BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO Nº 4.072, DE 26 DE ABRIL DE 2012

Altera e consolida as normas sobre a instalação, no País, de dependências de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 26 de abril de 2012, com base no disposto no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei, na Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965, no art. 6º do Decreto-Lei nº 759, de 12 de agosto de 1969, na Lei nº 6.099, de 12 de setembro de 1974, na Lei nº 10.194, de 14 de fevereiro de 2001, e na Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009,

R E S O L V E U:

Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil podem instalar as seguintes dependências, observado o disposto nesta Resolução:

I - Agência;

II - Posto de Atendimento (PA);

III - Posto de Atendimento Eletrônico (PAE); e

IV - Unidade Administrativa Desmembrada (UAD).

Art. 2º A instalação das dependências mencionadas nos incisos I a III do art. 1º é condicionada ao cumprimento dos requerimentos mínimos de capital e dos demais limites operacionais estabelecidos na regulamentação em vigor.

Art. 3º A agência é a dependência destinada ao atendimento aos clientes e ao público em geral no exercício de atividades da instituição, não podendo ser móvel ou transitória.

Art. 4º No caso de bancos múltiplos com carteira comercial, de bancos comerciais e de caixas econômicas:

I - as agências devem dispor de atendimento presencial, bem como de guichês de caixa destinados ao atendimento aos clientes e ao público em geral; e

II - as contas de depósitos e demais operações contratadas com clientes devem estar vinculadas à agência que mantiver o relacionamento contratual em nome da instituição.

Parágrafo único. Na situação em que duas ou mais agências de uma mesma instituição funcionem no mesmo espaço físico, o atendimento presencial e os guichês de caixa podem ser compartilhados entre elas.

Art. 5º O Posto de Atendimento é dependência, subordinada a agência ou à sede da instituição, destinada ao atendimento ao público no exercício de uma ou mais de suas atividades, podendo ser fixo ou móvel.

§ 1º Considera-se PA móvel aquele instalado em veículo automotor, embarcação ou reboque, destinado ao atendimento em uma ou mais localidades.

§ 2º O PA, quando instalado em recinto de órgão ou entidade da Administração Pública ou de empresa privada, pode prestar serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores.

§ 3º É facultada a instalação de PA destinado ao oferecimento de serviços de conveniência aos clientes da instituição, bem como à divulgação de produtos e serviços, sem a realização de operações ou prestação de serviços financeiros.

Art. 6º As instituições referidas no art. 1º devem informar, nos seus PAs, em local e formato visíveis ao público:

I - os serviços oferecidos no PA;

II - a localização da dependência mais próxima, para efeito da prestação dos serviços eventualmente não disponíveis naquele PA; e

III - a localização da agência subordinadora ou da sede, conforme o caso.

Art. 7º O Posto de Atendimento Eletrônico é dependência constituída por um ou mais terminais de autoatendimento, subordinada a agência ou à sede da instituição, destinada à prestação de serviços por meio eletrônico, podendo ser fixo ou móvel, permanente ou transitório.

Art. 8º A Unidade Administrativa Desmembrada é dependência destinada à execução de atividades administrativas da instituição, vedado o atendimento ao público.

Art. 9º As instituições referidas no art. 1º podem manter, nos municípios onde tenham agência ou PA fixo, pessoas de seus quadros funcionais em estabelecimentos comerciais para a contratação de operações de financiamento ao consumidor final e respectiva cobrança.

Art. 10. A instalação de agência depende de prévia autorização do Banco Central do Brasil.

Art. 11. A instalação de PA, PAE e de UAD deve ser informada ao Banco Central do Brasil.

Art. 12. A alteração de endereço ou da lista de serviços prestados, bem como o encerramento das atividades de agências e PA, devem ser comunicados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, por meio de aviso afixado em local de ampla visibilidade aos usuários da dependência, admitindo-se adicionalmente outros meios de divulgação.

Art. 13. As instituições referidas no art. 1º, exceto cooperativas de crédito e Sociedades de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte, devem manter, em página da internet acessível a todos os interessados, relação atualizada de suas dependências, informando o endereço e os serviços prestados.

Parágrafo único. A exceção prevista no **caput** não se aplica às cooperativas de crédito de livre admissão de associados.

Art. 14. O Banco Central do Brasil definirá:

I - as informações e os procedimentos necessários para a concessão de autorização de agência, inclusive no que se refere ao prazo de entrada em operação da dependência;

II - a forma, o prazo e as condições de fornecimento das informações a serem encaminhadas a ele pelas instituições referidas no art. 1º sobre a instalação e a localização de suas dependências; e (Redação dada, a partir de 1º/5/2025, pela Resolução CMN nº 5.206, de 28/4/2025.)

III - a forma e as condições para manutenção das informações mencionadas no art. 13.

Art. 15. Os Postos de Atendimento Bancário (PAB), Postos Avançados de Atendimento (PAA), Postos de Atendimento Transitório (PAT), Postos de Compra de Ouro (PCO), Postos de Atendimento Cooperativo (PAC), Postos de Atendimento de Microcrédito (PAM), Postos Bancários de Arrecadação e Pagamento (PAP) e os Postos de Câmbio atualmente em funcionamento serão considerados PA.

Art. 16. As instituições referidas no art. 1º, previamente ao encerramento das atividades de agências ou à transformação de agências em PA, devem elaborar relatório evidenciando a motivação, os impactos econômicos e a adequação das mudanças ao plano de negócios e à estratégia operacional da instituição.

Parágrafo único. O relatório mencionado no **caput** deve ficar à disposição do Banco Central do Brasil pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, na sede da instituição financeira.

Art. 17. (Revogado, a partir de 1º/3/2021, pela Resolução CMN nº 4.880, de 23/12/2020.)

Art. 18. (Revogado, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução CMN nº 4.962, de 21/10/2021.)

Art. 19. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a baixar normas complementares e a adotar as medidas necessárias ao cumprimento desta Resolução.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos 1 (um) ano após sua publicação com relação ao art. 13.

Art. 21. Ficam revogados:

I - o Regulamento Anexo III à Resolução nº 2.099, de 17 de agosto de 1994, o art. 8º da Resolução nº 2.212, de 16 de novembro de 1995, o art. 3º da Resolução nº 2.607, de 27 de maio de 1999, o inciso I e o parágrafo único do art. 6º da Resolução nº 2.932, de 28 de fevereiro de 2002, o art. 6º da Resolução nº 3.567, de 29 de maio de 2008, o art. 47 da Resolução nº 3.859, de 27 de maio de 2010; e

II - as Resoluções ns. 2.396, de 25 de junho de 1997, 2.696, de 24 de fevereiro de 2000, e 2.926, de 17 de janeiro de 2002.

Alexandre Antonio Tombini
Presidente do Banco Central do Brasil

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27/4/2012, Seção 1, p. 10, e no Sisbacen.