



# Resolução BCB nº 96 de 19/5/2021

RESOLUÇÃO BCB Nº 96, DE 19 DE MAIO DE 2021

Dispõe sobre a abertura, a manutenção e o encerramento de contas de pagamento.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 19 de maio de 2021, com base nos arts. 6º, § 1º, 9º, inciso II, e 15 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, e tendo em vista o disposto no art. 13 da Resolução nº 4.282, de 4 de novembro de 2013,

RESOLVE:

## CAPÍTULO I DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO



Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados na abertura, na manutenção e no encerramento de contas de pagamento pelas instituições financeiras, pelas instituições de pagamento e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que gerenciam contas de pagamento.

Art. 2º As contas de pagamento referidas no art. 1º devem ser utilizadas:

I - obrigatoriamente pelas instituições emissoras de moeda eletrônica ou de cartão de crédito ou de outro instrumento de pagamento pós-pago; e

II - exclusivamente para registros de débitos e créditos relativos a transações de pagamento do usuário final titular da conta.

Art. 3º Para fins do disposto nesta Resolução, as contas de pagamento são classificadas em:

I - conta de pagamento pré-paga: destinada à execução de transações de pagamento em moeda eletrônica realizadas com base em fundos denominados em reais previamente aportados; e

II - conta de pagamento pós-paga: destinada à execução de transações de pagamento que independem do aporte prévio de recursos.

## CAPÍTULO II DOS PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DA CONTA

Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

§ 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o titular da conta de pagamento com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

§ 2º É admitida a abertura de conta de pagamento com base em processo de qualificação simplificado, desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.

§ 3º No caso de conta de pagamento de pessoa incapaz, nos termos da legislação vigente, também deverá ser identificado e qualificado o responsável que a assistir ou a representar.

§ 4º As informações de identificação e de qualificação do titular da conta de pagamento e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições.

§ 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o **caput** às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

Art. 5º A abertura e o encerramento de conta de pagamento podem ser realizados com base em solicitação apresentada pelo titular da conta por meios eletrônicos ou qualquer canal de atendimento disponibilizado pela instituição para essa finalidade.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, é vedado o uso de canal de telefonia por voz, exceto para o encerramento de conta de pagamento pós-paga.

§ 2º Para efeitos desta Resolução, consideram-se meios eletrônicos os instrumentos e os canais remotos utilizados para comunicação e troca de informações, sem contato presencial, entre o titular da conta e a instituição.

CAPÍTULO III  
DA CONTRATAÇÃO, DA DIVULGAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA

Art. 6º O contrato de prestação de serviços relativo a conta de pagamento deve dispor, no mínimo, sobre:

- I - os procedimentos para identificação e qualificação do titular da conta, observado o disposto no art. 4º;
- II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos;
- III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta e utilização do instrumento, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, bem como as situações para o seu bloqueio;
- IV - os direitos e os deveres do titular da conta;
- V - os eventuais limites de saldo mantido em conta e de aportes de recursos, de que trata o art. 4º, § 2º;
- VI - os procedimentos para atualização das informações do titular da conta, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 4º, § 5º;
- VII - as hipóteses, condições e procedimentos para o encerramento da conta, em observância ao disposto nos arts. 12 e 13 desta Resolução;
- VIII - as formas e os canais para envio ou disponibilização dos demonstrativos e das faturas, quando houver; e
- IX - os encargos incidentes sobre operações de crédito e em decorrência de inadimplemento de obrigações, bem como os critérios e os procedimentos para a sua cobrança, no caso de prestação de serviços relativos a contas de pagamento pós-pagas.

§ 1º As instituições devem fornecer ou disponibilizar ao titular da conta de pagamento uma via do contrato de que trata o **caput** por meio eletrônico ou por qualquer outro canal de atendimento disponível.

§ 2º Previamente à contratação, deve ser fornecido ao titular da conta de pagamento, por meio físico ou eletrônico, prospecto de informações essenciais, explicitando, no mínimo, de forma sintética, as informações mencionadas nos incisos II e III do **caput** e a forma de acesso para consulta às tarifas que podem ser cobradas.

§ 3º As instituições devem disponibilizar ao titular da conta formas de consulta às regras sobre programas de benefícios e recompensas vinculadas a conta de pagamento pós-paga, quando houver.

