TORTORO MADUREIRA & RAGAZZI ADVOGADOS

Boletim Setorial Bancário e Financeiro

Nº 67 de novembro de 2026



Sumário

1. Legislação e Regulação

Instituições Financeiras - Diretrizes e normas sobre o serviço de atendimento ao consumidor 3

Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes - Desenrola Brasil 3.0 - Disposições 4

2. Temas em Destaque

BC coloca em Consulta Pública proposta para reforçar a transparência e a priorização do interesse do cliente na distribuição de produtos de captação 4

BC aprova medidas para ampliar a proteção do consumidor financeiro nas relações de crédito 5

3. Julgamento Relevante

Inclusão no SCR do Banco Central não exige prévia notificação do consumidor 7

*Este material é elaborado pelo time de **Direito Bancário e Financeiro** em parceria com a Biblioteca do Tortoro, Madureira e Ragazzi Advogados. Seu conteúdo tem caráter informativo, não constituindo a opinião legal do escritório.*

1. Legislação e Regulação

Instituições Financeiras - Diretrizes e normas sobre o serviço de atendimento ao consumidor

O Presidente da República editou o Decreto nº 13.135, de 9 de outubro de 2026, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, nas relações de consumo, com o objetivo de garantir os direitos do consumidor quanto:

I - à obtenção de informação adequada sobre os serviços contratados;

II - ao tratamento de suas demandas; e

Estão sujeitos ao disposto neste Decreto os fornecedores:

I - de produtos e serviços regulados pelo Poder Executivo federal que se enquadrem nos critérios estabelecidos pela agência ou pelo órgão regulador competente; e

II - que ofertem ou prestem, por meio de plataformas ou outros meios digitais, serviços financeiros, de pagamento, de crédito ou outros serviços de natureza financeira ao consumidor, e que estejam sujeitos à regulação ou à supervisão do Banco Central do Brasil, e estabelece outras disposições.

Publicado no Diário Oficial da União de 13.10.2026, a íntegra pode ser acessada aqui

Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes - Desenrola Brasil 3.0 - Disposições

O Ministério da Fazenda (MF) editou a Portaria nº 3.127 de 22 de outubro de 2026, que dispõe sobre os critérios para o procedimento competitivo para aquisição de créditos no âmbito da Modalidade Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes - Desenrola Brasil 3.0 e torna público o Edital de Manifestação de Interesse nº 1 do Desenrola 3.0.

Publicada no Diário Oficial da União em 22.10.2026, Edição Extra, a íntegra pode ser acessada aqui

2. Temas em Destaque

BC coloca em Consulta Pública proposta para reforçar a transparência e a priorização do interesse do cliente na distribuição de produtos de captação

O Banco Central do Brasil (BC) coloca em consulta pública proposta de resolução conjunta que disciplina a distribuição de produtos de captação financeira por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central. A proposta estabelece regras para a distribuição desses produtos, com foco no alinhamento dos incentivos econômicos das instituições distribuidoras ao melhor interesse do consumidor, no aumento da transparência das informações prestadas ao cliente e na contestabilidade do mercado.

Entre as medidas previstas estão a avaliação da adequação dos produtos ao perfil do cliente, a adoção de políticas de melhor interesse do cliente e de distribuição, o fortalecimento da governança, a ampliação das informações prestadas aos clientes e ao BC.

A proposta também estabelece requisitos para as estruturas de remuneração, monitoramento e supervisão das instituições, além da divulgação de informações sobre produtos, riscos, custos e potenciais conflitos de interesse.

O objetivo é fortalecer a confiança dos clientes, promover condições mais equilibradas de concorrência e contribuir para um mercado de distribuição mais transparente e eficiente.

Caso aprovada, a regulamentação entrará em vigor em 1º de janeiro de 2028, com prazo até 30 de junho de 2028 para a adaptação dos contratos vigentes. As contribuições poderão ser encaminhadas até 24 de janeiro de 2027.

Acesse a Consulta Pública **131/2026.**

BCB em 23.10.2026.

BC aprova medidas para ampliar a proteção do consumidor financeiro nas relações de crédito

O Banco Central (BC) aprovou em 23/10 três Resoluções que reforçam as responsabilidades das instituições financeiras na oferta e concessão de crédito, com novas salvaguardas contra ofertas inadequadas ou abusivas e maior transparência antes da contratação. As normas buscam assegurar aos consumidores mais proteção e informação sobre as ofertas de crédito que recebem e reduzir situações que possam favorecer o endividamento excessivo.

