

O cliente ganhou direitos. Você ganhou *controles*.

As Resoluções BCB 564 a 567/2026 regulamentam a Lei 15.252/2025 e redesenham a relação das instituições com a pessoa natural: crédito especial, débito automático individualizado, portabilidade salarial e dever de assessoramento. Este material traduz o pacote em plano de controles.

O que este material te *entrega*.

- **O mapa das quatro resoluções:** BCB 564 (crédito especial com juros reduzidos), 565 (débito automático com autorização individualizada), 566 (portabilidade salarial, revogando a BCB 284/2023) e 567 (assessoramento ativo ao cliente com dívida vencida há mais de 90 dias).
- **Os três eixos críticos de controle interno:** evidência de autorização individualizada por contrato, gatilho automatizado de assessoramento com trilha auditável e a contabilização da nova modalidade de crédito no modelo ECL.
- **As três armadilhas que a auditoria vai apontar:** segmentação de fluxos que os sistemas ainda não distinguem, comunicação genérica que não cumpre o dever de assessorar e ECL que ignora o teto de taxa da modalidade nova.
- **Um diagnóstico editável de 12 perguntas** para a primeira linha de defesa fechar o gap até 31/12/2026.
- **Próximos passos objetivos** com a MERC: diagnóstico de aderência à Lei 15.252, revisão de controles internos sob BCB 246/2022 e integração com o modelo de perdas esperadas.

Material de aplicação prática elaborado pela MERC Group a partir do artigo “Resoluções BCB 564 a 567 e a Lei 15.252: o novo regime de relacionamento com o cliente bancário e o impacto em controles internos”, publicado em junho de 2026 em www.mercgroup.com.br/insights. Este documento tem caráter informativo e não substitui avaliação profissional específica.



Este material não é sobre teoria. É sobre *decisão prática*.

Autorização ampla acabou para crédito e leasing. Cada contrato agora exige consentimento *individualizado* — e prova que sobreviva à fiscalização.

Transparência deixou de ser princípio e virou *requisito de sistema*.

O QUE ACONTECEU

A Lei 15.252/2025 consolidou direitos da pessoa natural usuária de serviços financeiros — resposta à assimetria percebida em tarifas, portabilidade salarial, débito automático genérico, opacidade sobre dívidas vencidas e falta de crédito acessível.

Em 4 de maio de 2026, BCB e CMN publicaram o pacote regulamentador: Resoluções BCB 564, 565, 566 e 567, com vigência escalonada — algumas exigências imediatas, outras dependentes de cronograma técnico de mensageria e padronização.

O desenho combina três deveres: informar (transparência), individualizar (autorização específica por contrato de crédito e leasing) e assessorar (atuação proativa diante do cliente com saldo vencido há mais de 90 dias, com comunicação formal sobre direitos e renegociação).

O pacote alcança bancos, IPs, SCDs, cooperativas e demais autorizadas com clientela PF — e seu descumprimento pode ser caracterizado como falha de controles internos sob a Resolução BCB 246/2022.

O QUE MUDA NA PRÁTICA

Formulários e jornadas digitais precisam ser reescritos. O termo único de débito automático 'para todas as operações futuras' deixa de valer em crédito e leasing: cada contrato exige autorização específica, com evidência preservada pelo prazo da relação contratual.

A régua de cobrança ganha uma camada auditável. O gatilho de 90 dias exige integração entre core bancário, régua e canal formal que produza prova (data, hora, conteúdo, comprovante) — e comunicação personalizada com direitos e opções, não 'sua dívida está vencida'.

A modalidade nova de crédito muda o modelo ECL. Com teto de taxa, parte do spread some, mas o risco não: a classificação sob CMN 4.966/2021 precisa refletir as características da modalidade — ou o capital regulatório fica subestimado.

Auditoria interna e externa ganham pauta 2026-2027: qualidade da autorização individualizada, cobertura do assessoramento, controles da concessão da modalidade nova e integração tecnológica da portabilidade — sob CMN 4.879, CMN 4.910 e NBC TA 315.

Como isso afeta a *sua* companhia.

BANCO MÉDIO OU MÚLTIPLO

Migrar o estoque de autorizações amplas herdadas exige consentimento renovado do cliente — projeto de meses envolvendo jornada digital, atendimento e retenção. Quem começar tarde corre risco de ressalva em controles de 2026.

INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Verifique o alcance das obrigações sobre seu portfólio PF: conta-salário no escopo do débito automático e portabilidade integrada ao novo padrão BCB exigem ajuste de sistemas e reportes.

SCD E FINTECH DE CRÉDITO

A modalidade da BCB 564 e o assessoramento da 567 tocam diretamente o core de crédito digital: cadastro de produto, elegibilidade, teto de taxa e trigger de 90 dias precisam estar parametrizados e evidenciados.

COOPERATIVA DE CRÉDITO

O relacionamento próximo com o cooperado não dispensa a prova formal: individualização de autorizações e trilha de assessoramento valem também para o modelo cooperativo.

HOLDING DE CONGLOMERADO FINANCEIRO

Padronize a implementação entre as entidades do grupo: leituras divergentes da individualização entre banco, IP e SCD do mesmo conglomerado são achado clássico de auditoria de controles.

DIAGNÓSTICO RÁPIDO

Onde a sua companhia está *hoje*?

Responda Sim ou Não. Cada "Não" é um ponto de atenção prioritário. Os campos deste formulário são editáveis.

	SIM	NÃO	OBSERVAÇÕES
01. O código de conduta e a política de relacionamento com clientes PF foram revisados à luz da Lei 15.252?			
02. Os formulários e fluxos digitais de débito automático foram reescritos para autorização individualizada?			
03. O estoque de autorizações amplas vigentes foi inventariado, com plano de migração?			
04. Os sistemas distinguem com clareza débito de serviços básicos vs. crédito e leasing?			
05. A evidência de cada autorização é preservada por prazo compatível com o ciclo contratual?			
06. O gatilho de assessoramento a 90 dias está automatizado no core/CRM?			
07. A comunicação de assessoramento é personalizada, cita direitos e opções de renegociação, e gera prova auditável?			
08. A nova modalidade de crédito (BCB 564) tem produto, elegibilidade e teto de taxa parametrizados?			
09. O modelo ECL (CMN 4.966 + CPC 48) incorpora as características da modalidade nova?			
10. A portabilidade salarial está integrada ao novo padrão técnico do BCB?			
11. A base legal LGPD para tratamento de dados de cobrança e assessoramento foi reavaliada?			
12. O plano de auditoria interna 2026-2027 inclui os quatro temas do pacote?			

PRÓXIMOS PASSOS

Do diagnóstico à *ação*, com a MERC.

MERC Valuation — valuation.mercgroup.com.br

Avaliação de empresas com metodologia de mercado financeiro: DCF, múltiplos e modelagem avançada, com trilha de premissas auditável.

MERC DF — df.mercgroup.com.br

Elaboração e revisão de demonstrações financeiras em conformidade com CPC e IFRS, prontas para auditoria, credores e investidores.

MERC Lastros — lastros.mercgroup.com.br

Verificação independente de lastros para securitizadoras, FIDCs e operações estruturadas, com evidência e rastreabilidade.

Auditoria & Advisory especializada

Diagnóstico de aderência à Lei 15.252 e às Resoluções BCB 564 a 567, revisão de controles internos sob BCB 246/2022 e integração do novo produto ao modelo de perdas esperadas (CMN 4.966 + CPC 48).

AGENDAR REUNIÃO

Fale com o nosso time: contato@mercgroup.com.br

Ou fale diretamente com nossos sócios: gabriel.carolei@mercgroup.com.br · bruno.zamboni@mercgroup.com.br

Referências deste material.

NORMAS E REGULAÇÃO BRASILEIRAS

- Lei 15.252/2025 — direitos da pessoa natural usuária de serviços financeiros.
- Resoluções BCB 564, 565, 566 e 567/2026 — regulamentação do marco.
- Resolução BCB 246/2022 — controles internos; Resolução CMN 4.879/2020 — auditoria interna.
- Resolução CMN 4.910/2021 — auditoria independente em instituições financeiras.
- Resolução CMN 4.966/2021 e CPC 48 (IFRS 9) — perdas esperadas; CPC 25 — contingências; LGPD.

REFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

- IFRS 9 — Financial Instruments (IASB).
- Princípios internacionais de conduta e suitability bancária (BIS/FSB).

As referências acima indicam o arcabouço normativo aplicável na data de elaboração deste material (julho de 2026) e podem ser alteradas pelos órgãos emissores. A aplicação a casos concretos exige análise específica. MERC Group — Auditoria do Mercado Financeiro Brasileiro · São Paulo · Brasil.