

ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO

Banco Central do Brasil - (Bacen)

30 de Novembro de 2017

PROGRAMAÇÃO:

- **13:30 - Credenciamento (30min)**

- **14:00 - Abertura (10min)**

Expositor: Amauri Artimos da Matta, Promotor de Justiça e coordenador do Procon-MG

- **14:10 – Banco Central do Brasil - Bacen: Regulação bancária e direitos do consumidor: principais normas (2h30)**

Expositor: Isaac Sidney Menezes Ferreira, Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania do Banco Central do Brasil

- **16:40 - Intervalo (20min)**

- **17:00 - Esclarecimento de dúvidas (1h)**

- **18:00 - Encerramento**

Público-alvo

Órgãos e entidades civis de defesa do consumidor, advogados, estudantes de direito e demais interessados no tema.

Local

**Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez
Pinto Monteiro (Salão Vermelho) PGJ/MG**
Av. Álvares Cabral, 1690 , 1º andar, bairro Santo Agostinho
Belo Horizonte, MG

**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

TRANSCRIÇÃO DO

**ENCONTRO SOBRE CONSUMO E REGULAÇÃO:
BANCO CENTRAL DO BRASIL - (BACEN)**

ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON-MG

30 de Novembro de 2017

Presidência:

Amauri Artimos da Matta

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O evento de consumo e regulação, porque nós teremos ainda o último, que vai ser no dia 15 de dezembro às 14h com a participação da Anvisa, que vai nos trazer tudo sobre as normas de rotulagem. Que é um tema muito importante, para nós consumidores, e principalmente que no ano que vem nós iremos desenvolver várias atividades referentes à segurança alimentar. Então, a palestra da Anvisa, e aí já fica um convite para todos os senhores comparecerem no próximo dia 15, fazerem as inscrições e comparecerem no próximo dia 15 de dezembro às 13h30 para o credenciamento aqui conosco no Procon Estadual.

O tema de hoje é um tema, também, muito caro para defesa do consumidor. Ele trata da regulação bancária e direitos do consumidor. As principais normas e questões que possam ser relevantes para o consumidor dentro da temática regulação bancária.

Para compor a Mesa, então, eu gostaria de convidar o Dr. Isaac Sidney Menezes Ferreira, que é diretor de relacionamento institucional e cidadania do Banco Central do Brasil.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É com muito prazer, também, que a gente gostaria de convidar para compor a Mesa o nosso colega, ex-diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, advogado, consultor, e que é um amigo do Sistema Estadual, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que muito já contribuiu, né, Ricardo? Eu queria chamar o Dr. Ricardo Morishita para compor também a Mesa conosco.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Gostaria de convidar, também, representando o fórum dos Procons municipais, o nosso colega Dr. Eduardo Schroeder, que é do Procon de Juiz de Fora e presidente do fórum dos Procons Municipais de Minas Gerais.

[aplausos]

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Feitas as considerações iniciais, eu gostaria de dizer que o evento, como todos os outros, ele está sendo degravado. Quando as pessoas perguntarem seria importante se identificar para que na degravação constasse a identificação da pessoa. Esse evento, é um evento que já se tornou uma tradição aqui do Procon Estadual, é um evento em que a gente busca trazer, né, os representantes das agências reguladoras, dos órgãos reguladores, para que eles possam, com tranquilidade, fazer a sua apresentação e depois, com calma, nós termos também um tempo para que todos vocês possam perguntar, possam refletir sobre os temas e com tranquilidade ter uma resposta por parte do palestrante.

Hoje, excepcionalmente, nós teremos aí a participação de mais dois integrantes da Mesa que poderão, também, ao final da fala do Dr. Isaac, também contribuir e muito com a nossa tarefa de hoje. O Dr. Isaac Sidney Menezes Ferreira, ele é mestrando em direito com área de concentração em direito constitucional no Instituto Brasiliense de Direito Público em Brasília. Ele é especializado em direito com área de concentração em direito penal e processual penal pela Universidade Cândido Mendes do Rio de Janeiro. E é bacharelado em direito pelo Centro Universitário do Distrito Federal, o DF, em Brasília. A sua função atual é diretor de relacionamento institucional e cidadania do Banco Central do Brasil a partir de julho de 2016. Como funções exercidas, ele foi procurador-geral do Banco Central do Brasil, de agosto de 2010 a junho de 2016, secretário executivo do Banco Central, de março de 2009 a agosto de 2010, chefe de gabinete do presidente do Banco Central do Brasil, de janeiro de 2007 a março de 2009, entre outras funções. Tem atividades docentes como professor do Instituto Ceub de Pesquisa e Desenvolvimento, o ICPD da Uni Ceub, na disciplina *Compliance* nas Atividades Reguladas, início no dia 12 de setembro de 2016. E é professor de direito processual penal do curso de direito da Universidade Paulista, Unip, Brasília,

Distrito Federal, de 2005 a 2007.

Com essas considerações eu gostaria, eu tenho o prazer, tenho a honra de receber o Dr. Isaac aqui no Ministério Público, junto ao Procon Estadual, e com muita satisfação lhe passo a palavra para que o senhor possa fazer a sua apresentação e nos brindar aí com os seus conhecimentos.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Obrigado, Dr. Maury, satisfação é toda nossa, representando aqui o Banco Central. Estou acompanhado de colegas do Banco Central aqui presentes, chefes de departamento, gerentes técnicos aqui de Belo Horizonte, colegas que também tem uma jornada e uma pauta de serviços prestados aí ao Banco Central de longa data.

Eu queria saudar os demais integrantes da Mesa, Dr. Eduardo, Dr. Morishita que também, certamente, honram aí a composição deste evento, desta Mesa, o dispositivo, que para nós, como há pouco mencionei, é uma satisfação poder falar um pouco do trabalho que temos desenvolvido no Banco Central já aí há alguns anos.

A nossa diretoria, ela cuida dessa temática de cidadania financeira, e esse tema, ele acaba abrangendo praticamente três áreas. Uma delas é a proteção ao consumidor, ao usuário de serviços e de produtos bancários e financeiros, mas tem duas outras frentes igualmente importantes: a de educação financeira e a de inclusão financeira. São, portanto, três áreas coordenadas pela nossa diretoria que também cuida de toda interlocução institucional com os poderes constituídos, com órgãos de controle, e aí nós incluímos o próprio Ministério Público, temos uma interlocução muito intensa com o Ministério Público nas suas esferas não só no âmbito federal, mas também estadual. E temos também interlocuções frequentes com a CGU, com o Tribunal de Contas, isso também faz parte da órbita de atuação da nossa diretoria.

O nosso foco será, conforme a temática que nos foi passada, exatamente falar da evolução da regulação bancária focada em direitos do consumidor. Isso é algo que por um bom tempo, digamos assim, acabou trazendo uma série de controvérsias no próprio Banco Central. Aqui está presente alguém que tem muita experiência, que é o Dr. Morishita, esteve à frente de um órgão importante no Ministério da Justiça, e houve muito debate com ele, na época ele ocupava o cargo de procurador-geral do Banco Central, e a gente teve a oportunidade de debater, de firmarmos até um acordo de cooperação entre o Ministério da Justiça e o Banco Central, ainda era presidente do Banco Central o hoje ministro Henrique Meirelles. Enfim, então temos aí uma caminhada já de algum tempo.

Muito bem, temos a criação do Banco Central na década de 60 com múltiplas atribuições, né? O Banco Central não é só o regulador bancário, não é só o supervisor bancário, o Banco Central é a autoridade cambial do país, é a autoridade monetária do país e é a autoridade de liquidações, a chamada hoje, modernamente, autoridade de resolução bancária. Então, uma das atuações do Banco Central é na esfera de regulação de supervisão bancárias, mas há outras órbitas de atuações igualmente relevantes do Banco Central, apenas para que nós possamos ter aí noção a esse respeito. Deixe-me ver aqui como é que... Espera aí, agora eu compliquei tudo aqui. Esse aqui? Ok. Muito bem. Aqui é um sumário da apresentação, tá? Para que nós já avancemos, não preciso me deter sobre isso. Eu gostaria de contextualizá-los a respeito, digamos, da dimensão da magnitude do sistema financeiro nacional. São mil e oitocentas instituições financeiras sob a regulação e supervisão do Banco Central, isso do ponto de vista da capilaridade abrange 260 mil pontos de atendimento distribuídos em 23 mil agências bancárias. São R\$ 8 trilhões em ativos, nós estamos falando do maior sistema financeiro da América Latina. Portanto, algo que a gente por si só, com esses números, já tem aí uma magnitude por si só que em termos de números falam bem. Então, nós temos aspectos, de fato, que chamam atenção. Isso sem falar em uma população heterogênea e em um país com uma dimensão continental, isso demonstra um grande desafio de regular e de supervisionar o sistema financeiro, o sistema bancário com essas dimensões.

Aqui, nós temos outros dados interessantes. Esse sistema financeiro por ano, ou por ele, são transacionadas cerca de 60 bilhões de operações. Dentre as quais 20 bilhões por meios eletrônicos, ou internet banking e mais 16 bilhões por meio celular ou tablet. Ou seja, mais da metade das transações hoje se dão por meio eletrônico. É um sistema, como eu disse há pouco, além de grande, com um volume enorme de operações e de transações. Então, o que o Banco Central precisa fazer em termos de regulação, em termos de supervisão? Nós temos que atuar simplificando normas, otimizando processos, para que o próprio consumidor possa entender e possa empoderar-se perante esse sistema financeiro nacional desse tamanho, com essa dimensão. E nós temos um ambiente que acaba sendo propenso, melhor dizendo, a litígios. Daqui a pouco nós vamos, também, falar a esse respeito.

Em termos de capilaridade. Ainda há pouco eu mencionei 23 mil agências, 260 mil pontos de atendimento. Quando nós comparamos isso com outras jurisdições no mundo inteiro, praticamente, o Brasil, hoje, é o sistema financeiro mais capilarizado. Nós temos pontos de atendimento bancário em todos os municípios brasileiros. Não há nenhum município desassistido de atendimento bancário. Existe alguma forma de atendimento bancário em todas as regiões, em todas as localidades, em todos os municípios brasileiros, portanto, isso chama-se política de inclusão financeira ou de bancarização. É uma daquelas vertentes a que me referi no início da minha fala. Portanto, aqui é apenas para mostrar que de 2005 a 2015, vocês percebiam, há uma diferença de cores nos dois mapas e essa cor que foi ficando mais avermelhada significa a presença bancária nessas localidades. Isso para mostrar exatamente em cores essa capilaridade.

Mais dados do sistema financeiro nacional: 87% da população adulta está bancarizada. Isso corresponde a 138 milhões de brasileiros adultos com algum tipo de relacionamento junto ao sistema financeiro nacional. Noventa milhões de clientes com conta corrente. Cento e quarenta e cinco milhões de clientes titulares de caderneta de poupança. Cento e oitenta e cinco milhões titulares de cartões de crédito ou de cartão de débito. Então, veja, é uma dimensão muito grande. Quando nós falamos não só em termos de tamanho do sistema financeiro nacional, mas em relação a quem se relaciona com o sistema financeiro nacional. Então, eu apostaria que todos que estamos aqui nesse auditório tem algum tipo de relacionamento bancário. Isso é uma demonstração efetiva de que todos nós temos alguma relação com o sistema financeiro do nosso país.

E começamos alguns problemas, problema estrutural, um problema do nível educacional do brasileiro, que é baixo, portanto, isso não é um problema do Banco Central, é um problema do país, por isso que eu disse que é um problema estrutural. Há uma pesquisa feita por uma fonte importante que nos revela que cerca de 69% dos adultos têm um nível educacional baixo. Claro que isso tem um reflexo no nível de educação financeira. Quando a gente pega essa pesquisa, desses 69% 27% são considerados analfabetos funcionais. Portanto, nós temos aí um ambiente em que um número muito grande de brasileiros já tem acesso ao sistema financeiro nacional, a população tem uma má formação educacional, isso tem reflexo na sua educação financeira e, portanto, isso também influencia na tomada de decisões e no relacionamento com o sistema financeiro nacional. E o próximo slide, que é essa informação, por exemplo, nos dá uma informação nada animadora. Nós ocupamos, no mundo, a 26ª posição, de 29 países, em termo de educação financeira. Portanto, nós temos uma política de educação financeira no Brasil ainda bastante deficitária. Precisamos crescer muito, e isso nada obstante dos investimentos que o Banco Central vem dando nos últimos anos.

Bom, esse sistema financeiro nacional, ele tem essa quantidade de clientes que nós estamos mencionando, são 90 milhões de correntistas, 145 milhões de titulares de poupança e 185 milhões de titular de cartão de crédito, então é preciso que haja canais para que esses clientes se dirijam ao regulador bancário, ao Banco Central, ao supervisor bancário. E o Banco Central tem uma estrutura toda voltada, especializada para atender a esses clientes. Nós recebemos por ano cerca de meio milhão de demandas da clientela bancária. Inclusive com base nisso nós fazemos o chamado ranking de reclamações. Dentre essas 500 mil demandas, cerca de 300

mil são reclamações contra bancos. E também a pedido de informações, enfim, a demanda outras, mas eu queria focar em relação a essas 300 mil reclamações que nós recebemos por ano, isso é só o canal de atendimento do Banco Central. Há outros canais dos consumidores bancários, e eles acabam levando suas queixas para, melhor dizendo, contra os bancos.

Por exemplo, os Procons de todo o Brasil recebem também reclamações no que diz respeito a produtos bancários e a serviços financeiros, cerca de 600 mil reclamações. E os assuntos são os mais variados possível: cartão de crédito, banco comercial, contratos bancários, financeira, cartão de loja, etc., etc. Seguro. Tudo isso é objeto de reclamação perante os Procons. O que o Banco Central tem de fazer? Ele precisa, também, se relacionar, fazer uma interlocução com os Procons, e não é por outra razão que nós temos buscado essa aproximação via Senacon, isso não é de agora, já de muito tempo, porque são questões muito específicas e a gente precisa também orientar. Mais à frente, inclusive, eu vou mostrar um programa específico de aproximação com os Procons. Os Procons não tratam, não lidam, obviamente, só com demandas relacionadas a bancos. Há muitas questões outras consumeristas que chegam aos Procons. Inúmeras outras questões. Uma delas diz respeito a relacionamento bancário.

Bem, quando nós somamos aí por ano as reclamações e os pedidos de informações que chegam ao Banco Central e aos Procons, nós passamos de um milhão de demandas, um milhão e cem demandas. Isso precisa ter um tratamento, a gente precisa analisar essas demandas e eu também vou falar sobre isso daqui a pouco para todos vocês. São muitos assuntos. Aqui é apenas um slide para mostrar para vocês: crédito consignado, tarifa bancária, depósito, cooperativa de crédito, enfim, são temas complexos. Eu mostrei há pouco o slide relacionado com a questão da educação financeira. O cidadão não tem uma certa familiaridade com esses assuntos, e são assuntos técnicos, isso traz dificuldade no dia a dia.

Muito bem. Aqui, temos um outro slide também que mostra aquilo que eu mencionei, que não são só assuntos de banco que os Procons tratam, vários outros assuntos aí, portanto não vou me delongar. Bom, do ponto de vista de uma maior propensão à questão de litígio, na esfera do Judiciário. Até, então, estava falando só da esfera administrativa em termo de reclamações. Na esfera do poder Judiciário, dados de que dispomos, fornecidos pelo CNJ, nos dão conta, já há muitos anos, que os bancos estão entre os três maiores litigados. Eu diria litigantes. Na verdade, litigados mesmo, são muito demandados pela população bancarizada. O último relatório do CNJ, quando nós olhamos para os anos de 2014 e 2015, só nesses dois últimos anos, 14 e 15, houve o ingresso de um milhão e meio de novas ações judiciais contra bancos que foram propostas por consumidores bancários. Portanto, há um litígio intenso entre consumidores bancários e instituições financeiras. Dados mais recentes do ano passado, de 2016, mostram que das ações ajuizadas por consumidores bancários, 40% delas dizem respeito à matéria de relacionamento bancário ou de consumo de produto e serviços bancários. Portanto, é um número muito significativo. Quase a metade das demandas judiciais de consumidores são de consumidores bancários.

Então, é algo que realmente a gente precisa investir em políticas que possam induzir melhorias nas práticas de relacionamento entre clientes e bancos e, também, práticas que possam mitigar essa litigiosidade e possam fomentar alternativas para reduzir essa litigiosidade. Portanto, é um cenário que nós lidamos aí no dia a dia. Agora, eu vou entrar mais especificamente no tema da nossa, digamos, fala. Eu, Dr. Amauri, me dei conta que temos um tempo tanto quanto razoável, não sei é isso.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É sim.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Pode me orientar nesse sentido?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pela programação, nós teríamos até 16h40, se você pudesse discorrer com tranquilidade. Teríamos intervalo de 20 minutos e depois 1h30 para gente refletir, conversar.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Tá bom. Não sei se eu teria tanto fôlego para [ininteligível], tivéssemos um intervalo aí.

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fica à vontade. A gente pode antecipar o intervalo, né?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Eu trouxe uma apresentação um pouco extensa exatamente porque imaginei que era o tempo. Mas também não quero cansá-los e também não quero... Mas, enfim, de repente a gente faz uma pausa daqui a pouco, tá bom?

SR. AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fica à vontade. Fica à vontade.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Muito bem. Então, eu vou entrar agora, efetivamente, no tema a que me propus e me dispus estar aqui, que é o tema da evolução regulatória em termos de matéria de defesa do consumidor. Portanto, esse é o foco. E nós tomamos por base, do marco temporal, o início da década de 2000. Poderíamos, digamos, regredir um pouco, mas achamos que do ponto de vista daquilo que tem mais significância, esse é o marco temporal de especial relevo. E eu início por uma resolução do conselho monetário nacional, que é a instância normativa máxima do sistema financeiro que é a resolução, hoje já revogada, eu vou explicar por que eu estou trazendo essa norma para que nós possamos sobre ela nos debruçar, que é a Resolução nº 2878/2001 que por muito tempo foi conhecida como o CDC do consumidor bancário. Foi um marco realmente em termo de regulação bancária e acabou que ela veio de ser retirada, digamos, da regulação bancária após uma Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2591, também muito conhecida, ADI 2591-1, diante de uma controvérsia importante, mas que foi de especial relevo do ponto de vista da competência do Banco Central em matéria de regulação na esfera do consumidor bancário.

O que acontece? Naquela época muito se debatia, e era poder legislativo, Ministério Público, advogados, acadêmicos, sobre a competência do Banco Central. E esse era um debate muito intenso, e eu vou me deter um pouco sobre isso agora. O Banco Central devia, podia ou não regular sobre matéria de proteção ao usuário, ao consumidor de produtos e serviços bancários? Naquela época nós editamos, ou propusemos ao Conselho Monetário Nacional a edição dessa Resolução nº 2878. E aí, o Supremo Tribunal Federal enfrentou nessa ADI, não essa resolução, enfrentou nessa ADI a discussão se o Código de Defesa do Consumidor se aplicava ou não nas relações entre consumidores bancários e instituições financeiras. E o Supremo diz que sim. Essa era uma discussão muito relevante na época. Quando o Supremo Tribunal Federal entendeu que essa, que o Código de Defesa do Consumidor se aplicava, entortam as relações de consumo entre bancos e clientes, o Banco Central então entendeu que não deveria ter de forma, digamos "codificada" um tratamento normativo quando havia o próprio Código de Defesa do Consumidor que se aplicava para toda e qualquer relação de consumo.

Então, a nossa Procuradoria-Geral à época emitiu um pronunciamento e recomendou a área de normas do Banco Central que revogasse essa resolução na medida em que a lei federal, Código de Defesa do Consumidor, já se aplicava às relações de consumo. Então, foi essa, digamos, a motivação que nos levou à revogação da Resolução nº 2878. Não que o Banco Central deixou de ter uma preocupação com a relação de consumo do ponto de vista cliente/banco. O que nós sempre defendemos, e isso nunca mudou, é que o Banco Central não tem atribuição para adentrar ou [ininteligível] na relação individual entre a instituição financeira e o cliente, que isso compete aos órgãos que integram o sistema nacional de defesa do consumidor, ao poder Judiciário, etc. e etc. Agora, do ponto de vista de uma regulação, uma regulamentação mais ampla com princípios e diretrizes, o regulador bancário precisa sim se preocupar. Mas nós só revogamos essa resolução à época porque não fazia sentido que tivéssemos o Código de Defesa do Consumidor para além disso um outro CDC bancário em sede de regulamentação infralegal, mas apenas para contextualizá-los que eu trago essa resolução como primeiro marco normativo de relevo em matéria do consumidor.

