

[TÓPICOS DO EDITAL]

14 - Política de Relacionamento com o Cliente: Resolução nº 4.949, de 30 de setembro de 2021.

FAIXA PRETA EM CESGRANRIO

RESOLUÇÃO N. 4.949/2021



Administração Faixa Preta
– Prof. Marcelo Soares

Professor
**Marcelo
Soares**

[Visão Geral]

Resolução nº. 4.949/2021

Capítulos

Objeto e âmbito de aplicação

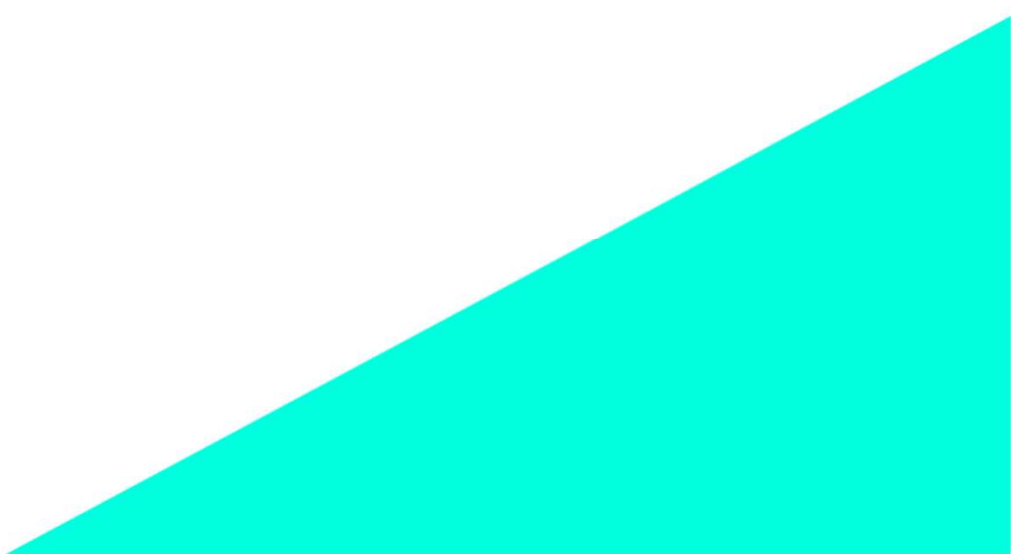
Procedimentos

Princípios

Política Institucional de Relacionamento

Disposições Finais

Contratação e prestação de serviços
Atendimento Presencial



[Objeto e Campo de Aplicação]

Objeto e âmbito de aplicação

```
graph LR; A[Objeto e âmbito de aplicação] --> B[Regra Geral]; A --> C[Exceção]; A --> D[Âmbito de aplicação];
```

Regra Geral

Instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central

Exceção

Não se aplica às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento

Âmbito de aplicação

O relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

[Princípios]

