



## SUPERENDIVIDAMENTO E CRÉDITO RESPONSÁVEL: DA INOBSERVÂNCIA DOS DEVERES DE COMPLIANCE BANCÁRIO E A PROMULGAÇÃO DA LEI Nº 14.181/2021

Renata de Alcântara e Silva Terra<sup>1</sup>  
Eduardo Adolfo Ferreira<sup>2</sup>

### Resumo

Os programas de *Compliance* estão presentes no Sistema Bancário através de normas como o Guia de Boas Práticas de *Compliance* da Federação Brasileira de Bancos e as Resoluções do Banco Central do Brasil de nº 2.554/1998, nº 4.595/2017 e nº 4.557/2017, dispendo que as instituições financeiras e equiparadas autorizadas a funcionar no país devem estabelecer políticas de crédito responsável. Todavia, tem-se que tais medidas não são eficazes em razão do amplo cenário de superendividamento de pessoas físicas tomadoras de crédito, que agora estão protegidas pela Lei nº 14.181/2021, cujo princípio é a proteção dos consumidores superendividados estabelecendo sanções às instituições financeiras que concedem crédito de forma irresponsável.

**Palavras-chave:** *Compliance*; Superendividamento; Risco; Concessão de crédito.

## OVER-INDEBTEDNESS AND RESPONSIBLE CREDIT: NON-COMPLIANCE WITH THE DUTIES OF BANK COMPLIANCE AND THE ENFORCEMENT OF LAW No. 14.181/2021

### Abstract

Compliance programs are present in the Banking System through standards such as the Guide to Good Compliance Practices of the Brazilian Federation of Banks and the Resolutions of the Central Bank of Brazil nºs 2.554/1998, 4.595/2017 and 4.557/2017 that financial and equivalent institutions authorized to operate in the country must establish responsible credit policies. However, such measures are not effective due to the broad scenario of over-indebtedness of individuals borrowing credit, which are now protected by Law nº 14.181/2021, whose principle is the protection of over-indebted consumers by establishing sanctions for financial institutions that irresponsibly grant credit.

**Keywords:** Compliance; Over-indebtedness; Risk; Granting credit.

Rev. FAPAD

e-ISSN: 2764-2313

Data de aceite: 20/11/2022

<https://doi.org/10.37497/revistafapad.v2i1.71>

Organizado pelo Dr. Fabrizio Bon Vecchio Presidente do Instituto Ibero-americano de Compliance - IIAC com o Instituto Superior de Administração e Línguas — ISAL

<sup>1</sup> Especialista em Direito do Consumidor e Direito Civil e Empresarial pelo Instituto Damásio. E-mail: [renata.asterra@gmail.com](mailto:renata.asterra@gmail.com)

<sup>2</sup> Especialista em Direito Empresarial pela Universidade Estácio de Sá – Rio de Janeiro, (Brasil). E-mail: [eduardo.ferreira2501@gmail.com](mailto:eduardo.ferreira2501@gmail.com)

## O PROGRAMA DE COMPLIANCE NO SISTEMA BANCÁRIO BRASILEIRO E A RESPONSABILIDADE NA CONCESSÃO DO CRÉDITO

Embora desde a década de 1970 o contexto internacional trabalhe em uma perspectiva de incrementar e regular as atividades econômico-financeiras, de modo a evitar o cometimento de ilicitudes contra os Sistemas Financeiros, foi a partir da mudança dos rumos das políticas econômicas, em virtude, inclusive, de um mercado cada vez mais globalizado, que surgiu, na economia, a necessidade de estabelecer padrões éticos e de observância às legislações e normas regulatórias de determinados setores, sobretudo após os escândalos financeiros de *Wall Street*, em 2002 e a crise econômica mundial de 2007/2008, a qual foi marcada pela crise do *subprime* e o rompimento da bolha imobiliária americana.

Nesse cenário que surge o conceito de governança corporativa (*corporate governance*), desenvolvida com o propósito de aglutinar e concentrar as boas práticas empresariais e estabelecer um padrão ético autorregulado pelas corporações, fundamentado em uma perspectiva de transparência (*disclosure*), prestação responsável de contas (*accountability*), senso de justiça (*fairness*) e conformidade (*compliance*) (SCHMIDT, 2018, p. 181).

