

O Banco Central aprovou na quarta-feira (13) a [Resolução nº 155](#). A norma dispõe sobre os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços das administradoras de consórcio e das instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo BC.

As administradoras de consórcio e as instituições de pagamento autorizadas a funcionar pelo BC serão obrigadas a elaborar e implementar política institucional de relacionamento com clientes e usuários.

A política de relacionamento deverá nortear a condução das atividades das instituições em conformidade com os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Além disso, a nova regulamentação consolida outras regras de transparência já exigidas para esses segmentos, em aderência ao Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, que trata da revisão e consolidação dos atos normativos editados pelas entidades da administração pública federal.

Tendo em conta as novas exigências, a norma entrará em vigor em 1º de outubro de 2022, tempo necessário para que sejam implementadas.

#### **Harmonia**

Com essa regulamentação, todas as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central passam a ser sujeitas às mesmas exigências relativas ao relacionamento com clientes e usuários. Busca-se com isso, aprimorar essa relação, alinhando os interesses das instituições aos de seus clientes.

A Resolução nº 155 tem regras semelhantes às da Resolução nº 4.949, de 2021 (que regulamenta o assunto no âmbito das IFs e demais instituições autorizadas a funcionar), observadas especificidades das instituições de pagamento e das administradoras de consórcio.

**Fonte:** [BCB](#), em 14.10.2021.