E aqui o próximo slide traz as motivações que nos levaram à edição dessa Resolução nº 2878, são várias motivações, mas, na época nós procuramos nos alinhar às diretrizes internacionais, muitas outras jurisdições já tinham seus supervisores bancários, seus reguladores bancários tratando de matéria consumerista em termos normativos. Então, nós nos alhamos em 2001 a essas jurisdições e, portanto, houve essa atribuição de competência ao Banco Central para atuar em questões relacionadas à proteção dos usuários de serviços bancários. Portanto, esse é o contexto tanto da edição da resolução como, posteriormente, da revogação em razão da ação direta de inconstitucionalidade. E essa norma foi fundamental. Nós, já naquela época, em 2001, veiculamos nessa resolução comandos expressos para que o cliente pudesse ter garantias de transparência na relação contratual, tratamento diferenciado a pessoas com deficiência, direito a informações, tratamento isonômico entre clientes e não clientes, clareza de contratos e de demonstrativos, portanto já era uma regra principiológica com diretrizes importantes, já desde 2001 o Banco Central tinha essa preocupação.

Vamos prosseguir aqui, então, agora, naquilo que já está em vigor desde o início da década de 2000, eu início pela regra intitulada portabilidade de cadastro. Uma regra muito importante nessa evolução da regulação bancária. Aqui, a ideia foi termos uma norma que começasse a fomentar a concorrência entre instituições financeiras, e que o cliente pudesse ter flexibilidade para sair de uma instituição e levar o seu histórico de relacionamento para outra instituição financeira. Isso fomenta a concorrência, ou ao menos essa é a concepção da norma, essa era a motivação da norma e por isso o banco deveria, no prazo de 15 dias, fornecer o histórico do relacionamento do cliente caso ele pretendesse ou desejasse mudar o seu relacionamento para outra instituição. Essa foi a motivação. Estímulo à concorrência e definição procedimentos para fornecimento de informações cadastrais, por isso que essa norma tem o título de portabilidade de cadastro. Isso já era algo que outras jurisdições no mundo colocavam à disposição dos clientes bancário.

E nós temos, como eu mencionei, a possibilidade de registro de reclamações junto ao Banco Central. E a partir de agora a dinâmica da apresentação vai ser assim: a norma, a motivação da norma, reclamações e algumas estatísticas. Reclamações do tipo: o cliente chega e diz que os dados que constam no cheque dele estão errados. Veja, ele tem um cadastro no banco e acabou fazendo a portabilidade e etc., e os dados continuam errados. Então, o banco anterior, com o qual ele tinha relacionamento, não forneceu os dados para o banco que ele migrou o seu relacionamento. Isso é levado ao conhecimento do Banco Central, o Banco Central aciona a instituição que tem obrigação de prestar os esclarecimentos ao Banco Central em um prazo regulamentar sob pena de o Banco Central, não recebendo, aplicar as sanções cabíveis e obrigar a instituições financeiras a fornecer as informações e etc. Então, há todo um caminho que o cliente pode percorrer para que nós do Banco Central venhamos a obrigar a instituição financeira a cumprir aquela norma.

Muito bem, passamos para uma outra regra, é importante. Portabilidade de crédito, digamos assim, prima irmã da regra anterior portabilidade de cadastro. Também uma regra de ouro para fomentar que cada um de nós, que somos clientes de um banco, possamos levar o nosso relacionamento e nossas operações de crédito que contratamos junto a uma instituição financeira para outra instituição financeira. Uma evolução importante sob a ótica regulatória com foco nesse conceito portabilidade. E aí, também tivemos um fomento à concorrência, e essa regra foi logo depois aprimorada, logo depois não, anos depois aprimorada por uma outra de portabilidade eletrônica, também isso nos levou a aprimorar esse procedimento para que pudéssemos dar ao cliente a garantia que ele tivesse essa portabilidade efetivamente assegurada. Mas aí nós passamos a ter alguns problemas que eu gostaria já de destacar. Problemas sérios que a gente precisou, no Banco Central, enfrentar, inclusive também, é preciso que registremos, a partir de provocações do Ministério da Justiça, da Senacon, Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, por aí vai, que era a questão da cobrança de tarifa por liquidação antecipada de operação de crédito. Isso atormentou muito a clientela bancária, a relação do Banco Central com as instituições financeiras, e acabaram por criar essa tarifa quando um cliente queria antecipar o pagamento da sua operação de crédito, que é uma garantia do Código de Defesa do Consumidor. E aí, então, veja, era outra situação que nos levou efetivamente a disciplinar essa

matéria de portabilidade do crédito, caminhando para portabilidade eletrônica em 2013.

Ainda nessa seara de portabilidade de crédito, falando da sua motivação. Qual é a ideia? O que está por trás disso? É permitir a transferência do relacionamento de uma instituição financeira para outra, é promover o aumento da concorrência, é estimular, fomentar a concorrência. E nós tivemos, em 2011, o pico dessa portabilidade do crédito. Cresceu muito a demanda pela portabilidade, houve uma forte atuação dos correspondentes bancários, chamados de pastinhas, outra celeuma boa nessa questão. Não é isso, Dr. Morishita? Nessa questão de portabilidade do crédito, parlamento, nos convocando para o congresso, atuação firme lá da Senacon, Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, do Ministério Público, etc. e tal, o Procon aqui de Minas Gerais muito diligente, atuante também. Houve instituições financeiras que tiveram, foram autuadas em relação a isso, então tem todo um histórico aí bem interessante em termos *case(F)* para que a gente possa sobre isso se debruçar.

Muito bem, o fato é que nós, aprendendo com todas essas situações, isso tudo nos levou aprimoramentos regulatórios e com a portabilidade eletrônica isso deu mais segurança jurídica ao processo e eficácia mesmo ao processo de portabilidade do crédito, levou a que nós pudéssemos organizar esse processo e definir o fluxo de informações. Portanto, essas foram as motivações para que nós pudéssemos ter uma maior eficácia da portabilidade e do crédito. Reclamações mais frequentes sobre portabilidade do crédito. O cliente chega ao Banco Central e diz: "Solicitei a portabilidade, mas o banco se negou a fazer", ou então: "Fiz a portabilidade, mas no banco os descontos continuam". Levou a operação para o banco e os descontos continuam no banco anterior. "Fiz a portabilidade, mas o banco não liberou minha margem consignável", ou então: "Já entrei em contato com o banco, mas ele não forneceu as informações para eu fazer a portabilidade". E por aí vai.

Então, muitas reclamações sobre portabilidade, até que isso pudesse se consolidar, o Banco Central teve realmente que se empenhar bastante para fazer com que os bancos enxergassem que esse era um direito do cliente bancário. Então, essas situações todas acabaram acontecendo, e na grande maioria beneficiários do INSS se ressentiam muito disso, e pessoas de renda mais baixa e redentoras de pouco conhecimento acabam, digamos, tendo, digamos assim, uma situação mais vulnerável em relação a essas circunstâncias.

Bom, aqui tem um dado que eu acho interessante: que é uma estatística, e essa reta que está em declínio, ela mostra que nos últimos meses de 2014 as reclamações recebidas pelo Banco Central e que versavam sobre portabilidade, chegavam a quase 800 registros. Passaram a ter algo... Isso é diário, né, Carlos? Passaram a ser algo entorno de 200 demandas por dia. Então, sem dúvida, nós temos aí uma queda considerável em termos de reclamações de portabilidade de crédito. Claro que isso aí nos dá um diagnóstico de que houve uma atuação firme do regulador bancário, que é o Banco Central, e uma compreensão dos bancos que eles precisavam consolidar esse direito ao cliente bancário. Portanto, houve uma redução de mais de 70% das reclamações nos últimos três anos.

Aqui temos uma outra estatística interessante. Aqui a seta está no sentido inverso. Aqui, o que nós temos aqui? Aqui nós temos a eficácia de portabilidade. Em outubro de 2014 eram cerca de 50 mil operações portadas mensalmente. Nos últimos anos aí nós temos algo em torno de 200 mil operações por mês que são portadas de um banco para outro banco. Então, veja, uma estatística mostra que as reclamações declinaram 70%. E outra estatística mostra que a portabilidade aumentou quatro vezes. Então, nós temos aí um sintoma claro de que esse instrumento da portabilidade de crédito, ele começa a entrar em uma trajetória de consolidação. Então, isso é importante a gente também perceber que esse instrumento usou em uma linha de maior eficácia.

Bom, liquidação antecipada de operação de crédito. A gente precisou disciplinar isso. Não houve alternativa. A gente precisou propor, o Banco central precisou propor ao Conselho Monetário Nacional uma disciplina mais rigorosa, vedando o que o CDC já

vedava. Algo impressionante. Quer dizer, uma lei federal já vedava. Aí o Conselho Monetário Nacional tinha que vedar o que o CDC já vedava. E aí, passou a funcionar. Então, algo realmente que não precisava, mas, enfim, às vezes é assim que, digamos, se torna mais efetivo. A gente deixou mais claro na regulamentação bancária que não se podia cobrar nenhuma tarifa quando o cliente queria fazer algo muito simples, pagar antecipadamente o que ele devia. Não se pode cobrar tarifa por isso.

Muito bem, então nós fizemos isso em 2007. E mais à frente, em 2014, nós passamos a tratar do cálculo do saldo devedor. Então, são normas importantes no que diz respeito à liquidação antecipada da operação de crédito. Uma vedou e a outra aperfeiçoou o cálculo do saldo devedor. Em termo de motivação, é uma equidade maior nas operações, nas relações de negócio, transparência nas relações contratuais, e você promove a livre iniciativa e a livre concorrência. Isto no ponto de vista da norma de 2007. Da norma de 2014, que aperfeiçoou, você traz uma uniformidade no que diz respeito à forma de cálculo do valor presente, que você traz para o valor presente aquilo que só seria pago mais à frente, e você, com isso, sem dúvida, acaba reduzindo litígios entre consumidores e bancos. Portanto, aí são informações históricas daquilo que nos levou a vedar tarifa e aperfeiçoar o cálculo do saldo devedor que o cliente devia. Então, algo que também contribuiu. E eu penso que em termos de reclamações, a gente vai ver dados sobre isso.

Mas o fato é que tínhamos reclamações nessa seara de liquidação antecipada, o cliente nos dizia que pedia o boleto para liquidar a dívida e o banco se recusava a fornecer o boleto para ele pagar o que ele queria pagar. Ou então o banco cobrava uma tarifa, ou então o banco, na verdade, acabava dificultando o procedimento. Às vezes, o cliente recebia o boleto, mas não descontava os juros em razão da liquidação antecipada, porque se há um pagamento antecipado tem, obviamente, que descontar a redução proporcional dos juros, né? Enfim, então algo que... Nós estamos falando de algo que hoje, cada vez mais, os bancos têm um ativo chamado "imagem", há um ranking de reclamações, os bancos não querem ficar no topo desse ranking de reclamações, essa é uma ferramenta hoje poderosa e isso tem funcionado, eu vou falar um pouco mais à frente sobre isso.

O fato é que nós não podemos dizer que eliminamos essas reclamações, ainda há situações que o Banco Central consegue capturar, e fundamental é que todos nós que nos sentimos lesados temos aí esse canal de empoderamento conferido pelo Banco Central aos cidadãos, clientes bancários que possam acionar. São várias formas, o canal mais acessível é pela internet. Nós temos hoje a possibilidade de um aplicativo, e eu vou falar também sobre isso mais à frente. Nós temos canais telefônicos, uma central de atendimento, número muito fácil, 145. Temos canais presenciais, correspondências e etc. E algo muito simples para que vocês possam levar essas reclamações ao Banco Central.

Bom, concluindo aí o tripé da portabilidade, falamos da portabilidade de cadastro, falamos da portabilidade de crédito, agora da portabilidade de salário. Nós sabemos que existe a relação empregador e empregado, e muitas das vezes o empregador contrata o empregado e ele então escolhe aí onde que... O empregador tem o direito de ter um relacionamento bancário com uma instituição financeira, mas o empregado também tem o direito de escolher o seu banco. Então, essa regra, ela acabou permitindo que o empregado pudesse escolher e portar o seu relacionamento em termos de recebimento de salário para uma outra instituição financeira. E a Resolução nº 3.402, que é de 2006, portanto, já há uma década temos essa resolução, ela acabou tratando desse assunto. Quanto à motivações, uma garantia de liberdade de contratação. Isso funciona tanto para o empregado quanto para o empregador, em relação à instituição financeira, e aí, com isso, nós fechamos um círculo importante regulatório no que diz respeito a essas três portabilidades: cadastro, crédito e salário, garantindo a liberdade de contratação. Isso é muito importante enquanto estímulo à concorrência. Quanto maior for a liberdade do cliente em buscar uma instituição que lhe ofereça melhores serviços, melhores tarifas, isso é fundamental. Então, ele pode portar cadastro, portar crédito, portar salário, isso é algo fundamental. Se é uma ferramenta que ainda não é utilizada por falta de uma cultura nossa é uma outra história, mas a ferramenta ela existe.

Essa liberdade de contratação, e isso torna o mercado não só mais concorrente, mas mais eficiente, porque ele vai buscar formas de se tornar mais atrativo em termos de fidelização do cliente e de uma relação mais sustentável no tempo. Isso é um princípio básico da concorrência. Mesmo assim temos reclamações, como temos na portabilidade de cadastro, na portabilidade de crédito e, também, não seria diferente na portabilidade de salário. O banco aceitou portar o meu salário, mas exigiu autorização para descontar as parcelas da dívida. "Tudo bem, eu aceito que você leve o seu salário, mas você me deve aqui um consignado", então não é possível isso. "Solicitei a portabilidade do meu salário, mas o banco não fez a transferência". Então, não houve a portabilidade. "Fui abrir uma conta salário, o banco abriu uma conta corrente". Bom, conta salário é uma coisa, conta corrente é outra coisa.

Então, são reclamações que o Banco Central recebe, processa, dá tratamento, manda para os bancos, considera procedente ou não, e a depender da situação, manda para área de fiscalização do Banco Central. Eu vou abordar isso também mais à frente. O fato é que o Banco Central tem todo, digamos assim, um aparato para cuidar disso. O departamento de atendimento ao cidadão tem quantos servidores, Carlos? Então, são 130 servidores no Brasil inteiro distribuídos em nove regionais e mais Brasília, uma estrutura só voltada para o atendimento ao cidadão. Departamento tem esse nome, Departamento de Atendimento ao Cidadão. Portanto, é uma preocupação do Banco Central com isso.

Muito bem. Em termos de estatísticas, reclamações. Vejam as barras azuis. As barras azuis são as demandas, ou seja, são as reclamações. E as barras em laranjas se elas são consideradas procedentes ou improcedentes. O pico das reclamações foi ali em 2013. A barra azul é maior, a maior barra. E também 2013 o maior número de procedência. Houve um declínio dessas reclamações, as barras azuis vêm diminuindo e bem assim também as barras laranjas. Portanto, em termo de portabilidade o que a gente vê, as três portabilidades, uma consolidação desse direito assegurado ao cliente bancário. O que a gente percebe hoje é exatamente isso. O nível de procedência, hoje, está entorno de 40%. Na verdade, era de 40% e hoje o índice é de 26%. Então, também uma redução que eu considero substancial e os dados aí vão até 31 de outubro, portanto não inclui os dados de novembro que é o mês que se encerra na data de hoje.

Muito bem. Saindo da temática portabilidade e adentrando em uma outra temática, chegamos em 2007 que é uma norma que nós consideramos de grande importância, que obrigou os bancos a criarem estruturas de ouvidoria. Então, vamos lá. Essa norma, ela determinou que as instituições financeiras passassem a ter essas estruturas para receber reclamações, pedidos de informações, ou seja, um canal direto de interlocução entre a instituição financeira e os clientes bancários. Nada mais natural. Talvez nem precisasse que o regulador bancário obrigasse os bancos a terem essa estrutura, mas houve essa necessidade. Até para que um padrão fosse criado regulatório, né? E nós, assim, o fizemos por meio da Resolução nº 3477. Outras três resoluções aprimoraram o marco inaugural de 2007. Nós fizemos isso 2010, 2015, etc. E a preocupação do Banco Central sempre foi para que as ouvidorias tivessem uma estrutura compatível com a natureza e com a complexidade dos produtos, dos serviços, das atividades, dos processos e dos sistemas de cada instituição. O sistema financeiro é algo complexo, não é algo simples. A temática ou as temáticas do sistema financeiro nacional é algo que merece especialização. Merece que os bancos possam bem orientar os clientes para que eles tomem decisões cada vez mais conscientes e adequadas, e possam adquirir produtos adequados ao seu perfil. Isso é fundamental para a sustentabilidade da relação cliente/banco.

Muito bem, vamos avançar. Qual a razão? Por que nós do Banco Central propusemos ao Conselho Monetário Nacional essa obrigatoriedade de criação das ouvidorias? Para que houvesse, como disse, canais de comunicação, de interlocução, de interação entre as instituições financeiras e os clientes usuários para que realmente pudesse haver essa maior transparência nessa relação e mais à frente, em termo de aprimoramentos, nós passamos a definir critérios e exigências para as ouvidorias para que elas pudessem, inclusive, enviar relatórios de sua atuação ao Banco Central. Então, periodicamente, o Banco Central recebe ou tem acesso aos relatórios da atuação das ouvidorias junto

aos seus clientes, isso é fundamental. Cada instituição financeira tem a figura de um ouvidor. Esse ouvidor submete a um dirigente estatutário, que tem responsabilidades e atribuições perante o Banco Central. Isso é fundamental para que nós possamos cobrar e responsabilizar esse ouvidor e esse dirigente.

Reclamações. A ouvidoria, por exemplo, disse que precisaria o cliente falar primeiramente no SAC, que é o sistema de atendimento ao cliente, aí o SAC não atende o cliente. Ou então o prazo já passou e a ouvidoria não manda resposta, porque tem um prazo. A regulamentação determina que a ouvidoria responda em um determinado prazo. Ou então, simplesmente, a ouvidoria não atende. Ou a ouvidoria não resolve o problema, então não serve para nada. Ou a ouvidoria então não fornece o número do protocolo, então o cliente não tem como acompanhar a sua demanda. Ou então a ouvidoria diz que o prazo para resolver o problema é de 60 dias, o sujeito está com um débito não autorizado na conta dele. Daqui a 60 dias vai ter uma resposta? Não faz sentido isso.

Então, são reclamações que o Banco Central se depara, processa, trata, manda para instituição financeira para que ela dê uma resposta no prazo máximo de dez dias. Esse é o prazo, né, Carlos? No prazo máximo de dez dias. Carlos é o chefe do departamento de atendimento ao cidadão. No prazo máximo de dez dias e isso o Banco Central recebe, o Banco Central analisa essa resposta da instituição financeira e o Banco Central é que tem a prerrogativa de considerar se a resposta é satisfatória ou não. Se o Banco Central considerar que a resposta é satisfatória, ok. A reclamação é improcedente. Se o Banco Central entende que é insatisfatória, o Banco Central considera procedente a reclamação e aquela reclamação vai para o ranking de reclamações que o Banco Central publica periodicamente.

Estatística dessas reclamações relacionadas com ouvidoria. De novo as barras azuis são as reclamações e as barras laranjas são as procedências. A gente percebe o pico em 2012, declínio. Então, significa dizer o seguinte. As ouvidorias têm funcionado. Se os clientes têm reclamado menos em relação ao funcionamento das ouvidorias, elas têm funcionado. Porque aí as estatísticas precisam servir para algo, são indicadores. O Banco Central faz essa aferição, tem essas métricas, então nós temos aí de 2012 para cá um declínio considerável das reclamações contra as ouvidorias. Algo que a gente percebe, do ponto de vista numérico, em relação aos dados de que nós dispomos, mês a mês nós recebemos essas reclamações. Dia a dia, para ser mais prático. Bem, outra norma importante: custo efetivo da operação. O cliente tem o direito de saber quais são os encargos, qual é o custo da sua operação de crédito. O que ele está pagando? O que está por trás daquela operação de crédito? Quais são os juros? Quais são os encargos? É o mínimo de transparência na relação contratual.