As normas inauguram um conjunto de medidas voltadas a ampliar a proteção dos cidadãos nas relações de crédito, promover o bem-estar financeiro das famílias e mitigar os riscos associados à participação de modalidades de crédito mais onerosas na composição de suas dívidas. Com essas iniciativas, o BC aprimora as práticas das instituições financeiras e contribui para a sustentabilidade do crédito e a resiliência do sistema financeiro.

Veja a seguir as medidas aprovadas:

Oferta ativa de crédito (Res. BCB 602, de 23 de outubro de 2026)

A nova regulamentação reforça as regras e amplia o controle dos clientes sobre propagandas e ofertas ativas de crédito que recebem. As instituições deverão oferecer mecanismo claro para o bloqueio de propagandas e ofertas ativas.

Para clientes em situação de maior vulnerabilidade financeira ou risco de endividamento excessivo, a proteção será reforçada: ofertas de crédito dependerão de autorização prévia, específica e inequívoca e somente poderão ter como finalidade melhorar suas condições financeiras, como em renegociações, portabilidade ou migração para produtos mais vantajosos, sem oferta de novos recursos.

A medida não restringe a iniciativa do cliente de pesquisar e contratar produtos financeiros. A norma entra em vigor em 31 de março de 2027.

Painel de Dívidas Consolidadas (Res. BCB 601, de 23 de outubro de 2026)

As instituições deverão oferecer aos clientes o Painel de Dívidas Consolidadas, que reunirá informações sobre suas operações de crédito e ampliará a transparência sobre o nível de endividamento e o comprometimento da capacidade de pagamento.

Antes de novas contratações, deverão também apresentar simulações dos custos da operação e de seu impacto financeiro, além de alertas para situações de maior risco. Inicialmente, o painel contemplará operações mantidas na própria instituição e, posteriormente, incorporará dados do SCR e do Open Finance, permitindo uma visão mais abrangente do endividamento.

A medida amplia a proteção e a informação dos cidadãos e fortalece a prevenção ao superendividamento. A norma entra em vigor em 1º de julho de 2027.

Oferta de crédito no Pix (Res. BCB 603, de 23 de outubro de 2026)

O BC estabeleceu novas regras para a oferta de crédito durante a iniciação de transações Pix, com maior proteção e transparência para os usuários. As instituições deverão disponibilizar informações e ferramentas como simulador de crédito e ambiente para consulta das operações contratadas.

A oferta de crédito dependerá de consentimento prévio e específico do usuário, com intervalo mínimo de 24 horas entre a habilitação e a primeira oferta. A regulamentação também estabelece restrições para determinadas modalidades do Pix e regras para devoluções relacionadas a operações de crédito.

O Pix continuará sendo recebido de forma instantânea e integral pelo beneficiário da transação. A norma entra em vigor em 1º de julho de 2027.

BCB em 23.10.2026.

3. Julgamento Relevante

Inclusão no SCR do Banco Central não exige prévia notificação do consumidor

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) julgou recurso para decidir se o reporte de informações sobre operações de crédito ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil (SCR) impõe a prévia notificação do consumidor para cada evento ocorrido durante a execução do contrato, à luz do art. 43, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

E definiu a fixação das seguintes teses jurídicas para efeitos do art. 1.040 do Código de Processo Civil e 255-Z do RISTJ:

i. o reporte de dados feito pelas instituições financeiras ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil (SCR) não exige a prévia notificação do consumidor para cada evento ocorrido durante a execução do contrato, sendo suficiente a inserção de cláusula contratual informativa de que todos os dados relativos às operações

bancárias serão reportadas ao SCR,

ii. a simples ausência de notificação prévia não confere ao consumidor o direito de ter excluída a anotação que lhe diz respeito, tampouco de ser indenizado por danos morais, ressalvadas a hipótese de inclusão de registros de caráter negativo por dívida inexistente ou no caso de manutenção do registro "negativo" após o pagamento da dívida.

Diante o exposto do Recurso Especial não provido.

REsp. nº 2.276.480.

Sócios Responsáveis



Arnaldo Rodrigues Neto
arneto@tortoromr.com.br



Caio Medici Madureira
cmadureira@tortoromr.com.br



Carlos Augusto Tortoro Júnior
ctortoro@tortoromr.com.br



Frederico Augusto Veiga
fveiga@tortomr.com.br.com.br