



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



BANCO CENTRAL DO BRASIL



TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA N. /2017

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, O BANCO CENTRAL DO BRASIL E A FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS, PARA OS FINS QUE ESPECÍFICA (Processo CNJ n. 15740/2017).

O **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, com sede no SEPN Quadra 514 Lote 9 Bloco D, Brasília-DF, CEP 70760-544, CNPJ 07.421.906/0001-29, doravante denominado **CNJ**, neste ato representado por sua Presidente, Ministra **Cármem Lúcia Antunes Rocha**, RG M310030 SSP-MG e CPF 254.860.806-97; o **BANCO CENTRAL DO BRASIL**, doravante denominado **BCB**, autarquia federal, criada pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, com sede no Setor Bancário Sul (SBS) Quadra 3 Bloco B - Ed. Sede, Brasília-DF, CEP 70074-900, CNPJ 00.038.166/0001-05, neste ato representado por seu Presidente, **Ilan Goldfajn**, nomeado por meio do Decreto de 8 de junho de 2016, publicado no Diário Oficial da União, de 9 de setembro de 2016, Identidade IFP nº 0664220-5 e CPF 980.031.607-82; e a **FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS**, doravante denominada **FEBRABAN**, com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima 1.485 – 14º andar, São Paulo-SP, CEP 01452-002, CNPJ 00.068.353/0001-23, neste ato representada por seu Presidente, **Murilo Portugal Filho**, Identidade Secretaria de Estado da Casa Civil do RJ nº 03.400.404-4 e CPF 046.828.231-91, **RESOLVEM** celebrar o presente **TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA**, com fundamento no art. 116 da Lei 8.666/1993, no que couber e, ainda, no intuito de estabelecer medidas que possibilitem o intercâmbio de dados e informações de interesse mútuo relativos a dados tramitados no Sistema de Mediação Digital (“Sistema”), objetivando a redução de demandas judiciais relacionadas à relação entre o consumidor de serviços financeiros e as instituições financeiras (IFs) do Sistema Financeiro Nacional (SFN).



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



BANCO CENTRAL DO BRASIL



DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente termo tem por objeto o estabelecimento de medidas que possibilitem o intercâmbio de dados e de informações de interesse recíproco dos partícipes, relativos a casos tramitados no “Sistema”, a garantia da proteção e da defesa dos direitos do consumidor de produtos e serviços financeiros, o estímulo à resolução de conflitos de forma amigável nas causas pré-processuais e judiciais, e a redução das demandas judiciais relacionadas à relação entre o consumidor de serviços financeiros e as IFs do SFN, contribuindo, ainda, para o aprimoramento da atividade regulatória do **BCB**.

Parágrafo primeiro. O termo tem como fundamento as Resoluções do **CNJ**, especialmente a Resolução 125/2010, atualmente em vigor e que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, a missão institucional do Banco Central do Brasil de assegurar um sistema financeiro sólido e eficiente, bem como no seu objetivo estratégico de promover a cidadania financeira e fortalecer o relacionamento com a sociedade e os poderes públicos, e o Código de Autorregulação Bancária da **FEBRABAN**.

Parágrafo segundo. O “Sistema” deve ser, a partir deste Termo, aprimorado, permitindo a aproximação virtual dos envolvidos em conflitos no âmbito do SFN, oferecendo intervenções tempestivas e respostas breves, e possibilitando que litigantes de lugares diversos, conectados por sistema online, estabeleçam solução à disputa de forma ponderada.

DAS OBRIGAÇÕES DOS PARTÍCIPES

CLÁUSULA SEGUNDA - Para a consecução do objeto deste Termo, os partícipes comprometem-se, conjunta e mutuamente, a executar ações com vistas à solução de demandas e prevenção de litígios, por meio das seguintes iniciativas:

I - incentivo às instituições supervisionadas para que estas adotem medidas de conciliação em processos judiciais já instaurados e a conciliação online nas causas pré-processuais, haja vista a busca por meios adequados para a solução de conflitos;

II - intercâmbio de informações técnicas, fornecimento de material e apoio técnico-institucional necessários à consecução da finalidade deste instrumento;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



BANCO CENTRAL DO BRASIL



- III - estabelecimento de ações conjuntas visando facilitar ao consumidor a defesa dos seus direitos e promover a sua conscientização;
- IV - elaboração de projetos direcionados à atividade de produção científica em áreas de atuação conjunta das entidades partícipes;
- V - atualização permanente das ferramentas tecnológicas, nelas incluídas o “Sistema”, para facilitar o acesso dos usuários e a geração de relatórios gerenciais;
- VI - divulgação ampla do teor deste Termo e dos resultados obtidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - São atribuições do BCB:

- I - disponibilizar informações técnicas, observada a evolução da regulação do SFN, com foco nas manifestações das áreas técnicas obtidas a partir das demandas de informação e reclamação recebidas pelos Canais de Atendimento Institucional do BCB, correlacionando aos temas mais reclamados por tipo de demanda/reclamação e por período;
- II - participar de grupos de trabalho, câmaras e seminários técnicos organizados pelo **CNJ** e pela **FEBRABAN**, isolada ou conjuntamente, em que serão discutidos assuntos e temas específicos atinentes ao SFN, entre outros previamente acordados;
- III - desenvolver ações que visem à construção de um canal de informação que agilize o atendimento das demandas oriundas do **CNJ** ou da **FEBRABAN**;
- IV - posicionar-se, sempre que possível, sobre as providências a serem adotadas para os casos encaminhados à apreciação do **BCB** pelo **CNJ** ou pela **FEBRABAN**;
- V – estudar, conjuntamente com o **CNJ** e a **FEBRABAN**, a possibilidade de implementar meios de articulação do “Sistema” com aqueles desenvolvidos pelo **CNJ** ou pela **FEBRABAN**;
- VI – distribuir guias e informativos sobre temas relacionados à regulação do SFN;
- VII – divulgar e incentivar o uso do “Sistema”; e
- VIII – designar servidores para, de comum acordo com o **CNJ**, oferecer o suporte necessário às propostas de aperfeiçoamento do “Sistema”, nos prazos a serem definidos pelo Comitê de Administração.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



CLÁUSULA QUARTA - São atribuições do **CNJ**:

I - participar de grupos de trabalho, câmaras e seminários técnicos organizados pelo **BCB** e pela **FEBRABAN**, isolada ou conjuntamente, em que serão discutidos assuntos e temas específicos atinentes ao SFN, entre outros previamente acordados;

II - disponibilizar dados sobre litigiosidade entre o consumidor de produtos e serviços financeiros e as IFs do SFN, agregando os temas por tipo de demanda/reclamação e por período, limitados àqueles utilizados no âmbito do “Sistema”;

III - colaborar na difusão e distribuição de guias e informativos, produzidos pelo **BCB** e pela **FEBRABAN**, sobre temas relacionados à regulação do SFN e à educação financeira voltados à proteção e garantia da defesa dos direitos do consumidor de produtos e serviços financeiros;

IV – estudar, conjuntamente com o **BCB** e **FEBRABAN**, a possibilidade de implementar meios de articulação do “Sistema” com aqueles desenvolvidos pelo **BCB** ou pela **FEBRABAN**;

V - consultar o **BCB** e a **FEBRABAN** sobre casos relacionados à regulação do SFN envolvendo consumidores de produtos e serviços financeiros e IFs, quando necessário; e

VI – divulgar e incentivar o uso do “Sistema” pelo Poder Judiciário.

Parágrafo único. Podem ser acordadas, mediante Termo Aditivo, outras obrigações para o atendimento das finalidades deste Termo de Cooperação Técnica.

CLÁUSULA QUINTA - São atribuições da **FEBRABAN**:

I - nos termos da regulamentação em vigor, disponibilizar informações técnicas recepcionadas pelos Canais de Atendimento Institucionais das IFs, correlacionando aos temas mais reclamados por tipo de demanda/reclamação e por período, limitados àqueles utilizados no âmbito do “Sistema”;

II - participar de grupos de trabalho, câmaras e seminários técnicos organizados pelo **CNJ** e **BCB**, isolada ou conjuntamente, em que serão discutidos assuntos e temas específicos atinentes ao SFN, entre outros previamente acordados;

III - nos termos da regulamentação em vigor, especialmente as normas relacionadas



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



ao sigilo bancário, fomentar, sempre que possível, a atuação para a solução dos casos encaminhados à apreciação da **FEBRABAN** por meio do “Sistema”;

IV - desenvolver ações que visem à constante melhoria do atendimento;

V – estudar, conjuntamente com o **BCB** e o **CNJ**, a possibilidade de implementar meios de articulação do “Sistema” com aqueles desenvolvidos pelo **BCB** ou pelo **CNJ**;

VI – distribuir guias e informativos sobre temas relacionados à regulação do SFN;

VII – divulgar e incentivar o uso do “Sistema”; e

VIII – designar profissionais para, de comum acordo com o **CNJ**, oferecer o suporte necessário às propostas de aperfeiçoamento do “Sistema”, nos prazos a serem definidos pelo Comitê de Administração.

DO ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DO USO SISTEMA DE MEDIAÇÃO DIGITAL DO CNJ

CLÁUSULA SEXTA – O acompanhamento e controle do uso do “Sistema” deve ser baseado na aproximação institucional entre o **BCB**, o **CNJ** e a **FEBRABAN** na prevenção, identificação e apuração a condutas lesivas às regras e princípios do SFN.

Parágrafo único. Constituem objeto do acompanhamento e controle do uso do sistema, que deve ser feita mediante intercâmbio de informações entre os partícipes:

I - o uso da plataforma, quando verificados indícios de irregularidades, ilícitos administrativos, ou uso indevido que constituam condutas lesivas às regras do SFN.