Então, em 2007 o Banco Central obrigou, em 2013 nós aprimoramos essa regra, nós obrigamos todas as instituições financeiras a explicitarem nos extratos e nos contratos o custo efetivo total das operações de crédito. Talvez nós não tenhamos muita paciência para ver, estamos, digamos, ansiosos por um crédito, porque nossa vida é muito atribulada, temos que comprar um bem, é uma outra história. Mas temos direito de reivindicar isso e de saber o custo. O Banco Central, portanto, propôs ao Conselho Monetário Nacional, essa regra está posta na regulação bancária, e isso inclui taxa de juros, inclui tributos, inclui tarifas, seguros e outras despesas e encargos contratuais. Uma regra que eu acho importante da transparência na relação contratual. Em 2013, como mencionei, nós aperfeiçoamos essa regra, incluímos a obrigatoriedade de entrega de uma planilha de cálculo. Então, até a planilha de cálculo o cliente bancário tem o direito de receber da instituição financeira. De novo talvez não seja muito de a cultura do brasileiro ter isso. Eu acho que a gente está cada vez mais consciente, mais exigente, mas ainda nós não, digamos, estamos em um patamar de usar essas ferramentas que nos empoderam para poder exigir isso dos bancos. É importante que nós tenhamos conhecimento disso.

O que nos motivou a criar essa figura do custo efetivo total? Transparência das informações, isso promove concorrência porque isso torna o sistema financeiro mais eficiente. Quem é mais transparente cativa melhor o cliente, atrai mais o cliente, fideliza mais o cliente, isso é concorrência. Isso é importante. Permite a comparação

de custos. Se eu consigo em uma instituição financeira número [ininteligível], ter informações do custo da minha operação e no Banco B, eu consigo fazer comparações. Se eu comparo custos, eu decido melhor. Eu decido de forma consciente. Então, isso é uma norma importante. E também nós aprimoramos isso em 2013, aumentando essa transparência quando a gente determinou que a planilha de cálculo pudesse ser apresentada. Nós ampliamos a quantidade de informações prestadas aí pelos bancos, né? Isso é importante em termos de custo efetivo das operações. E a gente observou o aumento da concorrência. A gente tem dados para aferir isso. A gente observou também uma redução da assimetria de informações entre bancos e clientes. São dados que o Banco Central tem na área de monitoramento do sistema financeiro nacional, na área de supervisão de conduta, na própria área de atendimento ao cidadão. E aí eu já citei departamento de diretorias distintas, diretoria da qual eu tenho honra de ser o titular, tem a diretoria de fiscalização, que é uma outra diretoria, e por aí vai. Portanto, nós temos essas métricas, indicadores capazes de aferir esses dados.

Mas nem tudo é perfeito, tempos reclamações também. Nem todos os clientes conseguem essas informações. E aí, o banco me forneceu *set(F)*, aqui eu estou lendo a reclamação de um cliente, mas não incluiu o seguro e o custo do registro. Outra reclamação: "O banco não me forneceu *set(F)*, simplesmente isso". Ou seja, não forneceu nada em relação ao custo da operação de crédito e aí, portanto, essa reclamação, ela é processada, como de costume, no Banco Central, enviada ao banco, toda aquela dinâmica natural. E eu tive a oportunidade, aqui só fazendo uma rápida abordagem, de visitar as ouvidorias in loco, de todos os principais bancos do país. E aí, não há problema nenhum em citar os bancos, porque a minha agenda é pública e, portanto, isso constou da agenda. Fui à ouvidoria do Itaú, fui à ouvidoria do Bradesco, do Banco do Brasil, da Caixa, do Santander, exatamente para ver como é que estavam essas estruturas das ouvidorias. Inclusive, eu me lembro, o Carlos Eduardo me acompanhou, eu me lembro que tive, inclusive, a oportunidade de verificar como que era o atendimento mesmo a clientes que as equipes das ouvidorias faziam, e tenho percebido que tem sido mesmo cada vez mais uma atuação mais efetiva dessas ouvidorias porque eles sabem que o cliente que liga para uma ouvidoria de um banco, que não recebe o atendimento adequado, a próxima ligação dele é para o 145 do Banco Central. É sem dúvida. Ou um registro na página do Banco Central. Então, isso vai bater no ranking de reclamações. Então, isso é fundamental, vocês têm uma ferramenta importante de empoderamento para reclamar contra bancos. Aqui, estatística. Em 2016 nós tivemos aí um pico dessas reclamações. Deixa eu ver se eu consigo aqui pescar na minha cola qual é o motivo, senão me socorro aqui do universitário aqui. Qual foi o motivo, Carlos, em 2016, você lembra?

SR. CARLOS EDUARDO: [ininteligível].

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Certo.

SR. CARLOS EDUARDO: [ininteligível].

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Ah, ok.

SR. CARLOS EDUARDO: Em 2008 chegou na [ininteligível].

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Bom, então, aqui, veja bem. Só para trazer por conta da gravação. O que nós tivemos aqui em 2016? Em 2014, 2015, nós tivemos um ano, digamos, rigoroso em termos de retração econômica com o crescimento negativo do PIB, do Produto Interno Bruto, patamares realmente de uma recessão. E isso acabou, efetivamente, levando a uma situação de endividamento e muitas informações foram solicitadas e os bancos acabaram não fornecendo, isso levou aí ao aumento do volume de reclamações por custo efetivo total junto aos bancos. Então aqui tem alguma dessas motivações. O importante é o seguinte: o canal funciona, o Banco Central recebe essas reclamações e os bancos são obrigados a prestar para o Banco Central. E detalhe, os clientes recebem na íntegra as respostas que os bancos fornecem. Porque ao mesmo tempo o Banco Central é destinatário

também dessas respostas que os bancos fornecem.

Vamos para uma outra disciplina que eu considero importante. Talvez aqui nós estejamos diante de uma das principais disciplinas normativas que o Banco Central editou nos últimos anos: cobrança de tarifas. Isso é algo realmente, que eu diria, um tanto quanto espinhoso na relação bancária. Que tarifa pode ser cobrada de cada um de nós? Tem limite, não tem limite? Pacote de serviços, que tipo de serviços? Isso era algo que realmente trouxe uma necessidade muito grande de interlocução do Banco Central até com o próprio Ministério Público Federal.

Eu me lembro que nessa época eu estava até na chefia de gabinete do então presidente do Banco Central, e nós recebemos... foi instaurado um inquérito civil público pela Dra. Valquíria Quixadá, e houve uma necessidade de uma interlocução muito firme com ela. Isso nos levou a editar essa regulamentação de tarifas. Não havia regulamentação de tarifas do ponto de vista normativo bancário.

Então, vejam a importância dessa interlocução com órgãos de controle, e isso resultou exatamente dessa interlocução com o Ministério Público Federal. Mas essa temática de tarifas, indiscutivelmente, hoje pacificada, mas indiscutivelmente aí residia um dos pontos críticos da regulação bancária, sobretudo o que poderia ou não poderia ser cobrado em termo de tarifa por parte dos bancos. Isso é algo realmente muito, era muito tormentoso em termos de relacionamento bancário. Reclamações, as mais diversas, assunto realmente que nos deu muito trabalho nos últimos anos, até que nós pudéssemos ter uma regulação que se consolidou e com uma premissa muito simples: só se pode cobrar tarifa decorrente de um serviço prestado. Algo realmente parece elementar.

E aí nós classificamos esses serviços em categorias essenciais, etc. e etc., isso passou a ter... houve uma contribuição muito grande do Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor, nessa interlocução, interlocução também com o Ministério Público Federal. E sempre defendemos o princípio da livre iniciativa, mas era necessário que nós regulamentássemos. E nós não nos descuidamos do primordial: a necessária prestação do serviço como contrapartida.

E aí nós tivemos três marcos importantes: em 2007, em 2010 e em 2013. Inclusive tivemos que também regulamentar cobrança de tarifas na área de cartão de crédito. Também outro problema que exigiu muito do Banco Central em termos de criatividade e de interlocução com a indústria bancária, com a indústria de cartão de crédito, com o Ministério Público e com os demais atores do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Em termos de motivações para que nós pudéssemos regulamentar essas normas, nós tivemos aí a padronização das nomenclaturas, não havia padronização das nomenclaturas para cobrança das tarifas. Nós limitamos em cerca, salvo engano, de algo em torno de 20 tarifas no máximo a serem cobradas pelos bancos.

E nós, em relação também à tarifa de cartão de crédito, fizemos o mesmo, padronização e limitação, e também nós fizemos uma adequação da oferta de serviços financeiros. Portanto, tudo isso para criarmos um ambiente de condições para escolha consciente por parte do cliente bancário. Então, algo realmente importante nessa regulamentação. Em suma, havia um conjunto vasto de tarifas bancárias, não tinha condições de comparação, cada banco podia cobrar um número infinito de tarifas e nós padronizamos, não só padronizamos, como nós limitamos o número máximo de tarifas e nós condicionamos a cobrança de tarifas a uma prestação efetiva de um serviço financeiro.

E também só podendo cobrar tarifas se houvesse a aquisição de um produto financeiro. Mas reclamações sobre tarifas ainda hoje é algo presente. O banco mudou o meu

pacote de serviços sem minha autorização. O banco disse... olha, nós temos que lembrar o seguinte, são 90 milhões de correntistas. É difícil não ter reclamação, é difícil não ter problema. O banco disse que não existe conta só com serviços essenciais. O banco me cobrou uma tarifa de adiantamento de contrato para renovar meu cheque especial. Ou então: não contratei tarifa nenhuma, mas o banco está me cobrando, e por aí vai.

Com um detalhe, esses 90 milhões de correntistas podem ter mais de um relacionamento bancário. Na verdade, hoje existem cerca de 300 milhões de relacionamentos bancários, porque nós podemos ter, cada um de nós, mais de um relacionamento bancário com mais de um banco. Nós podemos, no mesmo banco, ser titular de mais de uma conta corrente. E por aí vai. Muito bem.

Em termos de estatísticas, vejam que aqui é uma das estatísticas que nós não tivemos um certo declínio no tempo, né? A gente foi ter um certo declínio do último ano para cá, em termos de reclamações. Sempre lembrando que a barra azul são as reclamações e a barra em laranja é aquilo que é considerado procedente, né? Então houve um aumento, sim, considerável no número de demandas abertas. Por outro lado, a gente está percebendo que a relação entre demandas procedentes e demandas abertas vem caindo. Esta relação era de 50%, agora essa relação é de 32%. Então caiu, sim. Por que vem caindo?

Temos algumas possíveis razões. Por que a relação de procedência *vis-à-vis* de demanda vem caindo? Os cidadãos estão mais exigentes, estão mais conscientes, e os bancos estão também cientes e conscientes que precisam melhorar os seus processos, em razão exatamente desse nível maior de exigência dos clientes. Muito bem.

Aqui uma regra também que eu considero importantíssima: venda de produtos e serviços. Aqui tem algumas vertentes que eu gostaria de destacar. Essa regra de 2005, conduta em operações de crédito. Tem uma regra de 2009, que trata de *suitability*, transparência e *disclosure*. E temos também uma outra regra em 2013 que aprimora essa de 2009. Mas eu gostaria de destacar aqui o seguinte: a venda de produtos e serviços para os clientes precisa seguir alguns princípios importantes. Um desses princípios é o seguinte, o banco precisa saber qual é o perfil do cliente. Inclusive perfil de risco, sobretudo perfil de risco. Do contrário, essa é uma relação fadada a não se sustentar no tempo.

Outro aspecto importante. O cliente que não tem hoje uma formação ou uma relação de educação financeira com o banco, esse cliente de hoje, sem educação financeira de hoje, é o inadimplente de amanhã. Não se sustenta essa relação. Não adianta. Então meta por meta de banco não se sustenta. Não adianta. Então isso tudo o Banco Central precisou, efetivamente, propor ao Conselho Monetário Nacional, em termos de condutas. Então essa regra de *suitability* é uma regra de ouro, importante. Significa dizer algo muito simples: produtos e serviços adequados ao perfil do cliente.

Nada mais, nada menos, algo simples. Ninguém calça um sapato que não dá no seu pé, pronto. É algo absolutamente... isso vale para qualquer tipo de roupa, calçado, é simples. Então deve valer para um produto bancário, um serviço bancário, obviamente vale para qualquer tipo de relação de consumo. Não seria e não poderia e não deveria ser diferente em relação aos bancos, mas, mesmo assim, ainda temos problemas de reclamações. E eu falarei daqui a pouco sobre isso.

Em termo de motivações, é preciso harmonizar as nossas regras a práticas internacionais. É preciso definir e prevenir riscos para efeito de sustentabilidade e é fundamental que nós fomentemos essa cultura de adequação de produtos e

serviços ao perfil dos clientes, isso dá uma relação de sustentabilidade no tempo e também do ponto de vista do risco. Isso é algo que é prudencial. Chama-se uma relação prudencial, isso é fundamental para a estabilidade do sistema financeiro nacional. Que é um valor, inclusive com previsão constitucional, art. 192 da nossa Carta Política.

Muito bem, reclamações sobre venda inadequada: "*Tenho conta no banco há muito tempo, e agora começaram a me cobrar tarifa*". "*O banco está me cobrando uma tarifa para liberação de uma garantia*". "*Precisei contratar um plano de previdência para conseguir um empréstimo*", uma coisa a ver com a outra. "*O vendedor garantiu que a minha cota era contemplada*", não era. "*O banco não me disse que preciso manter a conta para pagar as parcelas do meu financiamento*", e por aí vai. Então é aquela história lá de só libera um crédito se contratar um título de capitalização, por exemplo, que é o exemplo, digamos, mais corriqueiro e comum. Isso tem mudado, mas o sistema financeiro, como eu disse há pouco, lá no começo, 1.800 instituições financeiras se relacionando com 90 milhões de correntistas, não existe problema zero. Obviamente que para isso existe o regulador e o supervisor bancário, isso certamente acontece nas demais relações consumeristas.

Eu imagino que o Procon de Minas não cuida só de relações bancárias, ainda bem que tem outras coisas para vocês se ocuparem, senão o foco seria só nos bancos. Muito bem, reclamações aí. A estatística de reclamações, as barras azuis aí mostrando que há algo que ainda nos preocupa, não tem havido uma queda, é algo ainda que eu diria presente no radar de reclamações do Banco Central.

O fundamental é que nós, em termos de demandas abertas, temos o canal para processar as demandas. Em termos de demandas procedentes, tantas quantas elas forem, serão devidamente encaminhadas. E aqui eu lhes asseguro o rigor do Banco Central em relação a essa falta de *suitability* por parte dos bancos, nós temos tido um rigor bastante acentuado em relação a isso.

Muito bem, correspondente bancário é a próxima regra. [ininteligível] fazer um intervalozinho, o que pretende fazer? Podemos seguir mais um pouco?

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: [pronunciamento fora do microfone].

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Porque faltaria uma hora para o tempo, né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: Inicialmente seria 16h30min o intervalo. Eu pedi para antecipar para 16 horas, tá bom?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Para às 16h?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTÁ: É. Ou você gostaria... o que você acha?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Então eu acho que eu vou fazer o seguinte então, se for para 16h, eu vou tentar então agora, eu posso fazer duas coisas: eu dou uma corrida agora e a gente para às 16h e passamos para a outra etapa. É assim que prefere?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Fica a critério seu.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Então tá bom.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Para gente está tranquilo.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Tudo bem? Acho que eu estou cansando muito, não?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Acho que não, tá...

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Podemos prosseguir então? Então tá bom, ok.

Correspondentes bancários. Aqui uma regra que o Banco Central editou e que ampliou a capilaridade do sistema financeiro nacional. Algo também importante. Eu mostrei para vocês o slide que mostra a extensão de pontos de atendimentos no país à fora. Algumas normas foram editadas, em 2011 e 2013, e essa capilaridade, portanto, ela tem um fator importante naquilo que nós chamamos de inclusão financeira. Sem dúvida nenhuma que a figura do correspondente bancário favorece a inclusão financeira, mas tem, também, outros aspectos que a gente precisa no Banco Central estar vigilante, para que essa inclusão financeira seja qualitativa, não só quantitativa.

Nessa figura do correspondente surgiu a questão dos pastinhas, essa proliferação. Muito cuidado com isso. A gente também precisou ter bastante atenção. Por que nós criamos essa regra? E aliás, o Brasil é *benchmark* nessa questão de correspondente bancário. Nós somos hoje copiados por outras jurisdições, nessa figura do correspondente bancário no país.

A ideia foi exatamente poder ampliar a capilaridade, mas algo importante, nós nunca eximimos a instituição financeira da sua responsabilidade. A responsabilidade continua sendo da instituição financeira que contrata o correspondente. Exemplo de correspondente: Banco do Brasil, Banco Postal, só para que vocês possam ter uma ideia. Lotéricas, Casas Lotéricas e Caixa Econômica. Para que vocês possam ter noção do que eu estou falando com exemplo mais prático, né? E há, portanto, uma necessidade de transparência na atuação do correspondente e tudo isso deve levar a que o cliente possa ter condições de comparar custos, etc. e tal.

Mas muito cuidado com a questão do superendividamento porque houve uma proliferação desses correspondentes, e isso também precisa ser objeto de uma atenção redobrada por parte do Banco Central. Reclamações também de atuação de correspondentes relacionadas com portabilidade de crédito sem autorização do cliente. Porque muitos dos correspondentes ficam com procurações dos clientes e acabam portanto o crédito para outras instituições. Ou então determinado cliente diz que foi na lotérica e não deixaram que ele sacasse, ou ele sacou, enfim, tem uma série de outras reclamações. A figura do pastinha a quem eu me referi, enfim, eu vou tentar acelerar aqui um pouquinho mais para que a gente possa ganhar tempo.

Aqui são reclamações. Aqui um declínio muito grande de reclamações contra os correspondentes bancários.

Cartão de crédito. Cartão de crédito é uma figura muitíssimo utilizada hoje por todos nós. Eu dei um dado no começo da nossa fala, 185 milhões de titulares de cartão de crédito, cartão de débito, portanto, temos uma regulação que precisa ser rigorosa. Iniciamos algo importante em 2010, quando nós tratamos do pagamento mínimo

da fatura de cartão de crédito. Disciplinou o pagamento mínimo de 15% a cada vencimento de fatura, isso contribui para diminuir o superendividamento.

E mais recentemente, em 2017, agora em abril deste ano, nós modificamos as regras do chamado "rotativo do cartão de crédito". E nós limitamos a permanência no rotativo por no máximo 30 dias. Até então todos nós poderíamos ficar no rotativo do cartão de crédito. O que é o rotativo do cartão de crédito? Eu não pago a totalidade da fatura, eu pago só um percentual mínimo e eu continuo jogando o saldo devedor a de eterno, era assim que funcionava. Nós mudamos a regra para limitar a 30 dias. Depois de 30 dias o banco não pode permitir que você fique no rotativo. O máximo que o banco pode fazer é te dar, é facultativo, um crédito parcelado, mas em condições mais favoráveis.

Isso diminui o risco de crédito, isso diminui, na verdade, o risco prudencial por parte dos bancos e foi uma medida fundamental para a redução do custo e do *spread*, eu vou mostrar isso para vocês daqui a pouco. As motivações foram, na verdade, o uso racional do cartão de crédito, visando o consumo consciente, o uso responsável do crédito, para permitir o planejamento financeiro e a redução do endividamento das famílias. Isso tudo leva a uma redução do risco de crédito.

Reclamações, cartão de crédito, muitas também. São 185 milhões, como eu disse, de titulares de cartão de crédito. Às vezes o banco cancela o cartão de crédito e não avisa. Às vezes é o contrário, o banco manda o cartão de crédito sem que o cliente peça. Então tem uma série de reclamações aí para que vocês possam entender. Aqui são as estatísticas de reclamações que acabaram aumentando. O volume de cartão de crédito está muito grande no país, mas em termo de procedência, embora também tenha aumentado, mas não é tão proporcional ao número de demandas.

Aqui nós temos no crédito rotativo, que é o que importa, porque nós fizemos uma mudança recente em abril, tá? Não houve um aumento considerável das reclamações em relação ao rotativo do cartão de crédito. O slide anterior é cartão de crédito como um todo. E o slide posterior é apenas no rotativo do cartão de crédito.

Aqui tem um dado que eu gostaria de explorar um pouquinho. Exatamente por conta dessa mudança no rotativo do cartão de crédito, os juros reduziram-se ao ano, no rotativo, de 431% para 221%. Uma redução de 210 pontos percentuais ao ano. Uma redução considerável, praticamente pela metade, faltando pouquíssimo para a metade. Quando eu verifico esse percentual ao mês, de 14.9 para 10.2. Poderíamos dizer, e temos até o direito de dizer, 221% ao ano não é pouco, não é mesmo, mas 431% é muito mais.