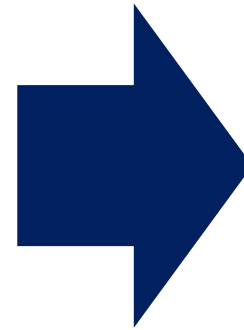
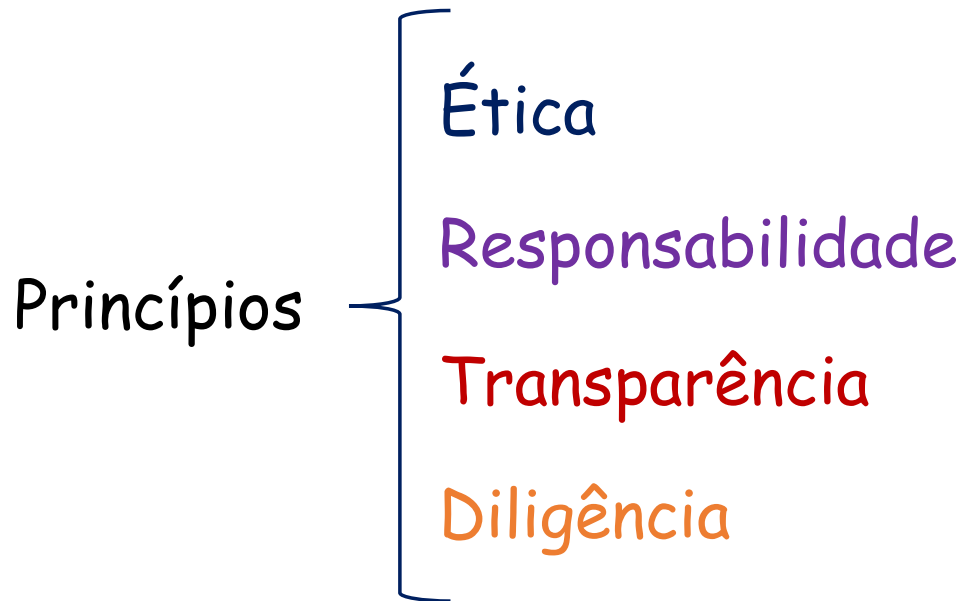


Imagem institucional

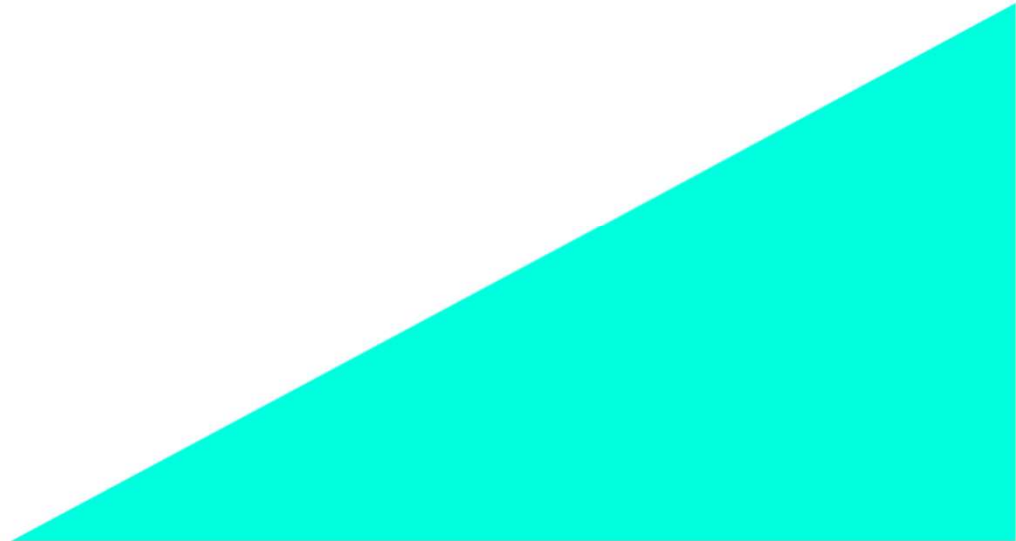
Credibilidade
Segurança
Competência



[Princípios]

A aplicação dos princípios requer as seguintes providências:

- ① Promover cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo
- ① Dispensar tratamento justo, equitativo e tempestivo a clientes



[Procedimentos]

Contratação e prestação

- 🎯 Produtos e serviços adequados às necessidades dos clientes
- 🎯 Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas
- 🎯 Prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes
- 🎯 Identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência
- 🎯 Encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação **somente em decorrência de sua expressa solicitação**
- 🎯 Tempestividade e inexistência de barreiras para extinção contratual ou transferência de relacionamento

[Procedimentos]

Atendimento presencial

🎯 Vedado impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências

🎯 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

[Política Institucional de Relacionamento]