Art. 7º Na contratação de serviços de conta de pagamento pós-paga, as instituições devem encaminhar ou disponibilizar ao titular da conta, por meio físico ou eletrônico:

- I - o instrumento de pagamento, concomitantemente ou após a contratação; e
- II - os demonstrativos e as faturas, de acordo com a forma e o canal escolhidos pelo titular entre as opções disponibilizadas pela instituição.

Art. 8º É vedado às instituições encaminhar ou habilitar instrumento de pagamento sem a expressa solicitação ou autorização do titular da conta de pagamento, observado o disposto no inciso I do art. 7º.

Art. 9º Os demonstrativos e faturas de conta de pagamento pós-paga devem conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I - valor total da fatura;
- II - valor do pagamento obrigatório de que trata o art. 11, informando os valores total e individuais conforme disposto nos incisos I a III do art. 11;
- III - lançamentos realizados na conta de pagamento, por evento, inclusive quando parcelados;
- IV - identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;
- V - identificação das tarifas cobradas, de acordo com as regras previstas na regulamentação vigente, incluindo o número da parcela em relação ao total, em caso de cobrança parcelada;
- VI - identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores, incluindo o número da parcela em relação ao total, em caso de cobrança parcelada;
- VII - valores relativos aos encargos cobrados, segregados de acordo com os tipos de operações realizadas;
- VIII - valor dos encargos a ser cobrado no período seguinte, no caso de realização somente do pagamento obrigatório de que trata o art. 11;
- IX - taxas efetivas de juros mensal e anual e o Custo Efetivo Total (CET) relativos às operações de crédito passíveis de contratação no próximo período;
- X - limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação;
- XI - data de vencimento da fatura do período vigente;



XII - data de encerramento dos lançamentos na fatura do período seguinte; e

XIII - saldo total consolidado das obrigações futuras contratadas, inclusive as relativas a parcelamentos de compras, de operações de crédito e de tarifas.

§ 1º A discriminação de informações referentes a operações denominadas em moeda estrangeira deve observar as normas que regem o mercado de câmbio.

§ 2º Nos demonstrativos e nas faturas devem ser prestadas, de forma clara e destacada em relação às demais, as informações mencionadas nos incisos I, VIII, X, XI e XIII do **caput**, bem como esclarecimentos sobre a incidência de encargos financeiros no caso de pagamento inferior ao valor total da fatura.

#### CAPÍTULO IV DA CONCESSÃO DE LIMITES DE CRÉDITO EM CONTA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA

Art. 10. A concessão de limites de crédito associado a conta de pagamento pós-paga deve ser compatível com o perfil de risco do titular da conta.

§ 1º A alteração de limites de crédito, quando não realizada por iniciativa do titular da conta, deve, no caso de:

I - redução, ser precedida de comunicação ao titular da conta com, no mínimo, trinta dias de antecedência; e

II - majoração, ser condicionada à prévia aquiescência do titular da conta.

§ 2º Os limites de crédito podem ser reduzidos sem observância do prazo da comunicação prévia que trata o inciso I do § 1º caso seja verificada deterioração do perfil de risco de crédito do titular da conta, conforme critérios definidos na política de gerenciamento do risco de crédito.

§ 3º No caso de redução de limites de crédito nos termos do § 2º, a comunicação ao titular da conta de pagamento deve ocorrer até o momento da referida redução.

§ 4º A aquiescência do titular para majoração de limites de crédito pode ser obtida por meio de cláusula contratual que disponha de opção de anuência, observada ainda a necessidade de comunicação do reajuste do limite ao titular até o momento de sua realização.

#### CAPÍTULO V DO PAGAMENTO OBRIGATÓRIO DA FATURA DA CONTA DE PAGAMENTO PÓS-PAGA

Art. 11. O montante a ser pago obrigatoriamente pelo titular da conta de pagamento até o vencimento da fatura deve ser composto pelo somatório dos seguintes valores, quando houver:

I - saldo do crédito rotativo acrescido dos respectivos encargos incidentes no período;

II - prestações referentes a parcelamentos do saldo devedor de períodos anteriores, realizados na forma do art. 2º da Resolução nº 4.549, de 26 de janeiro de 2017; e

III - valor mínimo a ser pago previsto no contrato da conta de pagamento pós-paga referente aos lançamentos realizados na fatura no período.

Parágrafo único. A definição ou a alteração do valor mínimo de que trata o inciso III deve ser comunicada ao titular da conta de pagamento com, no mínimo, trinta dias de antecedência.

#### CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS DE ENCERRAMENTO DA CONTA DE PAGAMENTO

Art. 12. Para o encerramento de conta de pagamento, devem ser adotadas, no mínimo, as seguintes providências:

I - comunicação entre as partes da intenção de rescindir o contrato, informando os motivos da rescisão caso se refiram à hipótese prevista no art. 13 ou a outra prevista na legislação ou na regulamentação vigente;

II - transferência do eventual saldo remanescente para conta indicada pelo titular na própria ou em outra instituição ou, alternativamente, a critério do titular da conta, a colocação dos recursos a sua disposição para posterior retirada em espécie;

III - prestação de informações pela instituição ao titular da conta sobre:

a) o prazo para adoção das providências relativas à rescisão do contrato, limitado a trinta dias corridos, contado do cumprimento da exigência de trata o inciso I;

b) os procedimentos para pagamento de eventual saldo devedor e de demais compromissos assumidos com a instituição ou decorrentes de disposições legais; e

c) os produtos e serviços eventualmente contratados pelo titular da conta na instituição que permanecem ativos ou que se encerram juntamente com a conta de pagamento; e

IV - comunicação ao titular da conta sobre a data de encerramento da conta ou sobre os motivos que impossibilitam o encerramento, após o decurso do prazo de que trata a alínea "a" do inciso III.



§ 1º A instituição deve assegurar a possibilidade de o titular solicitar o encerramento da conta de pagamento pelo mesmo canal utilizado para contratar sua abertura, se ainda disponível.

§ 2º No caso de encerramento de conta de pagamento pós-paga na situação de que trata a alínea "b" do inciso III do **caput**, é vedado à instituição:

I - recusar o seu encerramento em decorrência da existência de saldo devedor vencido ou de parcelas ou obrigações vincendas; e


II - alterar a forma de pagamento e os vencimentos de parcelas ou obrigações vincendas, exceto se por solicitação do titular da conta.

Art. 13. As instituições devem encerrar conta de pagamento pré-paga em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.

Parágrafo único. São consideradas como irregularidades de natureza grave, entre outras, as situações de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) definidas em instrução normativa da Receita Federal do Brasil como:

I - "suspensa", "cancelada" ou "nula", no CPF; ou

II - "inapta", "baixada" ou "nula", no CNPJ.

Art. 14. A instituição detentora de conta de pagamento pré-paga de titularidade de pessoa jurídica deve suspender a autorização do respectivo representante, mandatário ou preposto para a movimentação da conta caso verifique irregularidade grave na inscrição desses agentes no CPF 

Art. 15. Para fins de encerramento de conta de pagamento pré-paga com eventual saldo disponível, a instituição detentora da conta deve:

I - reclassificar o saldo da conta encerrada para a rubrica contábil adequada;

II - manter controles internos individualizados por conta encerrada até a liquidação integral da obrigação;

III - manter toda documentação relativa à conta encerrada por, no mínimo, cinco anos, a partir da liquidação integral da obrigação, na forma prevista pela legislação vigente; e

IV - elaborar relatório semestral relativo às contas encerradas, contendo, no mínimo, informações referentes ao titular, ao saldo e ao motivo para o encerramento, o qual deve permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16. As instituições referidas no art. 1º, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de pagamento, devem assegurar:

I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e

II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos.

Art. 17. Os critérios para a definição das informações necessárias à identificação e à qualificação do titular da conta, bem como os procedimentos de controle adotados, devem ser formalizados em documento específico.

Parágrafo único. O documento referido no **caput** deve ser mantido atualizado à disposição do Banco Central do Brasil.

Art. 18. As instituições mencionadas no art. 1º devem indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. O Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 20. O disposto nesta Resolução não se aplica às contas de pagamento detidas exclusivamente para aporte de recursos relativos a programas de benefício social instituídos no âmbito federal, estadual, distrital e municipal.

Art. 21. Ficam revogados:

I - o inciso VII do art. 1º da Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009;

II - os seguintes dispositivos da Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010:

a) os incisos II e III do art. 11;

b) os arts. 12 e 13; e

c) o inciso IV do art. 15;

III - a Resolução nº 4.655, de 26 de abril de 2018;

IV - o parágrafo único do art. 5º da Circular nº 3.988, de 4 de março de 2020;

V - a Circular nº 3.680, de 4 de novembro de 2013;

VI - a Circular nº 3.727, de 6 de novembro de 2014; e

VII - a Circular nº 3.807, de 4 de agosto de 2016.

Art. 22. Esta Resolução entra em vigor em 1º de março de 2022.

Otávio Ribeiro Damaso  
Diretor de Regulação