Então estamos ainda no patamar que consideramos elevado, portanto, não ideal, mas descemos de um patamar que era muito elevado. Ou seja, onde estávamos, onde estamos e aonde podemos chegar? É isso que é importante que nós tenhamos em mente. Isso decorreu exatamente dessa mudança no rotativo que nós fizemos para não permitir que o cliente pudesse ficar de eterno no rotativo do cartão de crédito. Portanto, uma redução substancial na taxa de juros do rotativo regular.

Política de relacionamento, que é uma outra norma importante. Nós determinamos, agora em 2016, que os bancos... eu vou pular isso aqui, que os bancos passassem a ter uma norma, instituísse uma política de relacionamento com os clientes, pautada na ética, na responsabilidade, na transparência e na diligência. Ou seja, nós praticamente... se eu pudesse utilizar isso, nós acabamos por quase que ressuscitar os princípios e as diretrizes do antigo CDC bancário de 2001, só que agora invertendo: Bancos, vocês é que vão instituir uma política de relacionamento com os clientes.

Então é algo importantíssimo, essa norma é recente, é de 2016, e ela está sendo implantada agora em novembro. Cada banco tem que mostrar ao Banco Central, teve de mostrar ao Banco Central, agora em novembro, que implantou, tem um cronograma de implantação de uma política de relacionamento bancário.

Muito bem, qual é o foco dessa política de relacionamento com os clientes? Aprimorar o relacionamento entre bancos e clientes, definir procedimentos de rotinas e, sobretudo, o último ponto, conscientização da alta administração dos bancos em relação aos clientes. É fundamental que a alta administração dos bancos tenha essa consciência.

Muito bem. Eu agora parto para uma última vertente dessa nossa apresentação, já concluindo o que eu falei de todo esse marco regulatório, desde 2001 até chegar 2016, culminando com essa política de relacionamento pautada nesses pilares que há pouco eu mencionei, ética, etc., etc. Para tudo isso funcionar no Banco Central, duas áreas precisam estar muito integradas, a área de regulação e a área de supervisão, são duas diretorias distintas.

E a nossa diretoria, que é a diretoria de cidadania financeira, fica como mediadora, digamos assim, entre essas duas áreas. Não por outra razão que nós criamos no Banco Central uma instância interdepartamental chamada de Comitê do Cidadão. São seis departamentos. São as áreas do Banco Central que podem oferecer algo relacionado com o cidadão. São departamentos da área de regulação, da área de fiscalização e da área de atendimento ao cidadão de meio circulante, que se reúnem periodicamente para debater normas e assuntos da área de fiscalização que podem melhorar a vida do cidadão. Para funcionar a regulação é preciso que nós estejamos ao lado da supervisão e focados no atendimento ao cidadão. Por isso que esse slide está representando isso.

E além do mais, é preciso que tenhamos uma política de educação financeira e de acompanhamento das reclamações. Exatamente isso que esse slide quer nos mostrar. Mais do que isso, regulação por si só funciona, mas é importante que a indústria bancária entenda que a supervisão também funciona. Ou seja, que a fiscalização seja efetiva. E aí nós temos alguns dados que mostram isso. Comunicações à Senacon; nós temos termos de ajustamento de conduta, nós temos processos punitivos instaurados, em fase de instauração e nós temos ofício de inspeção com base em ocorrências advindas das reclamações. Então isso é fundamental.

Há uma supervisão, há um Departamento de Supervisão de Conduta do Banco Central criado em 2012, aliás, praticamente quando se criou a Diretoria de Atendimento ao Cidadão. Então tudo quanto essas 500 mil demandas que eu disse para vocês, quase meio milhão de demandas que o Banco Central recebe de vocês, dos cidadãos, tudo isso é processado, vai para a área de fiscalização, para que nós possamos atuar junto aos bancos e, se for o caso, puni-los. Do contrário não teria efetividade. Por isso que eu digo que é fundamental essa atuação entre regulação e supervisão. Exatamente o que dizem esses dois últimos slides.

Por que isso? Porque a lei que criou o Banco Central, que é essa Lei nº 4.595 no seu art. 9º diz assim: "*Compete ao Banco Central cumprir e fazer cumprir as normas do Conselho Monetário Nacional*". É exatamente por isso, essa é uma norma de 64. Toda evolução regulatória que eu mostrei aqui para vocês são resoluções do Conselho Monetário Nacional. E o Banco Central tem, portanto, esse dever legal de cumprir e fazer cumprir essas normas. Então é importante que nós tenhamos isso em mente.

Como que nós fazemos isso? Nós aprovamos agora, em 2017, depois de 50 anos em vigor da Lei nº 4.595, o novo marco punitivo do Sistema Financeiro Nacional. Essa lei

é fruto de um intenso debate com o Congresso, com o Ministério Público Federal. Nós temos agora uma ferramenta de trabalho que dá uma simetria de atuação do Banco Central sobre todas aquelas 1.800 instituições financeiras. Antigamente nós tínhamos uma lei que atuava sobre consórcios, outra lei que atuava sobre bancos, outra lei sobre corretoras. Agora nós temos um marco legal único, quase que um código punitivo do Sistema Financeiro Nacional, que abrange a atuação do Banco Central sobre todas as instituições que nós regulamos e fiscalizamos. Então é realmente um marco legal punitivo.

Essa lei, ela não tem nem um mês de vigência. Algo que nos deu um trabalho muito grande para aprovar no Congresso, porque é uma lei muito técnica que envolveu muito debate com vários atores envolvidos, inclusive com o Ministério Público Federal. Nós consolidamos, portanto, nessa lei todas as infrações previstas. Um rito processual único e novos instrumentos de supervisão. E aqui eu queria chamar atenção de um ponto importante. Pela primeira vez nós temos um marco legal, uma lei, que o Banco Central vai aplicar e que tem uma infração que é um tipo administrativo de descumprimento de normas de proteção ao consumidor bancário.

Então agora, na lei de punições do Sistema Financeiro Nacional, isso que está marcado em vermelho, é uma das 20 infrações administrativas que podem incorrer os bancos, que é exatamente descumprimento de normas de relacionamento entre instituição financeira e seus clientes. É uma norma realmente, Dr. Amaury, aqui, fala um pouquinho aqui, próximo a mim, uma norma aberta, isso tem vantagens e desvantagens. É um tipo administrativo aberto, isso nos permite, digamos assim, um campo vasto para atuação. E a regulamentação que o Banco Central já fez por meio de uma circular nos dá as amarras para que a gente possa atuar.

Então nós temos agora, de fato, um tipo administrativo infracional para podermos punir bancos que não cumprem todas aquelas resoluções que eu mencionei para cada um de vocês. Essa nova lei, ela permite também, um dado importante, que a gente possa punir os bancos pela gravidade do resultado, não só pelas próprias infrações. E nós agora, também, pudemos ter outras penalidades que não só aquelas que a lei de 64 nos dava, mais do que isso, a gente pode agora aplicar multas que podem chegar até R\$ 2 bilhões. Outrora multa máxima para bancos era de R\$ 250 mil, portanto, não havia multa. Lamento informar, mas essa era a punição de outrora.

Agora nós temos, de fato, um poder punitivo eficaz, robusto, severo, para poder punir. Não que tenhamos o prazer de fazê-lo, mas se precisarmos, temos a ferramenta, temos o instrumento para poder agir. Temos também alternativa. Nós podemos firmar termo de ajustamento de conduta, como o Ministério Público faz, só que nós temos uma outra terminologia. Em vez de chamarmos de termo de ajustamento de conduta, TAC, chamamos de termo de compromisso. Podemos também firmar o que em outras normas se chama de acordo de leniência, para nós é acordo administrativo em processo de supervisão. Então são ferramentas de que o Banco Central dispõe para poder atuar de forma mais robusta.

A partir de aqui, desse slide, melhor dizendo, eu não preciso me deter muito, Dr. Amaury. Aqui é uma agenda do Banco Central mais, digamos assim, programática daquilo que a gente tem feito no nosso dia a dia, eu vou realmente passar esse slide que estão disponíveis para todos vocês. Eu destacaria esse daqui, algo importantíssimo que nós fizemos na área de cartão de crédito, que agora todas essas máquinas que vocês veem nas lojas podem usar todo tipo de bandeira de cartão: Visa, Cielo. Eu não queria citar nome, mas, enfim. Isso antigamente, cada máquina era uma bandeira. Nós agora... isso aí contou muito com a participação também do Ministério da Justiça na época, isso foi uma, digamos, uma batalha grande. Isso fomenta concorrência, elimina custos. Então as máquinas agora utilizam todas as bandeiras. Isso é importantíssimo.

Outra regra importantíssima. Nós, todos nós agora podemos exigir diferenciação de preço a depender da forma de pagamento, à vista ou a prazo. Outrora havia uma discussão, Código de Defesa do Consumidor vedava essa diferenciação de preço. Até uma controvérsia se deveria ou não deveria fazer isso, mas ao menos hoje nós temos essa possibilidade. E o comerciante tem a faculdade de oferecer essa oportunidade.

Aqui é o nosso ranking de reclamações, uma ferramenta importantíssima. Aqui eu gostaria de destacar, nós criamos agora o ranking de ouvidorias. O que é isso? Qual é a diferença? O ranking de reclamações é o seguinte: você vai e reclama no Banco Central contra o banco. O ranking de ouvidorias, ele inverte a lógica. Nós agora vamos ranquear quais são as melhores ouvidorias dos bancos. O que a gente quer fazer com isso? Fazer com que as ouvidorias agora possam se destacar. E a gente vai além do ranking negativo contra os bancos, a gente quer publicar o ranking positivo.

Fizemos a primeira publicação na segunda-feira passada. Quais são os bancos que têm as melhores ouvidorias? Então com isso a gente quer que os bancos fujam da primeira posição do ranking negativo e corram para a primeira posição do ranking positivo. Então é importante ferramenta de empoderamento do cidadão. Então é isso que quer dizer.

Aqui é o último destaque que eu daria. Nós criamos um programa, por meio de um acordo de cooperação com a Senacon, chamado É da sua Conta. Esse programa, ele alcançou cerca de 333 Procons. Nós estamos oferecendo um curso de capacitação dos atendentes dos Procons, um curso online. Fizemos a primeira turma, concluída agora, e em março teremos a segunda turma. Por que isso? Por aquilo que eu disse no começo, os Procons lidam com inúmeros assuntos de consumidor. Então a gente entendeu a necessidade de poder ajudar os atendentes dos Procons a entender melhor a temática do consumidor bancário.

Então, em termo de informações, eu tenho aqui rapidamente para dar esses dados para vocês. Me passaram para mostrar apenas a efetividade disso. De fato, agora eu já estou mesmo caminhando para concluir. Até porque o fôlego aqui já começa a esvaír. Os dados são o seguinte: 720 alunos se inscreveram na primeira turma, 400 concluíram o curso, portanto, um percentual razoável de 56%. O curso é a distância. Isso envolveu 333 unidades dos Procons em todo o Brasil, portanto, um terço dos Procons. Algo que nós consideramos... isso representa 37% de todos os Procons. Então uma parceria do Banco Central com os Procons.

Nós criamos um aplicativo, cada um de vocês pode baixar pela Apple Store ou pela... qual é a...? Pela Google Play. Vocês podem baixar esse aplicativo. Baixando esse aplicativo vocês já podem nele mesmo registrar aquelas reclamações a que me referi, não precisa nem ligar para o 145 nem ir para a internet. Então agora cada cidadão pode registrar a sua reclamação contra o banco por um aplicativo, por um app no seu smartphone. Ou seja, o nome desse aplicativo já diz tudo BC Mais Perto, é o BC mais perto do cidadão. Exatamente para permitir que cada um de vocês possam reclamar mesmo contra os bancos. Isso é importante. Isso mostra exatamente a capacidade de exigência do cidadão para com os bancos. Isso mostra uma capacidade também de aprimoramento dos bancos.

Outra ferramenta importante que é a Calculadora do Cidadão, ferramenta de educação financeira. É um outro app que o Banco Central oferece. Já foram feitos mais de meio milhão de downloads. Essa calculadora permite que vocês, quando vão comprar um bem, fiquem sabendo, por exemplo, se tem juros embutidos quando o varejista ou o comerciante diz: "Olha, dez vezes sem juros". Podem colocar na calculadora do cidadão que vocês vão ver se tem juros ou não. É uma ferramenta importante para que vocês possam também aprender.

Temos um portal para que vocês possam fazer gratuitamente um curso de gestão de finanças pessoais. Nesse portal já foi visualizado por 658 mil pessoas, nós já formamos 300 multiplicadores e 26 mil pessoas já concluíram online o chamado Curso de Gestão em Finanças Pessoais, ou seja, educação financeira.

Concluindo. Indução de um melhor relacionamento entre clientes e bancos, isso é fundamental. Esse é o negócio dessa nossa diretoria de relacionamento entre consumidor bancário e o Sistema Financeiro Nacional. Os clientes estão e precisam continuar melhor informados e mais exigentes. Os bancos estão e precisam continuar cada vez mais firmes na prestação de um serviço de qualidade e transparente para com os bancos. E o Banco Central precisa oferecer uma regulação que garanta uma atuação mais cooperativa, mais equilibrada, mais justa e mais equitativa nessa relação clientes/bancos.

Enfim, Dr. Amaury, eu peço, assim, minhas escusas por me alongar, mas me disseram que o tempo era um pouco mais longo. E por isso que eu então me permiti fazer esse exagero de slides aqui. É um material que eu deixo para estudo, está disponível. Foi um prazer, de fato, poder compartilhar. Eu quero dizer que foi, digamos assim, a primeira oportunidade que o Banco Central teve com tempo para poder conversar. Esse é um tema que por muitos e muitos anos, eu diria, foi um tanto quanto um tabu no Banco Central, falar de consumidor bancário, etc. e tal. Algo que a gente sempre achou que era problema de Procon, problema de Senacon, etc. e tal. Não, esse é um problema de todos nós.

O regulador bancário, ele é um ator fundamental no relacionamento banco/cliente. Não é o único, não é o principal, mas é um ator que precisa se preocupar com isso. Nós não podemos atuar na relação individual, mas temos de atuar preocupado com um todo e essa contribuição nós temos procurado dar. Nós criamos uma diretoria só focada nisso. Temos um diretor, agora sou eu, antigamente era o Luiz Edson Feltrim, certamente amanhã será outro. Amanhã, não estou dizendo que amanhã, sexta-feira, enfim, não sei, quem sabe? Mas outro dia. De tal sorte que quero só lhes demonstrar que o Banco Central passou a ter no seu órgão de cúpula, que é diretoria colegiada, um membro da diretoria dirigindo departamentos, são cinco departamentos, três dos quais focados em cidadania.

O Departamento de Atendimento ao Cidadão, nós temos uma ouvidoria, e nós temos Departamento de Promoção da Cidadania Financeira. São três de cinco. E temos dois outros departamentos. Assessoria Parlamentar, está aqui o chefe de Assessoria Parlamentar, que é o Davi Falcão, que tem toda uma relação com o parlamento no acompanhamento dessas normas relacionadas com a defesa do consumidor. E temos o Departamento de Comunicação. Uma preocupação muito grande com a assessoria de imprensa, com a cobertura, então são cinco departamentos vinculados a essa diretoria. Três dos quais focados em assuntos relacionados com a cidadania financeira. Eu agradeço a oportunidade. Muito obrigado.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Isaac, nós que agradecemos a sua presença. Quando nós fizemos contato com o Banco Central nós conversamos com o Cláudio, aqui do escritório de Belo Horizonte. E aí depois nós fomos surpreendidos com o contato do Banco Central de Brasília, conversamos com o Dr. Isaac, que se dispôs a vir pessoalmente fazer essa palestra. Pedimos a ele para dentro do tempo, ele ficasse à vontade para apresentar as resoluções que são de interesse do consumidor, e ele trouxe aqui a apresentação. Ela vai servir para que todos nós possamos estudar porque a coordenação, esse Centro de Apoio de Defesa do Consumidor, que também é a coordenação do Procon estadual, Dr. Isaac, ele busca exatamente disseminar o

conhecimento.

E com certeza todo esse material que foi trazido e essas resoluções, elas serão estudadas por nós aqui em Minas Gerais. E com certeza nós teremos, para o ano, uma proposta do Banco Central para que a gente pudesse fazer uma discussão um pouco mais aprofundada sobre essas normas. A nossa ideia é que o conhecimento fique nivelado, porque a partir do momento que o sistema, ele é qualificado em relação aos assuntos que são também de interesse das agências e dos órgãos reguladores como o Banco Central, a gente consegue, a partir desse nivelamento, informar melhor o consumidor, e resolver melhor os problemas do consumidor.

Eu acho que o sistema como um todo, ele agradece ao Banco Central por essa magnífica exposição. E eu sugeriria agora que nós pudéssemos fazer um intervalo, Rafa? Dá para fazer um intervalo, e depois nós teremos aí todo tempo possível para que as pessoas possam perguntar, tirar suas dúvidas. E, posteriormente, com essa degravação desse evento, a gente vai encaminhar para todo o sistema, para os juízes dos juizados, para os defensores, para os promotores dos Procons municipais, para as associações de defesa do consumidor e delegados também, de polícia, que são especializados na defesa do consumidor.

E aí com isso a gente consegue cumprir essa finalidade que não se acaba, não se encerra aqui, mas que vai para todo sistema estadual. E também encaminhar para própria Senacon, Dr. Isaac, que a Senacon também tem compartilhado esses eventos, essas degravações com todo o sistema nacional. De modo que a gente consiga fazer não apenas para Belo Horizonte, para Minas Gerais, mas também para todo o país. Então vamos para o intervalo e em 15 minutinhos a gente retorna para a fase de perguntas. Ao nosso evento.

[intervalo]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: E aí eu queria fazer uma dinâmica bem simples, bem objetiva, seria o seguinte. A gente, levantando o braço aí quem quer fazer perguntas, que aí eu anoto aqui e na sequência a gente começa a trabalhar. O microfone está ali à disposição. Christiane, Lívia, Débora. Só mulher, hein?

[risos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só três perguntas? Eu tenho dez aqui, então eu fico mais satisfeito, né, Ricardo? Ricardo, vamos fazer então a seguinte... fechamos? Jerônimo. Mais alguém? Carolina. Mais alguém? Então nós temos cinco perguntas. A gente faz uma primeira rodada de perguntas, depois eu passo a palavra também para o Dr. Ricardo para ele fazer alguns comentários dele. E aí, se for o caso, a gente renova aí a série de perguntas.

Então vem o Ricardo aqui, a gente coloca o Ricardo. Rodrigo? Rodrigo. Então vamos começar. Christiane, [ininteligível] aqui.

SRA. CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI: Dr. Isaac, boa tarde. Estou aqui. Meu nome é Christiane, sou assessora aqui do Procon estadual de Minas. É muito bom ouvi-lo, ainda mais... eu gosto muito de direito bancário, é o tema do direito do consumidor que eu mais gosto. Essa relação do consumidor bancário, e acho a mais difícil também, ao mesmo tempo. Eu tenho duas dúvidas, duas perguntas.

Primeiro, o senhor falou no início da sua exposição a respeito da capilarização, da

bancarização dos municípios. E aqui em Minas nós temos uma situação, nós da assessoria atendemos promotores de defesa do consumidor em todo o estado e Procons municipais também. Então acompanhamos a situação do estado. Em vários municípios, hoje acontecem dois problemas, em alguns existe a redução do horário de funcionamento das agências bancárias, e em outros os bancos estão delegando funções essenciais, como por exemplo o saque de dinheiro para lotéricas e similares.

E os consumidores chegam no banco e não conseguem fazer nada, a não ser a simples consulta de extrato, de saldo, algo mais eletrônico. O argumento dos bancos é a questão da segurança. Eu queria saber a posição do Banco Central em relação a isso, porque nós vemos vários municípios hoje que tem um problema de atendimento de serviços básicos nos bancos. Essa é a primeira pergunta.

A segunda, também relacionada à segurança bancária. Nós temos hoje no Brasil uma verdadeira inflação legislativa de normas sobre itens de segurança bancária. Por exemplo, em Belo Horizonte nós temos uma lei municipal que exige o vidro fumê nas agências bancárias. O argumento é para evitar o crime de saidinha de banco, mas eu tenho até as minhas dúvidas se o vidro fumê é melhor ou pior, porque a pessoa que está ali dentro, ela não consegue ver quem está fora.

