MERC GROUP

THINK GROWTH. THINK MERC.



CRÉDITO

Resolução BCB *602* ofertas ativas de crédito sob nova regra

A Resolução BCB 602 impõe limites à oferta ativa de crédito e cria proteção reforçada contra o superendividamento. Veja o que muda e o reflexo na auditoria.

NORMA BASE	PÚBLICO	EDIÇÃO	DATA
Resolução BCB nº 602	Instituições financeiras e de pagamento	Guia técnico	Outubro de 2026

Em 23 de outubro de 2026, o Banco Central aprovou um pacote de três resoluções sobre concessão de crédito, e a Resolução BCB 602 é a peça de conduta. Ela disciplina a oferta ativa de crédito, aquela abordagem comercial que parte da instituição e não do cliente, e cria um regime mais rígido de proteção para quem está em maior vulnerabilidade financeira ou em risco de endividamento excessivo. A norma entra em vigor em 31 de março de 2027. Para a instituição, a mudança deixa de ser uma questão apenas de marketing e passa a ser objeto de controle interno, de governança e, por consequência, de auditoria.

CRÉDITO

Resumo

01 **A Resolução BCB 602, de 23 de outubro de 2026, r**

A Resolução BCB 602, de 23 de outubro de 2026, regula a oferta ativa de crédito e obriga a instituição a oferecer um mecanismo claro para o cliente bloquear as abordagens comerciais.

02 **Para clientes em maior vulnerabilidade ou risco**

Para clientes em maior vulnerabilidade ou risco de endividamento excessivo, a oferta passa a depender de autorização prévia, específica e inequívoca, e só pode visar melhorar as condições do cliente, como renegociação, portabilidade ou migração, sem a entrega de novos recursos.

03 **A norma não restringe o crédito buscado por inic**

A norma não restringe o crédito buscado por iniciativa do próprio cliente. O freio incide sobre a oferta empurrada, não sobre a demanda espontânea.

04 **A vigência em 31 de março de 2027 dá à instituiç**

A vigência em 31 de março de 2027 dá à instituição uma janela para transformar política comercial em controle testável, o que é exatamente o que a auditoria passa a examinar.

P	A
Cliente em geral	Oferta ativa permitida
Cliente em maior vulnerabilidade ou risco de endividamento excessivo	Oferta ativa restrita
Mesmo cliente, oferta restrita	Apenas melhora de condições: renegociação, portabilidade, migração
Qualquer cliente, por iniciativa própria	Contratação livre

REGULAÇÃO

O que a Resolução BCB 602 determina

A lógica da norma é separar o crédito que o cliente procura do crédito que a instituição empurra. A oferta ativa é a segunda hipótese: a instituição toma a iniciativa de abordar o cliente com uma proposta de crédito. Sobre essa prática, a 602 impõe duas camadas de proteção.

A primeira camada é geral e vale para todos os clientes. A instituição precisa disponibilizar um mecanismo claro, acessível e efetivo para que o cliente bloqueie as abordagens comerciais de crédito. Não basta esconder a opção em um menu de difícil acesso ou condicioná-la a uma ligação demorada. O desenho do mecanismo, o registro da escolha do cliente e o respeito a essa escolha ao longo do tempo tornam-se um processo que precisa funcionar e ser comprovável.

A segunda camada é reforçada e vale para o cliente em maior vulnerabilidade financeira ou em risco de endividamento excessivo. Para esse público, a oferta ativa não pode mais ser disparada livremente. Ela depende de autorização prévia, específica e inequívoca do cliente, e mesmo quando autorizada só pode ter por objetivo melhorar as condições financeiras já existentes, por meio de renegociação, portabilidade ou migração para produtos mais vantajosos. O que a norma veda, nesse caso, é a oferta de novos recursos a quem já está exposto. A ideia é interromper o ciclo em que o endividamento se realimenta por oferta empurrada.

É importante o que a norma não faz. Ela não impede o cliente de procurar crédito, de contratar por iniciativa própria ou de aceitar condições que ele mesmo foi buscar. A restrição é sobre o empurrão comercial, não sobre a autonomia de quem demanda. Essa distinção é central para desenhar os controles: o que precisa ser barrado é a abordagem ativa não autorizada, e o que precisa continuar fluindo é a contratação pedida pelo cliente.

CONDUTA

Da política comercial ao controle testável

O ponto que interessa a quem audita é que a 602 converte prática comercial em obrigação de controle. Três afirmações passam a ter de ser verdadeiras e demonstráveis ao mesmo tempo: a instituição ofereceu e respeitou o bloqueio de abordagens; classificou corretamente quem está em maior vulnerabilidade ou risco de endividamento excessivo; e, para esse público, só disparou oferta ativa com autorização válida e dentro das finalidades permitidas. Cada uma dessas afirmações depende de dado, de regra parametrizada no sistema e de trilha de evidência.