Elaboração da política

- Ser aprovada pelo Conselho de Administração ou Diretoria
- Ser objeto de avaliação periódica
- Prever programas de treinamento dos empregados
- Ser formalizada em documento específico
- Pode ser unificada por conglomerado ou sistema cooperativo

[Política Institucional de Relacionamento]

Política deve ser consistente com as rotinas

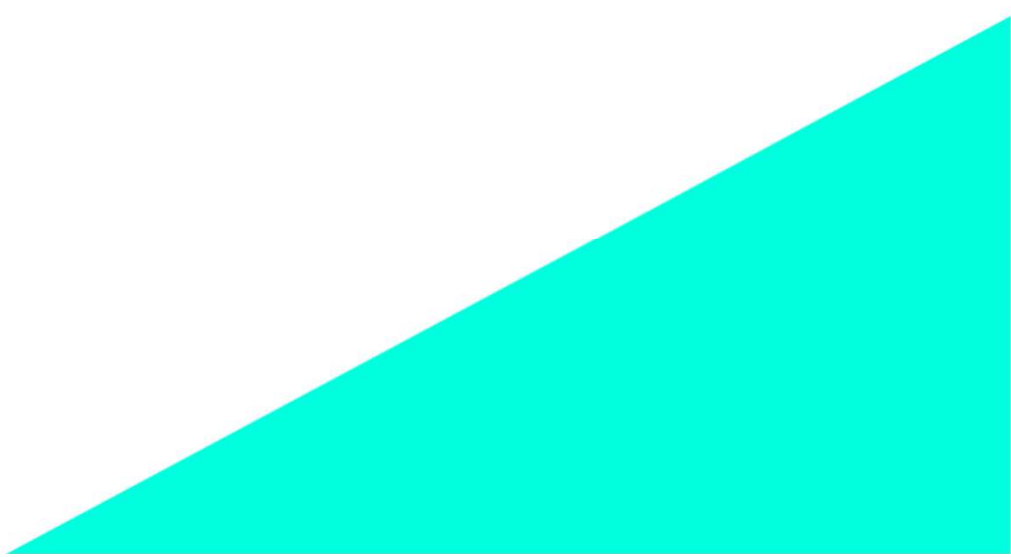
- Com os produtos e serviços
- Com a cobrança de tarifas
- Com a publicidade de produtos e serviços
- Mediação de conflitos
- Pode ser unificada por conglomerado ou sistema cooperativo

[Política Institucional de Relacionamento]

Não basta elaborar e implantar a política. Além disso, é preciso monitorar e acompanhar a efetividade da política.

A auditoria interna deve realizar **testes periódicos consistentes com os controles internos da instituição.**

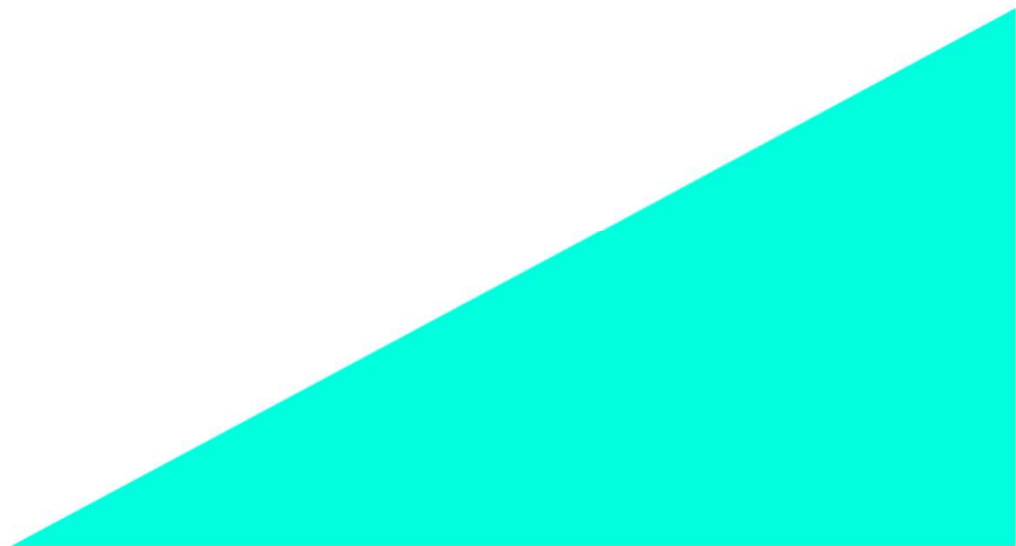
Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria devem ser mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo **prazo mínimo de cinco anos.**