Então, só um exemplo, nós temos no Brasil inteiro diversas leis, isso causa uma confusão para nós atuarmos, para os próprios bancos se adequarem a essas leis. Então a minha pergunta: existe alguma tentativa de uniformizar essas normas para que facilitasse a aplicação, tanto pelos órgãos de defesa do consumidor como pelos bancos, próprios bancos? Obrigada.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Muito bem. Christiane, obrigado pela tua intervenção. Vamos lá. Todas duas são de fato relacionadas com a temática segurança bancária, que é algo que foge à atribuição do Banco Central, mas nem por isso eu vou deixar de responder a sua indagação. Até porque é uma temática que porquanto nós não tenhamos no Banco Central essa atribuição, está diretamente relacionada com a atuação, com a atividade bancária. E nós temos nos ocupado desse debate.

Essa semana mesmo eu recebi uma instituição financeira, representantes de uma instituição financeira no Banco Central. Uma instituição financeira de grande porte. Dirigentes da alta cúpula dessa instituição financeira, exatamente em razão de problemáticas relacionadas com a segurança bancária.

Então, veja, problemáticas graves, explosão de caixas eletrônicos. Essa instituição financeira já despendeu altíssimas cifras exatamente em razão dessas explosões, assaltos. E aí a gente precisa olhar isso por alguns ângulos. Se é possível que o regulador bancário, ou qual seria a capacidade do regulador bancário interferir junto ao regulado, para que ele pudesse suportar o ônus com gastos em relação a falta de segurança que o Estado deve prover. Esse é um ponto. Não só prover para agência bancária, mas para os próprios cidadãos.

Então quando você tem, por exemplo, uma situação de uma localidade em que ali a criminalidade, pelas estatísticas, pelas circunstâncias, é algo que não recomenda movimentação maior de numerários, e se você tem, você está colocando em risco a própria população. Não só os funcionários ou os clientes daquela agência bancária. A discussão é muito mais profunda do que talvez a gente possa supor quando a gente para para tentar analisar essa questão. Estou apenas tentando, digamos assim, falar alguns aspectos sobre isso, porque nós temos debatido esse assunto lá no Banco Central.

Muito bem, mas avançando um pouco mais. E você deu exemplos concretos em relação a serviços que determinada instituição, agência, etc. e tal, tem passado para correspondentes seus e não tem feito nas suas respectivas agências. Alguns serviços podem ser, saque é um deles. É possível, por exemplo, você fazer saques até determinados valores, limites, sem correspondente bancário. Então esse não é daqueles serviços que somente em agências bancárias você consegue fazer.

Agora, talvez precisa saber o seguinte: nada disso pode ser feito na agência bancária? Eu não sei exatamente, precisaria investigar, entendeu? Qual seria a circunstância concreta do caso, mas o fato é: a segurança bancária, ou a falta de segurança bancária, hoje é algo sério em várias localidades, em vários municípios. Você vai para o interior do Norte e Nordeste, aqui não há nenhum demérito, eu mesmo sou dessa região, há situações muito críticas em relação ao horário de funcionamento, ao mínimo de horário que o Banco Central, por meio de suas normas, obriga, mas há um intervalo que pode ser maior, mas os bancos podem funcionar nesse intervalo em horário menor.

Então é preciso saber exatamente qual é o intervalo que essas agências estão funcionando, mas tem uma flexibilidade nessa margem de horário. O fato é o seguinte, para concluir nessa primeira abordagem. Essa não é uma questão que a gente pode simplesmente apenas olhar pelo ângulo de que os bancos são obrigados a funcionar, porque são. Segurança pública é algo muito sério. E se o Estado não provê não é razoável que o particular.. porque veja, o que é, na verdade, a atuação de uma instituição financeira? É um empreendimento como outro qualquer.

Qual é a diferença da instituição financeira que explora uma atividade para um comércio? O comércio pode fechar as portas em razão da falta de segurança pública e a agência bancária não pode. Ela não pode, por exemplo, estabelecer a sua rede de atuação em razão da falta de segurança pública, mas o comércio pode. Então essa é uma situação. Agora, o Banco Central, ele não tem essa capacidade e competência normativa de intervenção para determinar onde deve e onde não deve ter uma atuação em termo de rede de capilaridade. Isso é um problema complicado.

Segundo ponto: inflação legislativa. Aqui eu acho que nós temos um problema que talvez a gente pudesse endereçar melhor. E aí o que a nossa Constituição diz? Lá tem um dispositivo na competência comum, ou concorrente, e lá tem uma cláusula muito aberta, que é o tal interesse local. E ali cabe tudo. Então você tem legislação municipal de porta giratória, de vidro fumê, sei lá o que mais, etc. e tal. Então eu sou daqueles, e aqui eu falo por mim, nesse exato momento, que entendo que é necessário até que nós mudássemos a própria Constituição para deixar claro que em matéria de segurança bancária a legislação é de âmbito nacional. Acho que isso endereçaria a questão.

Acho que até seria o caso de nós mudarmos o capítulo lá, salvo engano, 22 da Constituição que trata das competências legislativas exclusivas da União. Acho que seria importante. Essa proliferação de legislação sobre segurança bancária é um custo de observância que complica muito para as instituições financeiras e isso tem reflexo, inclusive, dentre outras coisas, no próprio *spread* bancário. Então esse é um ponto importante e acho que você coloca e bem, e de fato acho que aqui deveria ter uma legislação de âmbito nacional.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: A Livia lá. Dr. Isaac, qual que é o horário mínimo de funcionamento?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Acho que são seis horas.

[falas sobrepostas]

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só para gente poder registrar.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:55:00]: Existem duas situações, uma para os municípios em geral, se não me engano são de cinco horas, não é isso, Raquel? E existe uma especificidade para municípios que só têm uma agência bancária. E nesse caso ela tem horário, ela pode trabalhar no horário reduzido, se não me engano, de três horas.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Ah, ok.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:55:18]: Tá? Então existe dissensões. E existe hoje, como o Dr. Isaac falou, uma série de flexibilidades. Então existem bancos que estão abrindo mais cedo para atender só os seus próprios clientes. Porque nesse horário padrão, ele atende clientes e usuários, e não pode distinguir. A regra é muito clara em dizer que não pode distinguir. Existem situações em que ele pode abrir apenas para os clientes. Quer dizer, se ele ultrapassa o mínimo ele pode, como o diretor falou há pouco, ter a sua própria política de atendimento.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Então seriam cinco horas para o geral...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [01:55:50]: Geral, mas há exceções.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O horário, quem fixa os intervalos... quem fixa é o banco.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Existe uma flexibilidade desde que de 11h às 3h estejam abertos.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Desde que de 11h às 3h. Aí ele poderia, tem um horário para antes ou para depois. E nos municípios que só tenham uma agência bancária...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Três horas.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Três horas.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: O mínimo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tem vinculação a horário ou não?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: Eu não lembro. Acho que não existe.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tá. Vamos seguir então? Só para... a Lívia. Pois não, Lívia.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Boa tarde a todos. Boa tarde, Dr. Isaac, à Mesa. Os Procons hoje, na nossa reunião do fórum, noticiaram uma suposta prática abusiva

das instituições financeiras que oferecem esses pacotes mais caros, como Prime, Exclusive e outros. O que ocorre? Os clientes desses produtos, eles têm uma prioridade de atendimento nas filas de banco. O que vai de encontro o que, na verdade, rasga a norma municipal, que tem como fim proteger acessibilidade, proteger o nosso hipervulnerável, que é o idoso.

Então constatamos aí que a hora que o cliente... eu falo o nome desses que eu conheço, Prime ou Exclusive, entram na instituição para ser atendidos, eles passam na frente de todo mundo ali que está aguardando o seu atendimento, certo? E acho que é o momento da gente pedir uma intervenção nesse sentido, viu, Dr. Isaac? E a gente está falando aqui com a pessoa própria.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Livia, só para esclarecer. Essas pessoas que têm esses planos...

[falas sobrepostas]

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: São os clientes VIPs, digamos, né?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: São os clientes VIPs.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: São clientes VIPs. Sim.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eles têm preferência inclusive em relação a idosos, a...?

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Sim. Todo o público.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Pessoas que legalmente teriam.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Eu falo dos hipervulneráveis, que na verdade a ofensa é maior.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sei.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Mas também daqueles que estão ali, clientes normais.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você tem reclamação lá em Rio Pomba sobre isso?

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Não, elas não foram registradas, mas tem vários Procons que já têm, que já presenciaram. O meu não tem registro.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Sei. Ok.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Apesar da notícia.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Tá.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Tá certo? Mas como a gente está aqui esse ano inteiro dizendo que a gente está na era do diálogo, o diálogo, ele previne o litígio, né? Então estamos no momento aí apropriado para que o Banco Central tome atitude

nesse sentido.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Ok.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Muito obrigada.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Eu vou fazer nesse caso um registro, até para que nós verifiquemos lá as nossas reclamações. E aí não vai de minha parte qualquer tentativa de justificar. Os clientes VIPs, eles têm uns serviços especiais e pagam por isso, quer dizer, aí tem prestação e contraprestação de serviços. Digamos, ele tem um pacote de serviços, imagino que nesse pacote de serviços pode estar incluído algum benefício. Mas eu não sei, eu preciso ver o caso concreto e ver até se... e até, quem sabe, até expedir recomendações, acho que talvez valha mais por isso a sua observação. Não sei.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: É, no intuito de informação, no site da Instituição Bradesco, onde oferece esses dois produtos, em um deles, eu me recordo aqui, fala desse atendimento aí prioritário.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Tá bom.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Lá, o senhor vai obter aí esse respaldo necessário.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa, eu te escrevo depois, vamos seguir na ordem, pode ser? Aí você vem na sequência? Porque aí você fala com mais tranquilidade.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Passa então, passa lá, passa o microfone.

SR. LUIZ FABIANO: Na verdade, é prioridade sobre o consumidor que já tem prioridade.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Ok.

SR. LUIZ FABIANO: O idoso, a grávida.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Entendi.

SR. LUIZ FABIANO: Essa era a reclamação dela mais cedo. E agora ela falou só da prioridade.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Certo. Quer complementar, Ricardo? Como é seu nome? Só para gente poder pontuar. Você é de qual Procon, Luiz?

SR. LUIZ FABIANO: Procon de Pirajuba. Luiz Fabiano.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Você tem alguma reclamação a

respeito disso lá ou não? Não.

SR. RICARDO MORISHITA WADA: Desculpe, eu ia falar só que você tem as regras legais e as regras contratuais. O contrato não pode revogar a lei, não pode suplantar a lei. Se a lei vem e estabelece prioridade, é evidente que a prioridade legal precisa ser cumprida. Após ela existe a prioridade contratual, que é uma liberdade de contratação, mas ela não pode revogar, não pode afastar ou litigar uma prioridade estabelecida por lei simplesmente porque é ilegal. Acho que é um dado muito bem lembrado.

Acho que vale a pena ter um esclarecimento em relação a isso. Se não houvesse precedentes, talvez fosse um fato novo, mas já existe. A gente vê isso todos os dias nos aeroportos, nas rodoviárias, você tem a prioridade legal, enfim, pelo menos é o que me parece e eu gostaria de compartilhar aqui só a minha opinião.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, Lívia? Então vamos seguir. Débora.

SRA. DÉBORA: Boa tarde a todos. Eu sou do Procon da Assembleia. Bom, primeiramente eu gostaria de agradecer pela oportunidade de participar e agregar mais um pouquinho de conhecimento aqui porque eu ainda sou acadêmica.

A minha pergunta, eu gostaria que o palestrante voltasse um pouquinho na resolução, deixa eu só pegar o número dela aqui, que é uma que a gente tem recebido um crescente número de reclamações no nosso órgão, por quê? Os consumidores, quando se tratam de questões relacionadas à reclamação de juros, cartão de crédito, eles vão direto ao juizado. E o juizado já tem uma orientação em encaminhar essa demanda direto para o nosso órgão porque a gente tem um setor de cálculo. Temos também um advogado que é especialista na parte financeira, então a gente tem como foco tentar solucionar essa demanda para que não gere um litígio.

Eu queria que ele voltasse um pouquinho nessa Resolução nº 4.549, sobre essa questão dos juros do cartão de crédito. Por quê? Parece que ela entrou em vigência agora em janeiro de 2017, ela fala dessa questão de fazer o parcelamento de uma forma que beneficie mais o consumidor, mas a reclamação que a gente tem visto bastante no nosso órgão... o que tem acontecido? As instituições financeiras têm feito realmente o parcelamento, mas esse parcelamento, ele tem ocorrido de forma automática.

Então às vezes o consumidor, ele fica com o saldo devedor pequeno lá e aquele valor, ele é parcelado de 14, de 16, de 20 vezes. Então quando a gente entra em contato com as instituições financeiras no intuito de fazer um parcelamento de uma forma que realmente favoreça o consumidor, nós temos visto uma restrição muito grande. Porque a resposta que os prepostos nos dão até mesmo nas próprias audiências, é: "Não, a resolução falou que tem que parcelar", só que não existe um contato da instituição financeira com o cliente. Então esse parcelamento, de certa forma, ele não tem sido favorável ao consumidor.

Qual que é a minha dúvida? Qual que é a orientação? Esse parcelamento, ele realmente, ele tem que ocorrer de forma automática? Tem que haver um contato da instituição financeira com o consumidor no fim de orientá-lo: "Olha, o senhor deixou de pagar a sua fatura de forma integral, os juros, ele vai ser menor do que o crédito rotativo, entretanto, o senhor vai ter um parcelamento de 16, 20 vezes daquele saldo remanescente"? Existe a possibilidade de pedir o cancelamento? Porque nos atendimentos que nós temos feito a gente não tem conseguido fazer o cancelamento desse parcelamento. Então o cliente fica com aquele saldo devedor e, ao mesmo

tempo, três, quatro, cinco parcelamentos na fatura. E quando chega nas nossas conciliações a gente não tem conseguido, de forma nenhuma, reverter esse quadro.

Aí a minha dúvida é realmente isso, qual que é a orientação, como devemos proceder? Porque eu tenho visto uma inflexibilidade muito grande por parte dos prepostos em tentar negociar esse cenário. E se existe realmente, já tem ocorrido esse tipo de reclamação do Banco Central, porque nós estamos orientando, também, as pessoas que levem essa reclamação adiante, que não fique somente com o nosso órgão, que não vá apenas no juizado, às vezes o juizado não tem como alcançar de forma mais precisa. Então a minha dúvida seria exatamente isso.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Oh, Débora, essa resolução, ela não autoriza, logo direto ao ponto, o parcelamento automático. Ela faculta a instituição financeira a oferecer um crédito parcelado, se o fizer em condições mais vantajosas para o cliente. Literalmente o que diz a resolução. Ela limitou o crédito rotativo em 30 dias. Findo esse prazo, o cliente precisa então quitar a fatura do cartão de crédito. Se não fizer, ele vai ficar inadimplente. Se ele quiser contratar com a mesma instituição financeira o crédito parcelado, ou seja, se ele quiser pegar aquele saldo devedor e quiser parcelar, ele poderá fazê-lo junto à instituição financeira. Se a instituição financeira lhe ofertar o crédito e parcelar, terá que ser em condições mais vantajosas.

Agora, nada impede que previamente eles possam já acordar que na eventualidade de ter um saldo no rotativo que ultrapasse os 30 dias, já podem firmar o contrato que será concedido o financiamento, mas isso tem que ser contratado. Não tem como haver um parcelamento automático, isso é relação contratual. Tem uma bilateralidade, não tem jeito, isso é da relação normal de qualquer contrato. Objetivamente é isso, o que passar disso está contrário a norma do Conselho Monetário Nacional, enseja reclamação junto ao Banco Central, todos os procedimentos normais e levando, inclusive, até a possibilidade de a fiscalização do Banco Central abrir processo administrativo e tomar as providências que tem que tomar. Não pode e ponto. Ok?

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Deixa eu tentar só, para contribuir. A circular fala, ou a resolução, ela diz que uma vez... você fez uma compra no cartão de crédito e aí no primeiro pagamento, no primeiro mês, você pode pagar, fazer o pagamento mínimo. Agora no próximo mês, seriam 60 dias da compra.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Trinta, né? Ah, tá, ok.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Da compra.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Da compra, ok, ok.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Aí você teria ou que parcelar ou que quitar o pagamento integral.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Uhum.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: O problema está aí. Porque, em geral, os bancos, eles mandam propostas de parcelamento na própria fatura. Já é assim. Então, outros bancos, eles... e aí vem a grande questão: como que você vai consentir em relação aos parcelamentos que são oferecidos? Teoricamente, você pode pagar uma prestação que, em tese, presumiria que você escolheu um parcelamento X em tantas prestações. Então, eu estou colocando a situação fática só para gente poder raciocinar junto com a Débora, que a Débora está trabalhando nisso. Outros bancos, se você... e aí você tem a possibilidade de fazer um pagamento

que seja superior à prestação de algum parcelamento que foi oferecido, em geral, o banco aceita. Mas se você faz um pagamento descolado do parcelamento, vamos imaginar assim, o banco aceita.

E aí tem um problema que é o seguinte... e tem um outro problema, que é um outro fato que a gente vê na prática. A pessoa fez a compra, e a circular fala que a compra, ela não pode perdurar por mais de... você não pode fazer um pagamento mínimo no segundo mês da compra. Mas aí há bancos que inserem esse, o valor no pagamento mínimo às compras novas, à compra do mês seguinte, aí ele coloca no pagamento mínimo. Isso é uma questão que a gente tem discutido. Eu acho que o pagamento diferenciado em relação aquele primeiro, em que se está contando o prazo de dois meses, eu acho que ele deveria ser separado disso.

Porque aí o banco misturando a compra nova com a compra antiga, ele acaba, de alguma forma, eternizando uma regra que não deveria ser prolongada. Não sei se vocês estão me entendendo. Então o que eu acho, efetivamente, é que cada banco está fazendo uma aplicação diferente da regra. Tem banco que já cancela o cartão de crédito se a pessoa ou não quitar o valor total no segundo mês da compra, ou não pagar o valor que seja do parcelamento, que ele possa identificar como sendo 24 ou em 36, etc. Eu acho que essa circular ou essa resolução, por ser uma norma que veio para sustentar, coibir ou se tentar evitar o superendividamento, eu acho que valeria a pena fazer uma discussão no sentido de detalhar um pouco essa norma. Esse é o meu pensamento.

Porque a gente tem participado de discussões nos bancos, e a gente verifica que dentro dos bancos cada um pensa de um jeito. E entre os órgãos de defesa do consumidor, eu, por exemplo, eu acho o seguinte. Se a pessoa fez a compra, e no segundo mês a partir da compra ela não optar por uma condição de parcelamento, ou não fizer o pagamento integral, no meu entendimento o cartão de crédito tem que ser bloqueado.

Porque se você permite que vá sendo feito vários parcelamentos sem a concordância expressa ou sem que seja de uma forma em que o consumidor possa se responsabilizar e a situação se torne segura para ambas as partes, eu acho que a norma acaba não sendo aplicada. É assim, mais ou menos é isso que a gente pensa.

SR. JOÃO: Eu queria pedir um minuto para ajudar nesse trabalho, Dr. Amauri, que você está fazendo, de aproximar regra, que o Dr. Isaac bem apresentou, ao dia a dia lá da Débora. Então assim, no segundo vencimento o cliente tem três alternativas: ou ele paga tudo ou ele não paga nada ou ele parcela, certo? O parcelamento, como bem disse o diretor e a questão legal, ele é um financiamento e, portanto, ele precisa estar contratado. Precisa haver um contrato. Então, o que acontece? O cartão de crédito, ele é um contrato por adesão. Então, no contrato de adesão a instituição financeira alterou o contrato, que está armazenado em algum lugar, algum cartório, e lá prevê uma forma de contratação. Então o que nós temos aqui é um problema de comunicação, porque as faturas dos cartões de crédito são muito complexas.

Há pouco, acho que foi você, falou da questão de fila e de segurança. A Abecs nos reportou que há 52 leis que precisam ser observadas na emissão de uma fatura de cartão de crédito. Então a fatura de cartão de crédito, ela é muito poluída. Então o que acontece? Para gente verificar o que o diretor Isaac falou há pouco, é preciso que o cidadão faça algum ato para contratar aquele financiamento. O que está acontecendo? Ele está fazendo esse ato sem saber que está fazendo. Então a fatura tem lá assim: "Se você pagar R\$ 120,32, você está contratando financiamento em oito prestações". Ele não leu isso, e por acaso ele pagou o valor. E aquele ato é adesão, um contrato de adesão, certo?