A partir desse processo de reestruturação estratégica, organizacional e tecnológica, o *Compliance* destaca-se como instrumento fundamental para proteção e aprimoramento de valores e reputação de determinada sociedade (BLOK, 2020, p. 1).

Todavia, esse processo de reestruturação ocorre em paralelo a uma percepção de que o Estado se mostrou incapaz de fiscalizar e de promover a repressão à prática de ilícitos penais e extrapenais, ao passo que, transferiu às corporações privadas estes deveres em relação às práticas adotadas por seus próprios agentes e por terceiros, em uma perspectiva conhecida de autorregulação regulada, na qual o Estado, além de transferir parte de sua responsabilidade, incentiva ou impõe às corporações a implementação de programas de autofiscalização em troca de redução ou exclusão das responsabilidades das organizações empresariais em eventuais ilicitudes praticadas direta ou indiretamente (SCHMIDT, 2018, p. 181-182)

No âmbito empresarial, o *Compliance* é compreendido como gestão corporativa que se fundamenta na observância de regulamentos internos e externos e da organização empresarial (SCHMIDT, 2018, p. 182), sendo que a expressão deriva do verbo inglês *to comply*, o qual deve ser

compreendido como *compliance with/comply to*, que significa “estar em conformidade”, “em obediência” ou “dever cumprir” (BLOK, 2020, 19).

No Brasil, apesar de o assunto ter ganhado outra proporção a partir da promulgação da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), os deveres de *Compliance* adquiriram uma relevância jurídica a partir da Lei nº 9.613/1998 (Lei de Lavagem de Capitais), modificada em 2012 pela Lei nº 12.683, e da Resolução nº 2.554/1998 do Conselho Monetário Nacional (CMN), de modo que as instituições financeiras e as empresas de capital aberto passaram a ter o dever de, gradativamente, estabelecer controles internos de prevenção aos crimes de corrupção, lavagem de capitais e de outras condutas que possam afetar a integridade do Sistema Financeiro Nacional (SCHMIDT, 2018, p. 183-184).

Nessa esteira, além da Resolução já citada, o Sistema Financeiro Nacional conta com outras regulamentações destinadas às instituições financeiras e equiparadas autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN), as quais estabelecem normas de *Compliance* que implementam políticas de transparência, diligência e responsabilidade na oferta de produtos e serviços aos consumidores – destacando-se as Resoluções do BACEN/CMN nº 4.595/2017 e nº 4.557/2017.

Enquanto a Resolução nº 2.554/1998 do BACEN/CMN dispõe, em um contexto geral, sobre a necessidade de as instituições financeiras e equiparadas implementarem normas de controles internos em sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais para o cumprimento de normas legais e regulamentares (1998), a Resolução nº 4.595/2017 do BACEN/CMN estabelece as diretrizes que as políticas de conformidade devem adotar. Em síntese, o normativo em questão elenca uma série de diretrizes genéricas e mínimas que devem ser observadas pelos bancos e demais instituições do Sistema Financeiro Nacional quando da implementação de seus programas de *Compliance* (BACEN, 2017).

Já a Resolução nº 4.557/2017 do BACEN/CMN dispõe, de forma mais ampla, acerca da estrutura de gerenciamento de riscos e de capital, estabelecendo na Seção IV (artigos 21 a 24) a definição do conceito de risco de crédito e os critérios que as instituições financeiras e equiparadas devem estabelecer para avaliar a concessão de crédito. Assim sendo, o risco de crédito é compreendido como a possibilidade de não cumprimento das obrigações assumidas pela contraparte (BACEN, 2017).

Todavia, embora trate do gerenciamento do risco de crédito, verificou-se que a Resolução nº 4.557/2017 do BACEN/CMN não dispõe de critérios de avaliação para concessão do risco de

crédito para pessoas físicas, especificamente, circunstância a qual, tende a relativizar ou fragilizar a avaliação de risco neste tipo de crédito (BACEN, 2017).