II - os indícios de irregularidades, de ilícitos administrativos ou de uso indevido da plataforma de que trata o inciso I podem ser identificados:

a) pelo **BCB**, por meio da análise de reclamações específicas sobre o uso do sistema registradas pelo Departamento de Atendimento ao Cidadão;

b) pela **FEBRABAN**, por meio dos canais de Ouvidoria das IFs;

c) pelo **CNJ**, por meio dos magistrados que identifiquem irregularidades.

III - a adoção de um procedimento formal para a comunicação do **BCB** ao **CNJ** de irregularidades e ilícitos administrativos que possam constituir violação dos



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



BANCO CENTRAL DO BRASIL



princípios e regras do SFN.

IV - O procedimento de certificação das IFs para adesão ao “Sistema” será definido de forma que não seja centralizado no **CNJ**.

DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

CLÁUSULA SÉTIMA - Os partícipes se obrigam a resguardar o sigilo legal de informações, aplicando os critérios e o tratamento previstos na legislação em vigor, regulamentação específica e em seus respectivos regimentos ou regulamentos internos.

Parágrafo único. As informações protegidas por sigilo nas formas da lei não serão compartilhadas entre os partícipes, nem informações que, de alguma forma, possam afetar os procedimentos de supervisão do **BCB**.

DA EXECUÇÃO DO TERMO

CLÁUSULA OITAVA - A execução deste termo ficará a cargo de um Comitê de Administração integrado por até 3 (três) representantes de cada parte, com os respectivos suplentes, indicados em até 10 (dez) dias pelo **BCB**, pelo **CNJ** e pela **FEBRABAN**, devendo os partícipes elaborar, nos 30 (trinta) dias subsequentes, o Plano de Trabalho para execução do termo, que será parte integrante deste instrumento, além de acompanhar, gerenciar e administrar a execução do presente Termo.

Parágrafo único. As decisões do Comitê serão submetidas ao **CNJ** para deliberação e aprovação.

CLÁUSULA NONA - Qualquer um dos partícipes pode solicitar a realização de reuniões para tratar de assuntos de interesse comum, relacionados com a execução do presente termo.

DOS RECURSOS FINANCEIROS E MATERIAIS

CLÁUSULA DEZ - O presente Termo não envolve a transferência direta de recursos.

Parágrafo primeiro. Transferência ou cessão de recursos para realização de ações



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



BANCO CENTRAL DO BRASIL



decorrentes do termo devem ser tratadas em instrumento específico.

Parágrafo segundo. As atividades constantes no Plano de Trabalho derivado do presente instrumento poderão ser custeadas com recursos orçamentários próprios de cada partícipe já previstos a suas atividades naturais e regulares e que se relacionem estritamente com os objetos e propósitos deste Termo, sem prejuízo das funções a que foram originalmente destinados.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA ONZE - Qualquer publicidade relacionada com o objeto do presente Termo terá caráter informativo e nela será, obrigatoriamente, destacada a colaboração dos partícipes, observado o disposto no § 1º do art. 37 da Constituição Federal.

DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

CLÁUSULA DOZE - Aplicam-se à execução deste Termo a Lei nº 8.666/1993, no que couber, os preceitos de Direito Público e, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

DA PUBLICAÇÃO

CLÁUSULA TREZE - O extrato do presente instrumento será publicado no Diário de Justiça Eletrônico, pelo **CNJ**, de acordo com o que autoriza o art. 4º da Lei nº 11.419/2006, combinado com o parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993, bem como no Diário Oficial da União - DOU, pelo **BCB**.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA CATORZE - Este Termo terá vigência de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado automaticamente, até o limite de 60 (sessenta) meses, por conveniência das partes, exceto se houver manifestação expressa em sentido contrário, nos termos da lei.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



DO DISTRATO E DA RESILIÇÃO UNILATERAL

CLÁUSULA QUINZE - É facultado aos partícipes promover o distrato do presente Termo, a qualquer tempo, por mútuo consentimento, ou a resilição unilateral por iniciativa de qualquer deles, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

DAS ALTERAÇÕES

CLÁUSULA DEZESSEIS - Este instrumento pode ser alterado, por mútuo entendimento entre os partícipes, durante a sua vigência, mediante Termo Aditivo, visando aperfeiçoar a execução dos trabalhos, exceto no tocante ao seu objeto.

DO FORO

CLÁUSULA DEZESSETE - Não haverá estabelecimento de foro. Eventuais dúvidas ou controvérsias oriundas deste instrumento serão dirimidas de comum acordo pelos partícipes.

E, por estarem assim ajustados, assinam os partícipes o presente instrumento, para todos os fins de direito.

Brasília, de de .

Ministra Cármen Lúcia

Presidente do Conselho Nacional de Justiça

Ilan Goldfajn

Presidente do Banco Central do Brasil

Murilo Portugal Filho



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça



BANCO CENTRAL DO BRASIL



Presidente da Federação Brasileira dos Bancos