Então, e aí os bancos são criativos, de fato, eles não seguiram a mesma linha. Existe uma discussão que a gente tem já com a Febraban, eles preferiram, eles entendem que se todos fizerem igual eles vão ser acusados pelo Ministério Público de cartel, então eles foram cada um numa linha diferente. O que torna o nosso trabalho mais difícil, Morishita, porque se eu tiver conta em dois bancos, eu vou ter duas regras diferentes, tá?

Então, para o contrato, para que haja um contrato e um parcelamento, o cliente tem que fazer alguma coisa. Se eu não pagar nada, eu não contrato nada, mas se eu pagar um valor e esse valor tiver dentro de uma regra que está escondido em algum lugar da fatura eu contratei. Eu fiz a carta que o diretor Isaac falou: "Está contratado". A partir desse momento eu não estou mais discutindo cartão de crédito, eu estou discutindo um financiamento. Portanto, se eu quiser sair desse financiamento, eu preciso fazer uma liquidação de um financiamento, que pode ser parcial ou total.

E aí o que nós temos demandado para os bancos, que a gente tem feito reuniões periódicas com os bancos sobre esse assunto é que eles sejam claros em dizer aonde o cidadão vai liquidar esse financiamento. Então, como que eu resumiria essa questão? Existe uma questão da comunicação da fatura, que é confusa pela natureza da fatura. A gente tem insistido nisso, os bancos têm pensado em como melhorar, existe uma questão legal por conta dessas várias regras que afetam o instrumento. A Abecs, que é a Associação dos Cartões de Crédito, está trabalhando nisso. E o próprio Banco Central tem áreas que está discutindo a fatura do cartão de crédito.

Contratado o financiamento, aspas, que está sendo chamado de automático, mas que existe uma ação do cidadão em algum momento, tá certo? O banco precisa dizer claramente como que o cidadão faz para liquidar parcial ou integralmente esse financiamento, tá? Não existe o cancelamento, porque houve uma ação, do cidadão para contratar. E aí, como a gente estava conversando ali no lanche, a Resolução nº 3.694 é a que nós vamos usar para dizer: "Banco, você informou adequadamente ao cidadão como que, por ser contrato, financiamento, aspas, automático?", tá certo?

Então de fato a gente tem, a regra é muito clara: precisa ter o contrato. O que tem acontecido é: o cidadão tem aderido a um contrato sem saber que está aderindo. E é nesse intervalo aqui que a gente tem a colocação do Dr. Isaac, que conhece muito bem a regra, porque é uma regra de interesse da diretoria do banco, é uma regra primordial para o Banco Central, e o dia a dia lá da pessoa que está no Procon.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Uma coisa que eu acho que podia melhorar, João, é que o consumidor, se ele fosse pagar um valor que não seja um daqueles ofertados de parcelamento, que o banco não recebesse. Porque você começa a pagar um valor diferenciado, que não seja o pagamento mínimo, você acaba incidindo no mesmo problema. A coisa vai girando. Então, eu coloquei isso para um banco que a gente discutiu na última reunião, aí eu coloquei isso. Porque se a pessoa paga um valor superior ao pagamento mínimo, mas que não seja exatamente uma parcela daqueles parcelamentos que foram propostos, e o banco recebe, ele acaba, de certa forma, descumprindo. Por quê?

Porque ele permite um pagamento sem que seja acoplado a um parcelamento que a norma quer que seja feita, inclusive com esclarecimento e tudo para evitar que o consumidor continue nessa bola de neve. Então eu acho que é uma boa discussão para gente fazer com os bancos para, de alguma forma, e eu não sei se uma revisão também, ou uma... que torne um pouco mais claro, exatamente para que os bancos tenham uma conduta. Porque realmente, se você começar a acordar forma de conduta sem que esteja na norma regulamentar, aí você pode realmente ser acusado de cartel e etc., mas eu acho que é isso, eu acho que é um tema interessante. Débora,

está satisfeita, Débora? Então vamos lá... ah, pois não.

SRA. DÉBORA: Trazer essa orientação também para o consumidor, porque quando ele chega, por exemplo, no órgão, a bola de neve já está pronta. Então a resolução, se eu não me engano, ela entrou em vigência em janeiro de 2017. Ela está começando a encaminhar. Agora que as pessoas estão tendo orientação acerca desse procedimento. Então eu acho que é importante também trazer essa orientação para o próprio consumidor, para que ele possa se programar. E se em algum momento financeiramente ele não conseguir arcar com aquele pagamento da fatura em totalidade, para que ele possa ter ciência de como vai acontecer futuramente.

Porque não adianta padronizar só com as instituições financeiras, o próprio consumidor em si, ele precisa ter um pouquinho mais de conhecimento. Então, assim, talvez uma orientação mais ampla nos meios de comunicação, nos... enfim, de forma geral, para que possa alcançar o público.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. Chris, a gente podia anotar isso e fazer um parecer sobre isso, e depois a gente busca uma reunião técnica, talvez com a Febraban, e também o parecer a gente encaminha também para os Procons. E quem sabe a gente tem também a possibilidade de o Bacen também poder nos ajudar nessa questão, ok?

SR. JOÃO: Diretor, tem aquela campanha que a gente lançou, em conjunto com a Abecs, pelas mídias sociais. Recentemente você divulgou isso.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Essa campanha que ele se refere é uma campanha de educação financeira intitulada Se Passar o Cartão, Não Passe dos Limites, realmente uma campanha bem interessante. Só nas mídias sociais é um meio de comunicação hoje muito utilizado. Nós divulgamos isso já tem umas três semanas, e está tendo um alcance bastante interessante. E de fato fizemos isso, é algo inédito, pela primeira vez a gente faz uma campanha com o próprio Procon, própria indústria bancária, nesse caso com indústria de cartão de crédito com recursos do Banco Central e do setor privado, fazendo aí campanhas educativas para o uso consciente e responsável do cartão de crédito. Fato bem lembrado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, Débora? Então vamos agora o Jerônimo. Se alguém quiser se inscrever, fala, que eu anoto aqui o nome. Ronald, Donald. Vamos então agora o Jerônimo.

SR. JERÔNIMO: Pergunta é a seguinte--

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Se identifica, por favor.

SR. JERÔNIMO: Jerônimo, equipe de Sete Lagoas. A pergunta é a seguinte: os Procons têm dificuldades em apurar se os contratos e serviços financeiros estão de acordo com as normas do Bacen. Até porque os mesmos não são claros e os fornecedores não dispõem de informações. Eu queria saber qual o canal o Procon poderá usar para consultar sobre as demandas diversas direcionadas e suas normativas.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Olha, o próprio canal de atendimento geral do Banco Central. Agora, claro que a gente tem todo o interesse em orientar

aqueles que orientam. Então nós temos um acordo de cooperação com a Senacon, já de há muito tempo, e é fundamental que a gente possa ter essas informações junto ao nosso Departamento de Atendimento ao Cidadão. Além do canal normal que nós temos de pedidos de informações, é o mesmo canal, 145, uma central de atendimento que funciona.

Vocês podem ter a certeza do interesse do Banco Central em manter essa interlocução com os Procons para esclarecer. Eu entendo que em termos de, digamos assim, conhecimento, não é de fato algo do dia a dia dos Procons saber se os contratos, eles têm essa adequação mesmo às normas que o CMN, que é o Conselho Monetário e o Banco Central expedem, o Banco Central está à disposição para manter esse canal com vocês e melhor orientar.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Carolina.

SRA. ANA CAROLINA PINTO CARAM GUIMARÃES: Boa tarde a todos integrantes da Mesa, ilustres representantes, a todos aqui presentes. Eu atuo na área jurídica e sou correspondente bancária também, e eu tenho uma questão com relação a essas regulações que eu não consegui encontrar, não sei se por incompetência da procura, né? Mas alguma norma que, não sei se nessa nova regulamentação agora de 2017, já prevê alguma punição ou sanção relativa à negativa de abertura de crédito. De crédito não, desculpa, de contas.

Porque eu enfrento muito no dia a dia algumas considerações a respeito da instituição bancária para restringir abertura de uma conta. E a instituição se diz em benefício da sociedade e tudo, é uma das mais comuns aqui no Brasil, que a gente atua no crédito imobiliário também, e tem dentro da missão dela essa parte social, mas ela se nega, se a pessoa não tiver um cartão de crédito ou uma contratação de algum produto, se for simplesmente uma poupança ou uma conta-corrente simples.

Então eu tenho atendimento a clientes que eu não consigo realizar a abertura dessas contas por essas questões. Então eu gostaria de saber se existe ou se isso é relação instituição financeira e cliente que não entra o Banco Central.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Bom, talvez aí pudéssemos precisar conhecer um pouco mais os motivos específicos das negativas, mas sem entrar nesse mérito, é importante que nós entendamos alguns princípios. E um deles é que a abertura de conta é um contrato, portanto, é um aspecto negocial entre partes. E é preciso entender também que uma dessas partes tem, também, o direito de escolher com quem se relacionar. Uma dessas partes é o banco, uma instituição financeira.

Salvo aquelas hipóteses que as normas obrigam, de conta-salário, etc. e tal, mas as relações outras de conta-corrente, há todo um campo negocial para que os bancos possam melhor aferir o risco, reciprocidade, outros aspectos relacionados com a boa técnica e prática bancária, que de fato não há uma norma que obrigue, tá certo? Talvez o ângulo é o contrário. Existem normas de cunho prudencial, de análise de risco de crédito, que exigem, de fato, princípios que devem zelar pela seletividade(F), pela boa prática bancária, e aí não dá para saber se essas negativas estão relacionadas com aquilo que a norma exige para que não aconteça. Então de fato fica um pouco difícil. Mas não há, objetivamente, se eu pudesse dar uma resposta, não há uma norma que obrigue que quem quer abrir uma conta-corrente no banco A tenha esse direito subjetivo ou protestativo.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Dr. Isaac, só complementando aqui--

[falas sobrepostas]

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Até poupança, né, Carlos? É uma relação negocial.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só complementando, então não tem requisitos mínimos que o Banco Central regulamente para que a pessoa possa ter direito a uma conta-corrente? Seria isso? Uma vez preenchidos esses requisitos mínimos, ela teria direito. Não existe isso.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Não há esse direito, digamos, protestativo ou subjetivo, não há.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok. Tá bom.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: É uma relação negocial.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Está satisfeita? Ricardo Morishita.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: É uma pergunta ou uma palestra? [ininteligível] uma palestra.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Depois o Ricardo... depois ele faz uma apresentação. Rodrigo.

SR. RODRIGO MATEUS: Dr. Isaac, gostei muito da apresentação, foi bastante esclarecedora, tem alguns detalhes que eu realmente não conhecia. E o meu nome é Rodrigo, eu sou presidente da Fundação Procon de Uberaba, coordenador do Procon regional do Triângulo, que congrega 11 municípios, além de Uberaba, e estou aqui na Mesa representando o Fórum dos Procons, por generosidade do nosso secretário executivo, Eduardo, de Juiz de Fora. E eu estou com um pouco de vergonha aqui porque eu listei nove perguntas, e aí eu pensei: Não posso fazer nove, eu preciso diminuir...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:29:01]: Para oito.

[risos]

SR. RODRIGO MATEUS: Sete, mas para não cansá-lo, mas também sem abrir mão do privilégio de estar na Mesa, então, vou... vamos fazer uma coisa assim meio Marília Gabriela, sabe? Pingue-pongue, se o senhor puder, para gente não perder essa oportunidade. Dr. Amauri, de fato, me disse que seria um dos melhores encontros, de todos aí que foram realizados esse ano, uma bela iniciativa do Procon Minas, e realmente tem sido e graças, também, à disponibilidade do senhor, mas então vamos lá para não me alongar.

As reclamações de consumidores junto ao serviço 145, mesmo atendidas, ou seja, a intervenção do Banco Central para solucionar aquela queixa do consumidor, podem gerar sanções aos bancos em razão do volume?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Só do volume?

SR. RODRIGO MATEUS: É.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Olha, digamos que--

SR. RODRIGO MATEUS: Muita gente reclamando, os bancos acatando, mas as reclamações não param.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Eu estou partindo da premissa de que essas reclamações foram consideradas procedentes, ok? E por inobservância das normas, etc. e tal, que o Banco Central, o Conselho Monetário expedir. Eu preferia responder da seguinte forma: não necessariamente pelo número ou pelo volume. Talvez uma só possa ser suficiente, vai depender da gravidade dessa situação. Nós estamos agora com o novo marco legal punitivo que permite a punição pelo só resultado, tá?

Agora, eu diria que o volume pode ser uma variável interessante do ponto de vista da recorrência, da recalitrância, e que possa ser um fator importante para o Departamento de Supervisão de Conduta punir, sim. Por outro lado, temos instrumentos também que podem nos levar a firmar um TAC com a instituição financeira e que, às vezes, a gente tem ideia de que o processo punitivo, ele é mais efetivo, às vezes não é. Às vezes um TAC, com o compromisso de a instituição financeira cessar a conduta irregular e já pagar uma indenização, restituir o cliente, é melhor.

SR. RODRIGO MATEUS: Perfeito. E quando não são atendidas? Mesmo com a intervenção do Banco Central, a instituição não dá razão ao consumidor, mas o banco entende que deveria.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Aí nós temos dois problemas. Então, se bem entendi, a reclamação é procedente...

SR. RODRIGO MATEUS: Sim.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: O Banco Central determinou a providência.

SR. RODRIGO MATEUS: Isso.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Não foi tomado o Banco Central, inclusive no campo sancionador puniu ou não.

SR. RODRIGO MATEUS: Aí eu pergunto: quais são as sanções mais comuns?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Ah, muito bem. Aí a gente pode ter várias a depender da escala, enfim. A mais comum é a multa, digamos assim, que ela é, digamos, ela tem um poder efetivo, mas podemos chegar na inabilitação. Agora, isso é sem prejuízo das medidas judiciais próprias que o próprio prejudicado pode tomar junto as instâncias judiciais, inclusive, né?

SR. RODRIGO MATEUS: E no caso de sanções pecuniárias, os bancos pagam ou precisam ser executados?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Estatísticas nos mostram que pagam.

SR. RODRIGO MATEUS: Pagam?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Pagam. Regulado não gosta muito de

brigar com regulador.

SR. RODRIGO MATEUS: É, só uma coisa, porque para nós eles não pagam.

[risos]

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Por isso que eu respondi que o regulado não costuma brigar com o regulador.

SR. RODRIGO MATEUS: É bom saber que alguém recebe, né?

SR. JOÃO: Mas eu queria, desculpa interromper, Isaac. Eu queria lembrar que o diretor Isaac falou na apresentação que até bem pouco tempo atrás o valor era 250 mil. Existiu uma época no Banco Central que a multa era de 150 reais para uma determinada irregularidade. Então assim, o banco achava mais fácil pagar do que cumprir a regra. Então, de fato nós temos uma mudança importante acontecendo nesse momento. E possivelmente, se o diretor Isaac puder vir aqui daqui a seis meses, um ano, ele vai trazer outras respostas para as suas mesmas perguntas, tá?

SR. RODRIGO MATEUS: No dia a dia dos Procons, nós recebemos visitas de gerentes de bancos, principalmente depois que sai alguma matéria que envolve negativamente o banco na mídia, ou quando a gente divulga algum relatório do Sindec, coisas desse tipo. E na conversa com os gerentes, eu acho até que de forma, assim, inocente da parte de alguns, eles falam assim: "Olha, quando chegar um consumidor aqui, liga lá para mim ou pede para ele me procurar", né, não é assim, pessoal? "Não precisa registrar no Sindec". Mas falo: Mas tem que registrar, é rotina da gente aqui e tal. Ele falou: "Não, senhor, porque esse registro do Sindec depois ele aparece", tem alguns que chamam de apontamentos, né? "E também tem a questão da ouvidoria do Banco Central, isso é ruim para gente porque isso interfere nos nossos bônus". Aí falei assim: Você falou isso para mim?

[risos]

SR. RODRIGO MATEUS: Você não podia ter falado isso para mim, né? Então a minha pergunta é: o serviço 145 está programado para receber somente reclamações de pessoas físicas, consumidores, ou pessoas jurídicas também, como os Procons?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Está, né, Carlos?

SR. CARLOS: O nosso foco é o cidadão, tá certo? A gente prefere atender o Procon no viés de esclarecimento, de entender o problema. Mas se você ligar lá no 145, der o seu nome e o seu CPF, a gente vai responder a você. Se você quiser fazer uma pergunta como Procon, o ofício é um caminho mais adequado para você ter uma resposta mais abrangente. Porque você não está estudando o caso individual, você está estudando a situação.

Existe uma diferença importante, se eu atendo 145, você vai discorrer uma situação, o nosso atendente vai interpretar aquela situação e dar uma resposta para aquela situação. Então existe o perigo, eu não sei juridicamente qual é o termo, vocês entendem mais do que eu, da extrapolação da resposta, tá certo? Então eu acho que tem um cuidado grande. Você liga lá: "Sou Rodrigo, CPF tal, quero saber isso e isso", a gente vai interpretar aquela situação e dar resposta para aquela situação. "Não, eu sou do Procon de Uberaba, tenho aqui um tipo de reclamação que eu queria ajuda de como ajudar", aí você vai por ofício, você é um poder instituído, a porta de entrada é aquele rapaz lá da ponta, e aí você vai ter uma resposta mais bem elaborada, tá

certo?

SR. RODRIGO MATEUS: O senhor já respondeu na pergunta da Chris sobre a questão do funcionamento das agências bancárias, realmente tem acontecido bastante. Nós temos uma situação inusitada lá na nossa regional, do município de Planura, que tem uma agência bancária do Banco do Brasil, é a agência que paga os servidores do município, que é o maior empregador do município. Planura fica na divisa com o estado de São Paulo, é só atravessar uma ponte.

Ela já foi assaltada acho que duas ou três vezes, e a decisão do Banco do Brasil foi a seguinte: "Olha, a gente abre aqui no horário de expediente e tal, mas nós não fazemos nenhuma operação com dinheiro. A gente não recebe depósito no caixa, a gente não... o cliente não saca na boca do caixa. Não tem dinheiro envolvido aqui". Isso obriga os planurenses a fazerem duas coisas: se dirigir à acanhada agência dos Correios da cidade, filas de dois quarteirões, ou atravessar a ponte e ir para cidade de Colômbia, no estado de São Paulo, onde tem uma agência do Banco do Brasil.

O prefeito, que paga a folha pelo Banco do Brasil, já implorou para a regional de Uberlândia e tal, já tem meses a situação e não acontece absolutamente nada. Aí eu vou, como o senhor já respondeu parte da pergunta, já vou fundir com a outra pergunta, porque uma das razões alegadas pela instituição é a questão da segurança, como o senhor também abordou. Mas eu fico pensando assim, certamente não pensam na segurança só do negócio, só dos prejuízos que o banco funcionando normalmente e sofrendo com a violência poderia acarretar.

Deve pensar na segurança das pessoas também, servidores e a população, clientes e usuários e tudo mais. Mas aí submete as pessoas a uma situação ainda mais perigosa, que é ficar... porque se o Banco do Brasil de Planura não tem segurança, e o Correio de Planura então, que é uma portinha de descer, né? E as pessoas pegarem o carro e pegarem rodovias para ir na vizinha cidade do estado de São Paulo.

E aí também outra realidade dos Procons é: também não deveria haver um olhar mais atencioso quando as agências começam a recusar repetidamente a prestação de alguns serviços, jogando a população para as mesmas filas de lotéricas e correspondentes bancários, com a mesma insegurança de sempre, né? Então, é essa colocação. Se é segurança o principal, a opção que está restando ao cidadão, ela é mais insegura ainda, porque ninguém vai sentir mais seguro numa agência de Correio, num correspondente bancário ou numa lotérica também. Tem mais uma, é. Já posso fazer, né?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Faça a próxima.

SR. RODRIGO MATEUS: O senhor tem conhecimento da situação do Banco Mercantil em Minas Gerais?

[risos]

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Acho que eu vou voltar para anterior.

[risos]

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Mas descreva a situação aí, vamos lá.