[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.



[IADES – BRB – Escriturário - 2022]

Segundo a Resolução CMN no 4.949/2021, que dispõe quanto aos princípios e aos procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, assinale a alternativa correta.

- a) 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 (BCB) pelo prazo mínimo de 10 anos.
- b) A Resolução CMN no 4.949/2021 cuida dos princípios e dos 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 BCB.
- c) As instituições submetidas à Resolução CMN no 4.949/2021 podem impedir o acesso, recusar, dificultar ou impor restrição ao atendimento presencial em suas dependências, inclusive nos guichês de caixa, a clientes ou usuários de produtos e de serviços, mesmo quando disponível o atendimento em outros canais.
- d) A Resolução CMN nº 4.949/2021 aplica-se às administradoras de consórcio e às instituições de pagamento, que devem seguir as normas editadas pelo BCB no exercício de sua competência legal.
- e) As instituições submetidas à Resolução CMN nº 4.949/2021 não precisam indicar ao BCB o diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas daquela resolução.

Gab: B

[FGV – BANESTES – Técnico - 2018]

Em relação à política institucional de relacionamento com clientes e usuários, a Resolução BACEN nº 4.539, de 24 de novembro de 2016, 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

Gab: E



[QUESTÃO INÉDITA]

De acordo com a Resolução BACEN 4.949/2021, são princípios a serem observados no relacionamento com os clientes, EXCETO:

- a) ética;
- b) responsabilidade;
- c) transparência;
- d) probidade;
- e) diligência

Gab: D



[QUESTÃO INÉDITA]

De acordo com a Resolução BACEN 4.949/2021, a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários deve observar os seguintes requisitos, EXCETO:

- a) ser objeto de avaliação periódica;
- b) deve ser compatível com a natureza da instituição e com o perfil de clientes e usuários, bem como com as demais políticas instituídas;
- c) deve ser aprovada pelo conselho de administração ou, na sua ausência, pela diretoria da instituição;
- d) deve prever a disseminação interna de suas disposições
- e) deve ser formalizada em documento generalista

Gab: E



[QUESTÃO INÉDITA]

De acordo com a Resolução BACEN N° 4.949/2021 marque a alternativa correta. O tratamento justo e equitativo a clientes e usuários abrange:

- a) o atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva
- b) a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, exceto para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.
- c) a prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, apenas a respeito dos produtos.
- d) a existência de poucas barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços.
- e) dispensar tratamento justo e equitativo aos colaboradores.

Gab: A

[QUESTÃO INÉDITA]

O Art. 9º da Resolução BACEN N° 4.949/2021 um conjunto de finalidades a serem alcançadas pelos mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos da política institucional de relacionamento com clientes e usuários. Não se inclui, dentre essas finalidades:

- a) a avaliação da efetividade da política institucional de relacionamento
- b) a implementação da política institucional de relacionamento;
- c) o monitoramento do cumprimento da política institucional de relacionamento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados;
- d) concepção de produtos e de serviços;
- e) a identificação e a correção de eventuais deficiências da política institucional de relacionamento.

Gab: D

[FIM DE PAPO]

Dúvidas?

 Prof. Marcelo Soares

 @ profmarcelosoares

 admfaixapreta