Por seu turno, a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) – entidade representativa do setor bancário, que conta com 116 instituições financeiras associadas (FEBRABAN, 2022) –, dispõe de guias que se prestam a orientar seus associados em relação às boas práticas.

O primeiro deles é o “Guia | Boas Práticas de *Compliance*”, que, em apertada síntese, estabelece que as instituições bancárias devem adotar metodologias proativas de identificação, mensuração e priorização dos riscos de *Compliance*, de modo que o crédito se insere como um risco a ser identificado e que a atuação proativa poderá se dar através de programa de relacionamento com clientes para mitigar riscos, assegurando, através de normas internas, diretrizes para avaliar a oferta de produtos e serviços e a conduta de colaboradores perante os clientes (FEBRABAN, 2018, p. 19-20).

O outro instrumento orientador disponibilizado pela entidade é o “Guia de Boas Práticas da Função: Controles Internos”, que esclarece a atuação e atribuições das áreas de Gestão de Riscos, *Compliance* e Auditoria Interna, bem como relaciona componentes e metodologias de controles internos e ferramentas que podem ser utilizadas. Nesse documento, o Anexo II esclarece que o limite de crédito é aquele que decorre de margens para garantia de derivativos, *scoring/rating* mínimo, limites de cheque especial etc. (FEBRABAN, 2020).

No entanto, novamente, constata-se a ausência de uma orientação específica de procedimentos e diretrizes para a concessão do crédito aos clientes pessoas físicas, deixando a cargo de cada instituição financeira e equiparada dispor dos controles de políticas para estas operações.

Dessa forma, em que pese o Sistema Financeiro Nacional tenha estabelecido resoluções que instituíram diretrizes para implementação de programas de *Compliance*, verifica-se uma ausência de regramentos específicos que estabeleçam políticas de integridade na concessão de crédito às pessoas físicas. Isso porque as resoluções em comento estabeleceram diretrizes para a concessão de crédito para pessoas jurídicas, deixando a cargo exclusivo de bancos e financeiras habilitadas o estabelecimento de políticas e controles de concessão de crédito para as pessoas físicas, circunstância a qual revela-se uma vulnerabilidade por parte das instituições financeiras ao avaliar e estabelecer critérios e políticas de crédito responsável, cuja conduta de *non Compliance* contribuiu com o cenário de superendividamento de consumidores.

## DO NON COMPLIANCE E SUPERENDIVIDAMENTO DAS PESSOAS FÍSICAS TOMADORAS DE CRÉDITO PARA A LEI N° 14.181/2021

Embora se conte com um arcabouço de normas de *Compliance* para o Sistema Bancário nacional, principalmente as já referidas Resoluções do Banco Central e Guias da FEBRABAN, tais dispositivos jurídicos ainda não são eficazes no que tange ao crédito disponibilizado para as pessoas físicas dada a ausência de especificação de diretrizes para esses clientes de forma centralizada.

A ausência de critério específico nas normas expedidas pelo BACEN a respeito da concessão de crédito para pessoa física criou o cenário alarmante do superendividamento. Um consumidor superendividado é aquele que não consegue com sua renda e patrimônio, sem comprometer um valor mínimo para a sua manutenção, quitar as suas despesas atuais e futuras em um prazo razoável.

O aumento de casos de consumidores superendividados se deve, em grande parte, às facilidades propostas pelo mercado na concessão de crédito, sejam elas de parcelamento a longuíssimo prazo, empréstimos consignados, empréstimos para negativados, uso de mais de um cartão para compra de bens, entre outras. Tais facilidades sempre foram ofertadas livremente, de acordo com a política interna de crédito de cada estabelecimento, do que se conclui que a ausência de normas específicas de *Compliance* e a não observância das já existentes – se considerarmos o cenário de empresas endividadas que fazem jus às recuperações judiciais, extrajudiciais e falências, por exemplo – ajudaram a criar esse cenário de superendividamento.