SR. RODRIGO MATEUS: Banco Mercantil ganhou uma licitação da previdência. Ele sofre processo administrativo de vários Procons do estado, sofre uma ação civil

pública da Defensoria Procon Belo Horizonte e Instituto Defesa Coletiva aqui em Minas, teve liminar, liminar voltou e tal. A reclamação principal, entre várias que se tem a respeito deles, é que aposentados são abordados nos terminais de autoatendimento por prepostos, vestidos do colete “posso ajudar” do banco e tal. E ali na máquina são induzidos a contratar empréstimos, sob falsas alegações do tipo: “Olha, o senhor sabia que o senhor tem um crédito aqui, que o senhor tem direito a R\$ 2 mil?”. “Não, não sabia”. “Não, é muito fácil. Deixa eu mostrar para o senhor”, e contrata ali na máquina. Essa situação, ela já aconteceu em Minas milhares de vezes: Itabira, Uberaba, Belo Horizonte, tem vários... Guaxupé. São várias as regiões aí do estado.

Em comum as respostas do banco aos Procons, uma lauda dizendo que os contratos...

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. RODRIGO MATEUS: Uma lauda, “os contratos foram feitos mediante uso de senha pessoal”, então nada mais a acrescentar. Já afundaram essa ação civil pública com vários e vários recursos, e a liminar hoje não está valendo e tal. Então assim, administrativamente a gente não está conseguindo sucesso. Judicialmente a gente não está conseguindo sucesso. E o banco está prestando de serviço para o serviço bancário brasileiro. Será que não caberia aí um olhar atento do Banco Central a essa situação do Mercantil? Que é um banco mineiro, mas que, assim, está envergonhando Minas.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Bom, então vamos lá. Remanesceram então essas duas questões. Uma que tem ligação com essa parte de segurança pública, enfim, de fato não é um problema só da instituição financeira citada, que é o Banco do Brasil, o exemplo que o Rodrigo nos trouxe, é um caso que ultrapassa mesmo aí as nossas forças, é segurança pública. De fato, a colocação e a circunstância que você nos traz não parece mitigar a segurança, pelo contrário, talvez até agravar. Ou se não agravar, não contribui para mitigar o lado do Banco do Brasil, e de fato preciso que vocês também continuem aí nessa [ininteligível] de atuação para poder se somar àquilo que o Banco Central tem condições de fazer.

A outra problemática, a outra situação envolve uma problemática, tal como relatada, de uma prática que de fato não condiz com aquilo que deve ser o relacionamento entre cliente e banco. Não é usual que nós do Banco Central falemos de casos específicos de instituição financeira. Há uma regra de governança, e a gente precisa tomar cuidado em relação a isso. O sistema financeiro tem suas especificidades, é algo tanto um quanto sensível. Os diretores do Banco Central, em especial, os membros da diretoria, evitam falar sobre casos específicos. Talvez essa seja uma recomendação por prudência interessante, mas houve a citação dessa instituição financeira, dessa prática que, em sendo assim, ela está irregular, ela é irregular, merece, sim, por parte do Banco Central, providências.

O chefe aqui do Departamento de Atendimento ao Cidadão me relata que o departamento [ininteligível] de conduta já está ciente deste caso, portanto, conviria que vocês, inclusive, pudessem nos mandar essa documentação toda, esse material todo, para reforçar, caso nós não tenhamos essa documentação. Acho que é importante o reforço. Estamos aqui então com dois colegas representando a área de atendimento, se vocês poderiam nos mandar essas informações para complementar. Em tese, eu não tenho dúvida, há irregularidade. Em tese, eu não conheço o caso concreto. Carlos.

SR. CARLOS: E no caso citado, com todo cuidado que o diretor Isaac já disse que nós precisamos ter, só fazendo um link com a apresentação. Essas situações, elas são analisadas sob a ótica da Resolução nº 3.694, que aqui na apresentação estava

sobre o tema venda de produtos e serviços, tá? Então, de fato, você tem o contrato, mas houve, ou há indícios, como a gente gosta de dizer, há indícios de que não foi observada a Regra nº 3.694. Então dentro do Banco Central a gente conhece o assunto e o assunto está sendo tratado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Eu anotei aqui correndo. É Sirlene? Cislene. Desculpa, Cislene. Eu vou pedir agora que a gente faça uma pergunta mais direta, para uma resposta mais direta, para gente ver se a gente consegue fechar a segunda leva de perguntas e o Dr. Ricardo depois, ao final, poder também fazer uma manifestação.

SRA. CISLENE CARLOS CATARINO DOS SANTOS: Dr. Isaac.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Oi.

SRA. CISLENE CARLOS CATARINO DOS SANTOS: Cislene, Sete Lagoas. E a questão dos 15 minutos? Tem algum estudo para mudar esse tempo ou vai ser reincidência em cima de reincidência mesmo?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: É fila? Isso aí é outra questão que é o seguinte: matéria de fila tem sido objeto de legislação municipal, salvo engano, não é matéria de regulação bancária expedida pelo Conselho Monetário Nacional e Banco Central, é outra problemática. Porque cabe muita, digamos, legislação, norma, em matéria de interesse local, e o Banco Central, ele não tem como exigir o cumprimento de normas municipais e estaduais.

E mesmo em relação a normas federais, como, por exemplo, no caso do Código de Defesa do Consumidor, também temos limitações. Por exemplo, Banco Central não tem como obrigar uma instituição financeira a restituir para o cliente que foi lesado por um débito não autorizado, por exemplo. Nós temos mecanismos outros, se há o débito não autorizado existe... nós temos que verificar se há normas do Conselho Monetário Nacional do Banco Central que foram inobservadas, e a gente pune por esse ângulo. Então, a questão dos 15 minutos, lamentavelmente para nós, nós não temos como atuar, essa é uma matéria de atuação mesmo dos Procons. Vocês vão ter de realmente continuar aí as investidas de vocês.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Arregaçar as mangas e fiscalizar, né?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: É.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Francisco.

SR. FRANCISCO: Boa tarde, o meu nome é Francisco. Eu sou estudante de Direito, neste período tive que trancar por motivos de forças maiores. Eu gostaria de dirigir a minha pergunta, que é pequena, mas é de interesse de ajudar lá fora diante dos questionamentos e das críticas que a gente ouve lá fora, no dia a dia, da sociedade que trabalha, inclusive, de um setor de trabalhadores que trabalham dentro dos bancos. Eu dirijo a pergunta ao Sr. Diretor, Sr. Isaac, e também ao Dr. Promotor, Dr. Amauri. Ela é até um complemento da Christiane, que abriu uma pergunta relacionada às questões da segurança nas lotéricas e aí vai.

A minha pergunta, ela vem gerada pelo fato da gente vir da caminhada aí dos direitos humanos, direito do consumidor, dos direitos sociais, principalmente, e é lá nas igrejas que os servidores do banco que mais conta para gente o que está acontecendo.

Quando o Sr. Isaac coloca que seria bom, de repente, abrisse, fizesse uma reforma na Constituição lá no capítulo 22 com relação à segurança para os bancos e tudo. Mas falando da segurança interna, é esses que eu ouço, são os pais de famílias, inclusive amigos meus, que já perderam a vida, outros ficaram aleijados, usando a linguagem bem simples, por quê?

Lá nos bancos, as armas que eles têm é o revólver, e também nos carros-fortes, são os revólveres calibre 38, outrora uma pistola semiautomática e uma escopeta 12, só, e alguns cartuchos. Enquanto bandido, que é criminoso, que tem a profissão dele de ficar pensando, ele vem de metralhadora, ele vem de 12, ele vem de fuzil que fura blindado, ele faz tudo, fato este é o caso ocorrido em Santa Maria aqui em Minas Gerais, na região da Zona da Mata, em que mataram o segurança mesmo... tinha dois seguranças de 38, chegaram cinco homens de escopeta 12, fuzis, metralhadora, mataram o segurança, mesmo ele entregando as armas. Atiraram no colete dele que não segurou nem a bala de semiautomática que foi.

E no meio desse contexto todo, o que eu gostaria de perguntar para o senhor, Sr. Isaac, também ao Dr. Promotor, existe algum projeto de reformular o serviço bancário nacional, de dar um armamento, com coletes adequados, armamento também à altura ou muito mais altos que os bandidos, pôr fuzis na mão dos seguranças, pôr as metralhadoras nas mãos dos seguranças? A exemplo da maneira que os bandidos estão lá fora andando armado que eles vão pelo menos aprender a respeitar uma instituição, uma sede de instituição, ou um carro-forte. É um entendimento que eu estou falando não é por mim, é que eu ouço no dia a dia esses pedidos de informações diante dos setores sociais que eu vivo. Essa é a minha pergunta.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Francisco, eu vou iniciar aqui. A Polícia Federal é quem trata da questão de segurança bancária. Então, eu penso que é um tema que está afeto à Polícia Federal. Existem leis que tratam desse tema, e eu penso que o Procon, não teria como a gente opinar sobre essa questão.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Só para complementar, rapidamente, existem várias questões relacionadas e várias legislações que incidem em relação ao funcionamento de uma instituição financeira. Vou dar outro exemplo aqui, alvará de funcionamento, tem a ver com legislação municipal. Então assim, nem tudo tem a ver só com atuação de determinado órgão. O Procon vai ter uma atuação específica, o Banco Central vai ter outra atuação específica, então é assim que é, repartição de competências, atribuições, enfim, é como o nosso estado de direito é.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, Francisco? É um tema que não é de relação de consumo diretamente.

SR. FRANCISCO: Sim. Eu entendo, eu entendo. Só fechando assim, não seria possível, como a gente tem aqui o diretor do Banco Central, um projeto, quem sabe, ou se houvesse uma portaria, um movimento em andamento? Que pudesse ajudar essa população de servidores que muitas vezes anda com medo e até adoecendo nesse sentido. Só isso.

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Esse tema, Francisco, é um tema que realmente ele é caro para todos nós, em razão das inseguranças dos terminais de autoatendimento. O que a gente pode fazer é fazer uma consulta à Polícia Federal, e aí a gente faz dentro desse contexto e no próximo evento a gente traz aqui, ok? Tá bom?

SR. FRANCISCO: Começou a clarear para o lado da população que lá trabalha e que muitas vezes vem pedir para gente ajuda, informação. Muito obrigado.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Esse é um tema que nós vamos trabalhar, é um tema que preocupa o Ministério Público, principalmente em razão das reclamações que houve aqui. Com certeza a Polícia Federal, que regula essa questão da segurança, ela pode ser acionada para se manifestar também e participar dessa questão, tá? Donald.

SR. MARCOS DONALD GONÇALVES VILLEGAS: Boa tarde a todos, Marcos Donald, de Congonhas.

A minha pergunta é baseada na pergunta da nossa colega do Procon Assembleia, da questão dos cartões de crédito. Mas antes dela, trazer uma situação para o senhor, Dr. Isaac, que isso aí a gente vive no balcão lá, no dia a dia do Procon. O que acontece? Essas prestações, esse financiamento automático que acontece no cartão, antigamente, logo no começo chegou a vir opções para o consumidor escolher. O que eu tenho presenciado agora é que eles já estão jogando valor da parcela sem dar nenhuma informação, dividindo direto em 12 vezes e colocando a parcela lá. E isso fere totalmente o art. 52, inciso I. Então, o pedido nosso é o seguinte, que o senhor e a equipe fiscalizem isso, que tomem uma atitude junto às operadoras de cartão de crédito.

Tem situações incríveis, um consumidor nosso pagou, ele fez o pagamento mínimo, só que mesmo antes de fechar a fatura dele, cinco dias depois ele foi lá e quitou a parcela. A administradora de cartão de crédito não reconheceu esse pagamento, quando ele falou: "Uai, mas por que refinanciou, se eu paguei antes de fechar a minha fatura?". Sabe qual foi a fala? A fala foi: "Ah, mas é, isso aí você vai ter que financiar e vai ficar como crédito. Fica aqui no crédito e vai abatendo nas parcelas". E os juros que esse consumidor está pagando, entendeu? É muito complexo isso. Não é, não é assim: ah, o consumidor fez alguma coisa que ele aderiu.

Não é isso que o código fala. O código é bem claro quando o consumidor tem que ser, tomar conhecimento prévio, não é uma atitude: "Ah, eu paguei uma parcela, eu estou ciente e acordei", não é. Quando eles querem cobrar, quando eles querem oferecer, eles conseguem entrar em contato com o consumidor. Por que eles não entram em contato para formalizar esse acordo? É essa a minha reclamação.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Eu vou também ser bem breve. Essa questão foi colocada já pela colega ali. É uma questão, digamos, mais ética e de transparência no relacionamento. O nosso Departamento de Atendimento ao Cidadão tem feito reuniões periódicas com a indústria de cartão de crédito, exatamente para endereçar isso. Nós temos, sim, conhecimento dessas demandas. Recebemos lá em Brasília recentemente representantes da Defensoria Pública. Então assim, esse assunto não está ao largo do nosso conhecimento. Posso lhe assegurar isso, tá?

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [02:55:31]: [ininteligível]. Boa tarde, Dr. Isaac.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Boa tarde.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO: A minha pergunta, ela tem motivação e um dado da sua apresentação, que, embora alarmante, ele encontra eco naquilo que nós encontramos no balcão dos nossos Procons. Sessenta e sete por cento, salvo engano, da população dos consumidores que tem relação com as instituições financeiras tem um limitado grau de instrução, salvo engano, era esse o dado passado ali. E aí a gente tem percebido que na prática isso tem importado no prevailecimento dos fornecedores

dessa condição de hipossuficiência dos consumidores no momento de formalização de contratos, no momento de operacionalização das transações ali realizadas.

A minha pergunta é: se o Banco Central tem envidado esforços no exercício da função regulatória para diminuir o impacto disso, seja através de uma colocação de uma linguagem mais simples nos contratos bancários, ou até mesmo de imposição de medidas mais duras a práticas como essa do Banco Mercantil que foi citada, e se têm sido tomadas providências nesse sentido, quais são essas providências. Obrigado.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Bom, vamos lá, talvez pudéssemos dizer o seguinte. Eu me referi ao Comitê do Cidadão, explicar um pouquinho isso melhor. Nós temos duas áreas com uma atuação mais forte também nessa área de defesa do consumidor. Área de regulação é uma outra diretoria, a diretoria de normas, e a diretoria de fiscalização. A nossa diretoria é a diretoria de relações institucionais e cidadania financeira, que abarca essa área de proteção do consumidor bancário.

Nós criamos internamente esse Comitê do Cidadão para que pudéssemos ter uma instância interna, interdepartamental, que reunisse todas as áreas do Banco Central que tratassem de assuntos que tocam ou que possam tocar matérias afetas ao consumidor. Então uma das perguntas que você fez é se é possível interferir em normas que possam, realmente, deixar mais claras essas situações. Esse Comitê do Cidadão faz isso, se reúne periodicamente. E nenhuma norma que o Banco Central edita, ou que o Conselho Monetário Nacional edita, acaba indo para a publicação sem que esse comitê debata ou sem que haja essa oportunidade. Ao menos era para ser assim, ou deveria ser assim, nós temos nos esforçado para que assim aconteça.

Além disso, há uma previsão de competência da nossa diretoria para que nós, e aí já é uma competência da minha diretoria, para que a gente possa analisar o impacto sob a ótica do consumidor da regulação expedida. Também temos essa atribuição. Para além disso, temos uma atuação na área de educação financeira forte, é um departamento só focado nisso. Eu apresentei aqui alguns slides de um portal de cidadania financeira que nós temos, com um alcance interessante, mais de 700 mil acessos a esse portal, com cursos de gestão de finanças pessoais, 26 mil pessoas fizeram esse curso.

Temos um programa anual de educação financeira com outros parceiros, enfim, então tem uma frente de atuação, mas há dificuldades, temos aí distâncias, Brasil muito grande, extensão territorial muito grande, quase um continente, enfim, não é algo tão simples para gente poder fazer. E o Banco Central sozinho também não vai conseguir fazer, mas acho que rapidamente era isso que eu queria comentar sobre a sua colocação.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mônica.

SRA. MÔNICA: Boa tarde. Meu nome é Mônica, sou do Procon de Contagem. A pergunta é a seguinte: tem uma determinada instituição financeira, um banco, que inclusive a prefeitura, o salário dos funcionários da prefeitura, é aberta a conta-salário nesse banco. E assim que a pessoa abre essa conta salário, depois ela recebe um cartão em casa, relativo a essa conta. Ocorre que esse cartão é um cartão duplo, ele é de crédito e débito, sem que a pessoa solicite a modalidade crédito, ela apenas recebe. Eu gostaria de saber se isso é legal, sem a pessoa requisitar, ou se isso está enquadrado naquela modalidade de receber um cartão de crédito sem solicitação.

ORADOR NÃO IDENTIFICADO [03:00:32]: Podem ter duas hipóteses. Pode ter a situação que ele contratou esse cartão de crédito sem saber, ou não foi devidamente informado, e está violando, portanto, a regra de venda de produtos e serviços,

a Resolução nº 3.694. E pode existir a situação, hoje mais rara, mas continua acontecendo, de fato receber um cartão de crédito sem ter sido solicitado, o que também viola a regra.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Bom, nas duas hipóteses haveria violação, a reclamação seria considerada procedente, e de fato teria que haver a reparação devida.

SRA. MÔNICA: Acontece assim, eu não ouvi nenhuma reclamação, porém, eu, como fiscal, tenho observado essa conduta do banco, que realmente me parece ilegal.

E uma outra questão também, em relação ao número que vai também afetar a fiscalização, ao número de caixas nas agências bancárias. Tem alguma legislação sobre isso ou isso é municipal, é estadual?

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Mas a estrutura, a estrutura de atendimento também é um aspecto relacionado com custo, né? Custo operacional, ele, de fato, não é algo que o Banco Central possa e deva interferir. A rigor é o seguinte, nós estamos vivendo hoje uma outra circunstância de tecnologia. Eu mostrei um dado aqui das 60 bilhões de operações e transações por ano, 36 bilhões são eletrônicas. A gente precisa ter em mente o seguinte, não só por conta das operações cada vez mais se tornam eletrônicas, como a desintermediação financeira, ela está se alastrando. Questão das *fintechs*, outras questões que aparecem. Então assim, a questão de estrutura física bancária é algo também que começa a ser remodelado ou repensado.

SRA. MÔNICA: Entendi.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: A gente precisa ter isso em mente, isso é custo, e custo é repassado. Ou é absorvido ou é repassado, ou os dois, tá?

SRA. MÔNICA: Entendi. Porque, no caso, isso aí afetaria naquela questão dos 15 minutos que a agência...

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Certo. Quanto menos caixa, mais tempo, né?

SRA. MÔNICA: Isso. Muito obrigada.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Só fazendo uma observação também, Mônica, é que às vezes o cartão chega bloqueado.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: É, tem isso aí.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Mas a abusividade de encaminhar um serviço sem autorização do consumidor, ela continua, né? Não é isso, Dr. Isaac?

[falas sobrepostas]

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Já houve o envio sem autorização.

SRA. MÔNICA: [pronunciamento fora do microfone].

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: É. Pois é, aí em relação ao

crédito, é uma prática abusiva, mesmo porque eles dois estão juntos.

Lívia, você começou e você vai terminar. Então, a perguntinha bem direta que depois, então, eu passo a palavra ao Dr. Ricardo. Eu já estou verificando que algumas pessoas já estão saindo. A gente passa para o Dr. Ricardo, fecha e depois o Dr. Isaac para as considerações finais e o Dr. Rodrigo por parte do Fórum dos Procons.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: Certo. Prometo ser rápida e rasteira.

Dr. Isaac, sobre o sistema de pontuação de crédito Score, que tem como objetivo avaliar a pontuação do consumidor, para que vocês decidam, as financeiras, na verdade, decidam se ele merece ou não o financiamento daquele produto ou serviço. Eu às vezes me atrevo a ministrar os cursos assim na minha terrinha pequena de 20 mil habitantes, para fornecedores, no intuito de orientá-los e, bom, promover a política municipal de defesa do consumidor. E em todos os cursos, eu obtive a informação da dificuldade dos fornecedores em obterem as duas informações essenciais que o entendimento atual determina, que são as informações pessoais valoradas e o histórico de crédito do consumidor.

Por quê? A hora que o consumidor tem o financiamento negado, a única folha que ele recebe dela consta: "Crédito não aprovado. Financeira tal". Então fere aí o direito à informação. E por mais uma vez, eu sugiro que providências sejam tomadas para que essas financeiras sejam orientadas a transmitir de uma forma adequada essas informações que o consumidor precisa para exercer o seu direito aí de contraditório e isso suposta ampla defesa. Obrigada.