P	A
Bloqueio de abordagens comerciais	Canal de opt-out acessível, registro da escolha e aplicação em todos os canais

P	A
Identificação de vulnerabilidade e risco de endividamento	Critério objetivo de classificação do cliente e sua atualização
Autorização prévia, específica e inequívoca	Fluxo de consentimento com data, escopo e meio de obtenção
Finalidade permitida da oferta restrita	Parametrização que limita a oferta a renegociação, portabilidade ou migração
Governança da conduta	Responsabilidade de diretoria sobre política, monitoramento e correção

Nenhum desses controles é novo em espécie. A novidade é que deixam de ser boa prática facultativa e passam a ser exigência regulatória com data para valer. Quando uma prática de conduta vira norma, a auditoria dos controles internos relevantes incorpora a sua verificação, e a avaliação de risco de fraude e de desvio de conduta prevista nas normas de auditoria passa a incluir o risco de a instituição abordar quem pediu para não ser abordado, ou de ofertar recursos novos a quem a norma quis proteger.

EVIDÊNCIA

Implicações práticas para as instituições

O primeiro efeito prático é de dado e sistema. A instituição precisa conseguir identificar, de forma objetiva e auditável, quem está em maior vulnerabilidade ou risco de endividamento excessivo. Isso exige critério documentado, fonte de informação confiável e atualização. Uma classificação frágil contamina tudo o que vem depois, porque é ela que decide quando a proteção reforçada se aplica.

O segundo efeito é de jornada. O mecanismo de bloqueio de abordagens precisa funcionar em todos os canais, do aplicativo ao atendimento humano, e a recusa do cliente precisa ser respeitada de ponta a ponta. Uma instituição que bloqueia no aplicativo mas continua ligando pela central falha na substância da norma, mesmo que tenha a tela certa.

O terceiro efeito é de governança. A norma reforça a responsabilidade da alta administração sobre a política de ofertas, o monitoramento do seu cumprimento e a adoção de medidas preventivas e corretivas. Conduta de venda deixa de ser assunto exclusivo da área comercial e passa a ter dono no topo, com indicadores e reporte. Esse é o tipo de controle cuja ausência costuma aparecer cedo em uma auditoria bem conduzida e cuja falha custa caro quando aparece tarde, em forma de sanção ou de dano reputacional.

A janela até 31 de março de 2027 não é folga, é prazo de implementação. A instituição que tratar o período como tempo de ajustar sistema, parametrizar regra e montar trilha de evidência chega à vigência com controle pronto. A que deixar para a véspera corre o risco de ter a tela, mas não o controle.

CONTROLE

Caso anonimizado

Uma instituição de porte médio, concedente de crédito a pessoas físicas, revisou sua operação de oferta ativa à luz da nova regra. O diagnóstico encontrou três lacunas. A opção de bloqueio de abordagens existia no aplicativo, mas não se propagava para a central de atendimento, que seguia campanhas por fila própria. O critério de vulnerabilidade era informal, dependia de julgamento do operador e não deixava trilha. E as campanhas de renegociação, embora corretas na intenção, eram disparadas pela mesma régua das campanhas de novos recursos, sem travar a oferta de recursos adicionais a clientes já muito expostos. A instituição parametrizou a classificação de vulnerabilidade com critério objetivo, unificou o opt-out entre canais e separou, no motor de campanhas, a oferta de melhora de condições da oferta de novos recursos. Quando esses controles foram desenhados para gerar registro, a verificação por um auditor independente deixou de ser uma discussão sobre intenção e passou a ser um teste sobre evidência.

AUDITORIA

Como a MERC pode ajudar

A MERC é especializada em auditoria e asseguração no mercado financeiro, e a conduta na oferta de crédito é exatamente o tipo de exigência que se traduz em controle interno testável. No trabalho de auditoria independente, a avaliação dos controles relevantes passa a abranger o mecanismo de bloqueio de abordagens, a classificação de vulnerabilidade, o fluxo de autorização e a parametrização das finalidades permitidas, com leitura de evidência e não de intenção. Antes da vigência, um diagnóstico de prontidão identifica as lacunas entre a política atual e o que a norma exige, e aponta o que precisa estar parametrizado e documentado até 31 de março de 2027. Para discutir o enquadramento e o escopo da sua operação, o caminho é o contato.

CRÉDITO

Perguntas frequentes

MERC GROUP

PRÓXIMO PASSO

Do requisito ao *teste* que o sustenta.

A MERC e firma de auditoria independente registrada na CVM, especializada em mercado financeiro. Estruturamos o trabalho do diagnostico a evidencia: leitura do requisito, desenho dos testes, trilha de auditoria e o relatorio que sustenta a conclusao. Fale com a equipe pelo canal de contato.

SITE	www.mercgroup.com.br
CONTEÚDO	www.mercgroup.com.br/insights
E-MAIL	contato@mercgroup.com.br
TELEFONE	+55 11 98196 1447

Material técnico de apoio da MERC Group. Conteúdo de caráter informativo, sem constituir oferta de serviços a entidades para as quais a independência seja vedada. Exemplos genéricos, sem referência a instituição específica.