É preciso esclarecer que, embora não haja uma lei no Brasil que indique a forma mais correta de se averiguar dados para concessão de crédito, é de praxe mercadológica a adoção de alguns critérios como: (i) concessão com base em políticas internas previamente bem estruturadas; (ii) a prestação, previamente ao contrato, de informações adequadas sobre os encargos e o impacto da nova dívida no orçamento; e (iii) a análise de risco, com base na verificação da real e global capacidade econômica e financeira do consumidor de crédito sob pena, inclusive, de responsabilização civil dos administradores pela concessão do crédito caso se comprove que tal concessão expôs a instituição financeira a um risco de quebra (BARROS, 2021, p. 104).

Portanto, podemos considerar que a não observância das normas de *Compliance* já existentes no Brasil, mesmo que minimamente, refletiram de forma direta na incapacidade de pagamento de diversos consumidores de produtos e serviços bancários, considerando que à época da contratação já não tinham condições de contratar o crédito que lhes foi concedido. Para essa

situação de tomada de crédito por pessoa física ou jurídica que não possuía, na contratação, condições de honrar com o pagamento damos o nome de crédito irresponsável - ou dizemos que o crédito foi concedido de forma irresponsável.

O crédito é concedido de forma irresponsável quando, com base nos elementos de que dispõe (sistemas de cadastro, de averiguação de renda, de averiguação de capacidade de pagamento, entre outros), a instituição financeira ou equiparada aceita disponibilizar valores para o tomador de crédito que não tem condições de pagar as parcelas da contratação sem comprometer sua subsistência ou a saúde financeira do seu negócio.

Apesar do cenário desastroso causado por concessões irresponsáveis de crédito, no ano de 2021 tivemos um grande avanço para prevenção e tratamento desse cenário alarmante de superendividamento das pessoas físicas com a atualização do Código de Defesa do Consumidor a partir da vigência da Lei nº 14.181/2021, batizada de “Lei Claudia Lima Marques”. Essa lei visa proteger o consumidor dito superendividado estabelecendo mecanismos de proteção contra o assédio de ofertas de crédito por parte das instituições financeiras e medidas de tratamento para o excesso de dívidas.

Com o advento da Lei nº 14.181/2021 também passamos a ter, no Brasil, o estabelecimento do conceito legal de superendividamento - a incapacidade global de o consumidor quitar as suas dívidas atuais e futuras com a sua própria renda e patrimônio (OLIVEIRA, 2014, p. 105) -, conceito que permite a verificação, com clareza, da real capacidade de pagamento do consumidor. Registra-se também que, a partir da publicação do polêmico Decreto nº 11.150/2022, houve a conceituação do valor correspondente ao “mínimo existencial”.

Além disso, a Lei nº 14.181/2021, no intuito de apresentar uma solução viável para o problema do superendividamento, trouxe procedimento jurisdicional específico a partir do artigo 104-A do CDC, iniciando com um requerimento do consumidor para que o juiz instaure um processo de repactuação das dívidas, permitindo ao superendividado que apresente, em relação a todos os credores, um plano de pagamento no longo prazo em audiência de conciliação. Portanto, a partir do requerimento e do arrolamento das dívidas, os credores serão chamados para negociar em um grande pacto com o devedor.

No que tange ao crédito responsável, a lei não tratou de conceituá-lo, mas como grande diferencial a respeito de todas as normas que já tínhamos no Brasil, trouxe a possibilidade de aplicação de sanção para os casos em que fique comprovado que a concessão do crédito ocorreu

de forma irresponsável, além de sanção por não comparecimento do credor na audiência de conciliação ou pela negativa de composição amigável.

A sanção prevista para o não comparecimento na audiência de conciliação ou não realização de acordo é a de que, prosseguindo-se a ação de superendividamento, o contrato será revisado *ex officio* e o débito repactuado mediante plano judicial compulsório, sem a possibilidade de negociação com o credor. Já as sanções previstas para os casos em que for verificada a concessão irresponsável de crédito diz respeito à redução dos juros e encargos, dilação do prazo para pagamento e até indenização por perdas e danos, incluindo morais, entre outras, de acordo com a gravidade da conduta do fornecedor de crédito.