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Ok. Fazemos também esse registro. Essa questão do Score de crédito é algo que tem aí aspectos positivos, mas também tem negativos. A gente mesmo do Banco Central, eu me lembro quando eu estava à frente da Procuradoria-Geral, nós entramos como *amicus curiae* numa ação no STJ, num recurso especial. Entendemos naquele momento que era importante ter esse instrumento, porque ele é um mecanismo para aferição do risco de crédito. Quanto mais informações os bancos tiverem do risco de crédito, ele consegue precificar o risco em relação ao cliente e isso permite que ele possa oferecer linhas de crédito e taxa de juros convenientes de acordo com o perfil de risco daquele cliente, ou seja, isso é importante para o consumidor.

Agora, o consumidor tem direito de receber as informações. É claro que não estou me referindo à matriz específica do Score, porque cada instituição financeira contrata ou tem direito de ter isso, porque isso aí, informação é valor, vale dinheiro, né? Isso também tende a melhorar bastante com a aprovação e o aprimoramento da lei do Cadastro Positivo. Eu sei que tem outra polêmica por detrás disso, eu não quero aqui me arvorar nessa polêmica, já no final desse debate. Temos argumentos prós e contras, eu conheço o entendimento dos órgãos de defesa do consumidor, mas quero lhes assegurar do propósito do Banco Central, que é reverter em favor do consumidor.

Porque quanto mais os bancos conseguirem enxergar no histórico de crédito quem é o bom e o mau pagador, ganham os consumidores como um todo, isso é inequívoco, isso acontece, isso é medido, isso é aferido. E se há o mau uso de um histórico de crédito, é uma outra história. Quem errou, paga-se pelo que errou.

SRA. LÍVIA SANTOS CARVALHO: [pronunciamento fora do microfone].

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: É verdade.

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Ok, Livia. Eu vou passar então aqui a palavra ao Dr. Ricardo Morishita para ele fazer as suas considerações, e na sequência a gente caminha para o encerramento.

SR. RICARDO MORISHITA WADA: Obrigado, Amauri. Antes de mais nada, quero fazer o meu registro aqui de cumprimento pela realização desse seminário, desse encontro. Eu não tenho dúvida que é um dos encontros mais qualificados da defesa do consumidor que a gente tem hoje em dia no nosso país. Então, Amauri, parabéns. Levantar temas que são relevantes, permitir a participação de todos, eu acho que é extremamente relevante, e ainda mais quando a gente tem a possibilidade de contar com a parceria de pessoas altamente qualificadas, como o Dr. Isaac, que veio aqui fazer uma exposição, para trazer um pouco, eu diria não apenas de informação e conhecimento, mas também de trazer e de compartilhar toda uma percepção dessa política desse regulador, que é o Banco Central, e a defesa do consumidor.

Também quero aqui cumprimentar os Procons mineiros, são fontes, uma fonte de grande orgulho para o país, pela maneira como trabalham, pela seriedade, pela capacidade. Vocês são espelhos para que o país possa fazer uma defesa do consumidor cada vez melhor, então parabéns a todos vocês. É um privilégio estar entre vocês.

E eu quero aqui, Isaac, começar fazendo um registro de cumprimento ao Banco Central. Quando a gente viaja, a gente sabe que hoje o Banco Central, ele é uma referência na América Latina. A gente tem conversado com vários países, com representantes de defesa do consumidor de diversos países, e eles são unânimes em reconhecer o Banco Central do Brasil como uma referência em assuntos financeiros. Então parabéns, acho que isso é fruto de toda uma política interna, de um investimento que o país fez na autoridade monetária nacional, e eu acho que tem recebido.

Eu fiquei muito feliz de ver aqui a apresentação do Isaac. E eu comentava com ele que nesses últimos anos, a partir dessa... para gente consegui marcar aí a partir de 2001 e 2003, os anos seguintes, a gente pode medir a atuação do Banco Central, sobretudo pela quantidade de normas e de normativas que foram editadas em relação à defesa do consumidor. Acho que essa é uma virada importante para o país. O cidadão olha para a autoridade monetária, para o Banco Central como sendo um guardião dos seus direitos.

Acho que ter essa percepção do cidadão, ter essa confiança do cidadão é algo extremamente importante. Eu diria não apenas para nossa cidadania, mas para o desenvolvimento do país. Então eu deixo aqui registrado a você, a toda equipe, o Carlos, a toda equipe que trabalha no Banco Central, os meus cumprimentos pelo trabalho que vem sendo realizado. Defender o consumidor é defender a cidadania, defender o povo brasileiro. Eu acho que essa percepção e essa sensibilidade o Banco Central tem demonstrado. Faça votos que seja cada vez mais intensa.

E eu anotei muita coisa, foi muito rica a apresentação. A gente já está no final do dia, e fala bem quem fala pouco, porque está todo mundo cansado. E eu queria fazer só dois registros. São duas questões que me parecem, que eu gostaria de compartilhar.

A primeira delas, que eu acho que a gente está vivendo um momento diferente no país. Um momento difícil, mas é um momento diferente. É um momento em que as instituições, elas estão devolvendo para a sociedade o investimento que a sociedade fez nelas. Acho que um bom exemplo é o Ministério Público, a gente tem o Judiciário e a gente tem cada vez mais democratizado esse espaço.

A regulação hoje, ela sempre foi feita de uma maneira, claro, sempre com autoridade estudando, dialogando e estabelecendo as suas regras. Mas é, talvez seja o momento

muito interessante também que essa regulação seja mais cooperativa, que ela possa ter momentos como esse de uma maneira mais multiplicada. Acho importante que esses canais permanentes de relacionamento do Banco Central e os Procons sejam cada vez mais fortes, cada vez mais presentes. Porque na granularidade você nota, muitas vezes, algo que escapa na regulação macro.

Acho que tem uma obra bastante relevante. Acho que é uma referência, que é a *Microfísica do Poder* do Michel Foucault, que ele dizia: "*Você vê o exercício do poder na ponta. É lá na ponta que ele se revela, como que ele acaba sendo construído*". Então acho importantes esses contatos para você ter esse dimensionamento. Claro, vocês têm o canal de atendimento, vocês têm o Sindec, mas você ter o contato pessoal e o relato, acho de uma riqueza sem tamanho. Porque são nas entrelinhas, às vezes, na energia com que vocês viram aqui os dirigentes de Procon colocando, reproduzindo a voz do consumidor, ele é muito rico. Às vezes o dado, ele é incapaz de registrar toda essa potência, toda essa ocorrência ali no dia a dia.

Claro que a gente tem um país continental, é um tremendo desafio você manter esse relacionamento, esses canais, mas hoje o conhecimento permite isso. Então, acho que é um caminho importante. Primeiro, que essa regulação cooperativa, ela possa ter pelo menos três passos: ter um canal permanente. Claro, eu ficaria muito feliz assim de ousar fazer uma sugestão, assim como tem um canal de atendimento ao cidadão, ter um canal de atendimento ao Procon. Canal específico de atendimento aos Procons. Seria uma forma de você demonstrar não apenas a importância em relação ao cidadão, mas também reforçar a confiança do cidadão nas instituições.

E quando a autoridade monetária faz isso é muito significativo, não é qualquer coisa. Ter um canal permanente, um atendimento aos Procons. Segundo, na União Europeia se faz muito livro branco, livro verde, porque são formas de você fazer um planejamento de longo prazo, de você alinhar perspectivas, alinhar o esforço que as instituições do país têm para se atingir um determinado objetivo. Porque a gente ter um objetivo hoje para ser implementado amanhã ou no ano que vem é muito difícil, embora a expectativa do cidadão é cada vez mais 'presentificada'.

A cultura do WhatsApp faz com que um dia seja uma eternidade, uma semana um século e um ano você esquece, eu não vou estar, já é uma... a 'presentificação' faz que se tenha cada vez mais resposta, mas elas não vão acontecer se em dez anos não existir um planejamento. Seria ousado, mas talvez pudesse ter um piloto, talvez pudesse ter uma atividade, em que junto com os Procons se estabelecer: como que nós queremos ver o nosso consumidor de serviços financeiros daqui a dez anos, daqui a 20 anos? Quais são os *goals* que a gente deveria ter? Isso no longo prazo, no longo prazo. No curto prazo, uma agenda do dia a dia. Para aquele ano, quais são as expectativas? Quais são as prioridades? Elencar essas prioridades e no final do ano ter uma *accountability* disso, dando respostas das prioridades.

Por duas razões, primeiro, acho que para o cidadão ter essa resposta dos Procons é muito importante, porque ele nota que a reclamação dele foi endereçada. Segundo, o Banco Central faz muito e trabalha muito, mas nem sempre é percebido. Quando você pactua prioridades com fórum, por exemplo, está aqui é o Rodrigo, uma tremenda liderança hoje dentro do sistema. Pactua com secretário, como o Eduardo, é outra grande liderança, como as várias lideranças que têm aqui dentro de Minas, quais são as prioridades? E no final você entrega, ela não só é percebida, como você gera um valor intangível extraordinário. Que as coisas estão no trilho, que as coisas melhoraram e que a gente avança.

Essa percepção me parece uma das mais relevantes. Esse ano a gente fez uma conversa com as escolas de administração nos Estados Unidos, e a gente ficou surpreso, Isaac,

que Harvard, Stanford, Yale, começaram a incluir no curso de administração ciência e política. Porque numa sociedade como a nossa, relação comunicacional e a dimensão política é muito, se não tudo.

Então uma agenda prioritária a cada ano, que pode ser um piloto com Minas, Dr. Amauri tem uma tremenda liderança, o Fórum de Procons mineiro é extremamente organizado, é de uma seriedade ímpar. Uma agenda para o ano que vem, em janeiro, que em dezembro o Banco Central, localmente, ou o diretor que tem um cargo, que tem uma responsabilidade imensa, mas que possa estar presente para receber e para prestar contas, é uma forma de mostrar que estamos avançando. É uma sinalização importante.

Então, eu queria fazer esse primeiro registro dessa maneira de se regular. Não fora, mas com, né? Depois de sair do estado, eu tive oportunidade de desenvolver projetos na área privada, e eu sei o quanto a área privada conversa com os reguladores, o quanto a agenda deles é intensa. E tá certo, não acho que esteja errado, mas eu acho que a paridade traz o equilíbrio, o equilíbrio traz a harmonia. Já que nós estamos falando dentro do estado, nós sabemos, muitas vezes, as limitações e as deficiências que o estado tem. Então criar esse espaço, ajudar a promover.

Tem instituições fortes, como no caso de Minas é o Ministério Público, que traz o aporte, criar um modelo como esse, e nas cinco regiões do país replicar uma agenda nacional. Acho que é algo extraordinário. Melhora a comunicação, todos ganham confiança, confiança nas instituições, a gente começa a caminhar para o processo democrático. Acho que esse é um caminho.

Acho que o esteio técnico disso, acho que é um dos grandes debates que a gente faz hoje, que é o Prof. Jeremy Waldron, é um neozelandês, professor da Universidade de Oxford, veio para o Brasil esse ano. Ele fala muito disso. Ele fala: "A gente está perdendo a legitimidade democrática". Quando a gente vê uma legislação municipal estabelecendo tempo de fila no banco é desespero, é puro desespero por falta de solução, e não há nada no meio. Há uma pressão popular da pessoa que passa duas horas numa agência de correio porque o banco fechou, porque... e eu até entendo as razões, as limitações financeiras de um banco, mas o fato é que não há respostas.

A única resposta possível é estabelecer uma lei que não vai ser solucionar, que vai ter autuações corriqueiras, rotineiras, permanentes, e que só vai levar a um único resultado: ao aumento da percepção de lesão, de desgoverno e de desconfiança nas instituições, todas, a do mercado e a pública. É uma conta que não se fecha. O problema não é um problema técnico, é um problema de dimensões políticas, com P maiúsculo.

Acho que construir uma agenda, estar nos municípios, identificar o que são casos emblemáticos, agir de maneira rápida, efetiva, porque nesse caso a mensagem importa, ajuda a conter, aumentar a tolerância, a percepção de direitos daquela localidade que estão dentro dessa agenda, esses temas prioritários ou emergenciais, ter o endereçamento rápido, que mostra ação, acho que isso é muito importante.

Semana retrasada recebemos um professor alemão e ele disse: "As democracias, elas estão perdurando não por uma confiança ou por um apreço dos cidadãos em relação ao titular dos Executivos na Europa", disse isso a viva voz, por isso que eu estou reproduzindo. "O que segura os governos democráticos é a gestão". Se há uma gestão administrativa competente e que entregue resultados mínimos ao cidadão, ela se mantém. Então acho que aqui tem outro dado de governança, um sistema democrático que passa a ser relevante.

Minha última ponderação, e é um registro, Dr. Amauri, caro amigo Amauri, é falar um pouco da regulação e que a gente tem visto com bastante efeito hoje e que a gente chama de [ininteligível], o Steven Tadelis que é de Stanford, perdão, ele é de Berkeley, mas esse seminário nasceu em Stanford, em 2004. [ininteligível], na verdade, a gente diz, tem duas vertentes. Uma é a negativa, a outra é a positiva, mas ele mostra o [ininteligível] de uma maneira muito interessante, mostrando duas coisas: contar com controle social com uma regra no automático para se autorregular. O problema é colocar a regra de pé, só o regulador pode fazer isso. Ele é o único que detém o poder de estabelecer a regra. Estabelecido a regra, o controle social leva no automático.

Segundo dado empírico constatado, ela cria um sentido de autocooperação, ele potencializa as ações de cooperação, então a gente tem um exemplo da fila em banco, é um evento que é difícil você solucionar. A gente tem no Código de Defesa do Consumidor em 90, não se chamava isso [ininteligível], ninguém dizia isso, mas isso trouxe a ideia do art. 44, que é a ideia do cadastro de reclamações fundamentais. Uma delas é criar um constrangimento, criar um desconforto, para que as empresas possam melhorar.

A gente parou no cadastro, deveria atualizar, porque do cadastro você tem várias outras medidas, como fila em banco, que talvez regionalmente pudesse colocar de pé, mas de uma maneira responsável, de uma maneira transparente, porque você não pode cobrar uma conduta moral de um outro se você é imoral. Você não pode exigir se não está na lei, que neste caso nós somos, os Procons são órgãos da administração, é o princípio da legalidade estrita. Agora tem fundamento na lei.

O outro dispositivo do código que também vale a pena ser explorado, nós quase que esquecemos ele, é uma das sanções administrativas, que é a contrapropaganda. A contrapropaganda, ela traz no seu cerne o *shame act*(F), por quê? Porque é você dizer que você errou, que você está errado e qual é a coisa certa a se fazer. São medidas que vale a pena serem amadurecidas. Acho que num tema que envolve bancos, que envolve cartões, que envolve sistema financeiro, ela deveria ser desenvolvida em conjunto com o regulador, que é a quem nós delegamos toda a nossa confiança para que ele exerça, em nosso poder, a atividade regulatória do sistema financeiro, mas e serem construídas novas medidas.

A cada dois minutos no Brasil nós editamos uma norma. É o país que mais possui faculdades de Direito no mundo. Se nós somarmos todas as faculdades de Direito no mundo, o Brasil tem mais. Nós temos 108 milhões de processos na justiça, uma média de dez anos. Orçamento do Judiciário custa 2.8% do nosso PIB. Não dá para ser assim. As atividades de diálogo, de conciliação, de construção, de pactuação talvez precisem ser implementadas. E o *shame act*(F), não no sentido de 'fulanizar' ou constranger pessoalmente, não, isso nem é adequado, mas de mostrar condutas, expor condutas e publicamente deixar que o controle social, a opinião pública avalie e, ela sim, tome a decisão, me parece algo mais do que necessário.

Acho que são essas novas formas de regulação que a gente vai vendo no mundo e que vão trazendo outros resultados. O processo administrativo e uma sanção, durante 23 anos eu trabalhei fazendo essas aplicações, eu acho que é importante. Estado que é Estado tem o poder da força e vai ter que continuar exercendo, mas a efetividade dele, talvez ela seja superada por esses novos mecanismos. Uma sociedade de conhecimento, uma sociedade em que a comunicação, WhatsApp permite, e o Facebook permite que todos nós temos uma visibilidade, usar essa ferramenta a nosso favor, a favor do cidadão e também das instituições, talvez seja um dos grandes caminhos para a gente dar o próximo passo. Sem confiança nós não temos desenvolvimento. Sem desenvolvimento vai ser difícil a gente dar certo como país.

Muito obrigado, Amauri. Parabéns pelo evento. Parabéns, Isaac, pela apresentação. Caro Rodrigo, parabéns pelas perguntas. Os queridos amigos e as amigas de Procon, privilégio estar com vocês. Muito obrigado, poder desfrutar com vocês esse momento. Muito obrigado.

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Nós é que agradecemos, Ricardo, pela sua sabedoria, em todos os sentidos. Passo a palavra para o Rodrigo, a gente precisa encerrar. As considerações finais do colega Rodrigo, e na sequência a do diretor do Banco Central, Dr. Isaac, que o horário de voo dele está ficando apertado. A gente está preocupado.

SR. RODRIGO MATEUS: Dr. Amauri, muito obrigado. Minhas palavras aqui são de gratidão à oportunidade. E também agradecer todos os colegas que puderam vir, foram 26 Procons nesses dias. Não nos esquecer da importante conquista que tivemos no primeiro dia dos nossos trabalhos. Resultado do colóquio que fizemos aí há pouco mais de um mês.

É uma conquista histórica, sem dúvida alguma, um segmento tão importante como o segmento segurador e do varejo, de reconhecer a importância das causas que os órgãos de defesa do consumidor colocaram na mesa quando da ocasião do colóquio, e tudo isso foi possível graças à benigna inspiração que o Ricardo exerce sobre todos nós e sobre parcelas do mercado que têm no seu trabalho, na sua inteligência, muita confiança. Ricardo, eu quero te agradecer por isso.

E agradecer mais uma vez o Procon estadual pela oportunidade, foi profícuo esse ano em termos de estudos e de aprimoramento. Agradecer aos meus colegas do Fórum, Eduardo de Juiz de Fora, Rariúcha de Contagem, Rafael de Teófilo Otoni, a oportunidade de estar aqui.

E ao Dr. Isaac, aos seus colegas aqui do Banco Central, foi um debate muito proveitoso, sem dúvida alguma, que serviu para todos nós. E que nós possamos continuar fazendo isso mais vezes, nos aproximando um pouco mais porque os objetivos são comuns. E nós devemos nos reconhecer de um mesmo lado.

Por fim, talvez seja o nosso último encontro do ano e pedir que todos tenham um bom final de ano com suas famílias, e que possam renovar os ânimos, as forças, para que nós tenhamos um 2018 aí de muita luta, que tudo leva a crer que ainda teremos muito por fazer em 2018. Muito obrigado a todos.

[aplausos]

SR. ISAAC SIDNEY MENEZES FERREIRA: Bem, eu também me sinto bem satisfeito com a oportunidade que nos foi dada. O Banco Central tem se valido dessas ocasiões. É uma oportunidade que nós temos efetivamente podido compartilhar com a sociedade, com outros órgãos que exercem e desempenham papéis relevantes. Eu tenho dito nessas ocasiões que o Banco Central, ele cada vez mais continua, sim, com a sua missão de controlar a inflação, com a sua missão de ser autoridade monetária do país, zelar pela estabilidade do sistema financeiro, mas temos também sido o Banco Central que se preocupa com o bem-estar financeiro do cidadão.

Ou seja, ao lado do Banco Central conhecido como BC do Copom, da taxa de juros, do controle da inflação, também o Banco Central que se preocupa com a promoção da cidadania financeira. São missões compatíveis, que se conciliam, que se somam,

e é importante a gente participar de eventos como esses com instituições igualmente sérias, que pensam em políticas de Estado.

E eu me sinto realmente bastante honrado com essa participação, com uma Mesa dessa, com profissionais que têm realmente uma autoridade igualmente profissional para poder falar dessas temáticas, para mim é uma oportunidade que só soma e eu estou à disposição para poder voltar. Eu quero dizer que foi pior do que a minha sabatina para o cargo de diretor no Senado.

[risos]

[aplausos]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: Com as palavras do Dr. Isaac, eu queria repetir em relação a todos os integrantes da Mesa, os agradecimentos e também do público que aqui veio. E convidar todos para que no dia 15 de dezembro possamos estar aqui para a palestra da Anvisa sobre rotulagem. E efetivamente ficar muito feliz porque esse evento, ele tem conseguido atingir os objetivos dele, ok? Boa noite a todos e vamos para casa.

[aplausos]

[falas sobrepostas]

SR. PRESIDENTE AMAURI ARTIMOS DA MATTA: [pronunciamento fora do microfone].