Inédita – 2022)

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, em local visível e em formato legível, algumas das situações em que não se aplicam a vedação imposta pelo caput do art. 3 da Resolução CMN n.º 4.949/2021. Dentre essas situações que devem ser divulgadas se incluem aquelas relativas às instituições que não possuam dependências ou às dependências de instituições sem guichês de caixa.

8. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2022)

De acordo com a Resolução CMN n.º 4.949/2021 são princípios que devem conduzir as atividades no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, **EXCETO**:

- a) ética
- b) responsabilidade
- c) transparência
- d) subjetividade
- e) diligência

9. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2022)



De acordo com o art. 2º da Resolução CMN n.º 4.949/2021, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, 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.

A observância a esse comando requer, dentre outras, as seguintes providências:

- a) combater a cultura organizacional.
- b) desincentivar o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.
- c) dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários.
- d) desconsiderar os perfis de relacionamento dos clientes.
- e) não fornecer tratamento equitativo aos clientes.

10. (Questão Inédita – Prof. Stefan Fantini - 2022)

De acordo com o art. 9º da Resolução CMN n.º 4.949/2021, as instituições devem instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos relacionados à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, com o objetivo de assegurar, EXCETO:

- a) a implementação das suas disposições.
- b) o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados.
- c) a avaliação da sua efetividade.
- d) a boa reputação da instituição no mercado.
- e) a identificação e a correção de eventuais deficiências.





GABARITO

GABARITO

- | | | |
|------------|------------|-------------|
| 1. Letra E | 5. ERRADA | 9. Letra C |
| 2. Letra B | 6. Letra C | 10. Letra D |
| 3. ERRADA | 7. ERRADA | |
| 4. CORRETA | 8. Letra D | |



Referências Bibliográficas

Resolução nº 4.949, de 30 de Setembro de 2021. Banco Central do Brasil.



ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



1 Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



2 Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



3 Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



4 Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



5 Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



6 Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



7 Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



8 O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.