Portanto, a partir da Lei nº 14.181/2021 a legislação brasileira deu um salto no que tange à responsabilização do fornecedor de crédito pelas concessões de valores que faz, dando eficácia e colocando em prática todas as normas anteriores de *Compliance* existentes para o sistema bancário e que, muitas vezes, não eram cumpridas sem gerar nenhuma sanção por esse descumprimento, bem como preenchendo as lacunas sobre boas práticas de concessão de crédito para as pessoas físicas.

## **O DIREITO À INFORMAÇÃO COMO PILAR BÁSICO DA CONCESSÃO DE CRÉDITO RESPONSÁVEL A PARTIR DA LEI Nº 14.181/2021 E A CORREÇÃO DO PROBLEMA HISTÓRICO DE ENDIVIDAMENTO**

O direito à informação – prévia e adequada à contratação - que faz jus o consumidor de crédito já estava positivado no artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Com a vigência da Lei nº 14.181/2021 foram incluídos no código os artigos 54, 54-A e seguintes, que tratam da concretização desse direito.

Cumprir registrar que existem consumidores que são hiper vulneráveis: aqueles que não tem aptidão, por ausência de formação escolar, para lidar com a alta complexidade dos contratos de concessão de crédito. Essa situação exige que o fornecedor cumpra não apenas com o seu dever de informar, mas também o dever de aconselhar ou de esclarecer (MIRAGEM, 2014, p. 135).

Tal dever de esclarecimento decorre da boa-fé, pois não basta apenas ofertar as informações a respeito de valores, encargos, prazos e formas de pagamento, mas é necessário torná-las compreensíveis para o consumidor. Além das informações básicas, o fornecedor de crédito tem o dever de esclarecer o tomador a respeito dos riscos como, por exemplo, sobre o que pode acontecer

em caso de não pagamento. A apresentação das informações sobre o crédito, seu uso, os riscos e as consequências do inadimplemento permitirão que o consumidor tenha consciência sobre os termos do contrato para que decida ou não pelo seu pacto.

É claro que em um país cuja educação básica é insuficiente e que a educação financeira é privilégio de poucos é muito difícil tornar compreensíveis as matérias de crédito e operações bancárias para o consumidor, principalmente o hiper vulnerável. Porém, a legislação existente possui normas que tratam sobre a concessão responsável do crédito, inclusive com o intuito de mitigar o risco sistêmico, cuja ausência de cuidado, poderá acarretar responsabilização do administrador da instituição financeira, e o que presenciávamos antes da Lei nº 14.181/2021, por parte dos bancos e financeiras, era um total desrespeito ao *Compliance* bancário e a falta de interesse em exercer corretamente o dever de informar.

Com a alteração do CDC as regras a que estão sujeitas as instituições financeiras foram especificadas e se tornaram palpáveis ao consumidor, tendo em vista que antes os deveres de conduta para a concessão de crédito de forma responsável não estavam codificados, mas sim dispersas em normas regulatórias internas, as quais nem sempre, sem auxílio de um profissional especialista (advogado, por exemplo) eram de conhecimento das pessoas leigas contratantes de crédito.

A exigência do cumprimento do dever de informar, passível de sanção na sua ausência, conforme prevê a Lei nº 14.181/2021, se mostra razoável na medida em que as instituições financeiras já tinham, por força de Resoluções do Banco Central, essa obrigação.

Necessário salientar que, com base na correta análise de crédito e da verificação da real capacidade de pagamento do consumidor, a instituição financeira não está obrigada a conceder o crédito pleiteado, mas caso o faça, deve prestar todas as informações de forma clara, tornando-as compreensíveis para o tomador, estando ciente das consequências se no futuro o consumidor se apresentar superendividado.

Dessa forma, ao trazer para a codificação consumerista, de forma expressa, a necessidade de informar claramente o consumidor sobre as características do crédito disponibilizado e de aconselhar sobre as consequências do seu uso, devidamente acompanhada de sanção por descumprimento desse dever, se tornou possível efetivar as normas infralegais de *Compliance* bancário já existentes e a correção de uma lacuna legal que permitia a concessão deliberadamente irresponsável de crédito. Agora, nos casos de superendividamento, cabe ao fornecedor do crédito

comprovar que tomou todas as medidas necessárias para a compreensão do consumidor a respeito da contratação.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS – NORMAS SUFICIENTES, APLICAÇÃO E FISCALIZAÇÃO INSUFICIENTE ATÉ O ADVENTO DA LEI Nº 14.181/2021**

Apesar de maior amplitude a partir da Lei Anticorrupção, as normas de *Compliance* bancário têm previsibilidade no ordenamento jurídico brasileiro desde o ano de 1998, quando promulgada a Resolução nº 2.554/1998 do BACEN/CMN e a Lei de Lavagem de Capitais.

Todavia, verificou-se que as normas de *Compliance* para instituições financeiras e equiparadas autorizadas a funcionar pelo BACEN, que são estabelecidas pelo órgão regulamentador e por entidades privadas, como a FEBRABAN, não dispõem de normas e critérios para concessão de crédito responsável, em especial, para pessoas físicas que, em muitas vezes, tornam-se vítimas de si próprias, do Sistema Financeiro Nacional e de uma sociedade que, em inúmeras vezes, segrega indivíduos por conta de suas posses e condições financeiras.

O cenário de superendividamento foi, durante muito tempo, objeto de estudo pela Academia e instituições que atuam diretamente para proteção dos direitos dos consumidores, visto que tal circunstância inviabiliza o desenvolvimento pessoal do indivíduo e, indiretamente, acarreta risco sistêmico ao mercado financeiro, em razão do elevado índice de inadimplemento.

Com o advento da Lei nº 14.181/2021, o consumidor em situação de elevadíssimo inadimplemento passou a gozar de proteção estatal para retomar um estado de dignidade, uma vez que sanções foram disciplinadas para barrar a concessão irresponsável de crédito pelas instituições financeiras, o que certamente gerará resultados no longo prazo.

De acordo com o dever, já existente antes da lei, de informar, é papel da instituição financeira concedente do crédito reduzir a assimetria informativa existente entre ela e o consumidor bancário, geralmente leigo em relação às operações e suas peculiaridades e, eventualmente, hiper vulnerável por não possuir formação suficiente até para ler o contrato a ser firmado. Com o advento da legislação específica que atualizou o CDC, o país passou a ter norma codificada a respeito dos critérios para concessão de crédito responsável voltada ao público pessoa física.

A partir da conceituação de superendividamento, dos critérios definidos sobre informação adequada e das sanções impostas pela Lei nº 14.181/2021, as normas de *Compliance* pertinentes ao Sistema Bancário passaram a ser completas no que tange à concessão responsável de crédito e essas normas, em conjunto com o CDC agora atualizado, garantirão a melhoria do cenário de superendividamento no Brasil. Contudo, para que essa melhoria ocorra, as regras precisam ser aplicadas pelas instituições financeiras e fiscalizadas atentamente pelo Banco Central, pois não basta um arcabouço legal no papel, é preciso colocar os direitos e deveres em prática.

## REFERÊNCIAS

- Amaral, A. Jr. (2001) *As condições abusivas na concessão de crédito bancário*. São Paulo: Revista de Direito do Consumidor, n. 40, 35-45.
- Barros, F. R. M. (2021) *Responsabilidade Civil dos Administradores de Bancos na Concessão de Crédito*. Porto Alegre: Livraria do Advogado.
- Benacchio, M. (1997) *Responsabilidade civil do banco por concessão abusiva de crédito*. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 22.
- Blok, M. (2020). *Compliance e Governança Corporativa* (3a. edição). Rio de Janeiro: Freitas Bastos.
- Brão, N. (2018) *Direito Bancário*. (17a ed.). São Paulo: Saraiva.
- Erling, M. L. G. (2015) *Regulação do sistema financeiro nacional: desafios e propostas de aprimoramento institucional*. São Paulo: Almedina.
- Fabiani, E. R. (2011) *Direito e crédito bancário no Brasil*. São Paulo: Saraiva.
- Federação Brasileira de Bancos. (2018). *Guia | Boas Práticas de Compliance*. Recuperado de [https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban\\_manual\\_compliance\\_2018\\_2web.pdf](https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban_manual_compliance_2018_2web.pdf)
- Federação Brasileira de Bancos. (2020). *Guia de Boas Práticas da Função: Controles Internos*. Recuperado de <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/guia.pdf>
- Fontes, M. R. F., & Waisberg, I. (2006) *Contratos bancários*. São Paulo: Quartier Latin.
- Gaulia, C. T. (2009) *O abuso de direito na concessão de crédito: o risco do empreendimento financeiro na era do hiperconsumo*. São Paulo: Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 71.
- Giglio, E. M. (2010) *O comportamento do consumidor*. (4a ed.). São Paulo: Cengage Learning.
- Lastra, R. M. (2000) *Banco central e regulamentação bancária*. Trad. Dan Markus Kraft. Belo Horizonte: Del Rey.

Lima, C. C. (2014) *O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores*. São Paulo: Revista dos Tribunais.

Lima, C. C.; & Bertoncetto, K. R. D. (2010) *Superendividamento aplicado: doutrina e experiência no Poder Judiciário*. Rio de Janeiro: GZ.

Marques, C. L.; & Cavallazzi, R. L. (2006) *Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito*. São Paulo: Revista dos Tribunais.

Marques, C. L.; & Miragem, B. (2014) *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis* (2a ed.). São Paulo: Revista dos Tribunais.

Martinez, A. A. R.; & Lima, C. F. S. (2018) *Compliance bancário: um manual descomplicado*. São Paulo: Quartier Latin.

Miragem, B. (2019). *Direito bancário*. (3a ed.). São Paulo: Thomson Reuters Brasil.

Nabut, L. C. (2013). *A proteção do consumidor nos contratos de crédito*. Rio de Janeiro: Lumen Juris.

Oliveira, A. J. G. (2014) *Defesa judicial do consumidor bancário*. Curitiba: Rede do Consumidor.

Pinto, G. M. A. (2015) *Regulação sistêmica e prudencial no setor bancário brasileiro*. São Paulo: Almedina.

Resolução nº 2.554 de 24 de setembro de 1998 (1998). Dispõe sobre a implantação e implementação de controles internos. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Banco Central do Brasil/Conselho Monetário Nacional. Recuperado de [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res\\_2554\\_v3\\_P.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1998/pdf/res_2554_v3_P.pdf)

Resolução nº 4.557 de 23 de fevereiro de 2017. (2017). Dispõe sobre a implantação e implementação de controles internos. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Banco Central do Brasil/Conselho Monetário Nacional. Recuperado de [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50344/Res\\_4557\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50344/Res_4557_v1_O.pdf)

Resolução nº 4.595 de 28 de agosto de 2017. (2017). Dispõe sobre a implantação e implementação de controles internos. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Banco Central do Brasil/Conselho Monetário Nacional. Recuperado de [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50427/Res\\_4595\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50427/Res_4595_v1_O.pdf)

Salomão, E. N. (2014) *Direito bancário* (2a ed.). São Paulo: Atlas.

Santana, H. V. (2014) *Dano Moral no Direito do Consumidor*. (2a ed.). São Paulo: Revista dos Tribunais.

Schmidt, A. P. N. (2016) *Contratos na sociedade de consumo: vontade e confiança*. São Paulo: Revista dos Tribunais.

Schmidt, A. Z. (2018). *Direito Penal Econômico: Parte Geral* (2a ed.). Livraria do Advogado.

Silva, J. P. (2008) *Gestão e análise de risco de crédito*. (6a ed.). São Paulo: Atlas.

Sullivan, T. A. (2010) *Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário*. Rio de Janeiro: GZ.

Waisberg, I.; & Gornati, G. (2016) *Direito bancário: contratos e operações bancárias*. (2a ed). São Paulo: Saraiva.