

**BOA TARDE**

---

**Isaac Sidney**

*Diretor de Relacionamento*

*Institucional e Cidadania do Banco Central*



Lançamento do Programa

É DA **SUA** CONTA





2016

*fonte:*

*Banco Central do Brasil*

**500.000**  
**atendimentos**  
realizados pelo BC



**cidadania**  
financeira



**BANCO CENTRAL**  
**DO BRASIL**

2016

**200.000**  
informações

**300.000**  
reclamações



2016

200.000  
informações

300.000  
reclamações

*fonte:*  
SINDEC

**597.000**  
demandas sobre  
SFN nos Procons

2016

200.000  
informações

300.000  
reclamações

Assuntos e  
problemas **mais  
demandados**

*fonte:*  
SINDEC

**597.000**  
demandas sobre  
SFN nos Procons

- 1º - Cartão de Crédito
- 2º - Banco comercial
- 3º - Outros Contratos
- 4º - Financeira
- 5º - Cartão de Loja
- 6º - SPC, Serasa, SCPC, etc
- 7º - Loja (compra a prazo)
- 8º - Seguro
- 9º - Outros Seguros
- 10º - Consórcio de Automóveis



2016

total de  
**1.097.000**  
atendimentos

2016

# Litigiosidade

**39%**

das reclamações  
relacionadas ao direito  
do consumidor,  
envolveram instituições  
financeiras

Fonte: CNJ

O setor financeiro foi  
o que mais  
concentrou queixas  
de consumidores  
levadas à justiça



# Temas **complexos**



# Temas **complexos** concorrem com temas **variados**





- Capacitação
- Referências



necessidade de disponibilizar  
**informação qualificada e confiável**  
para o SNDC

- Respostas assertivas
- Linguagem adequada



necessidade de disponibilizar  
**informação qualificada e confiável**  
para o SNDC



Conteúdo

**BANCO CENTRAL  
DO BRASIL**

---

e

**SENACON**

# É DA **SUA** CONTA

ORIENTAÇÕES PARA O  
CONSUMIDOR FINANCEIRO



# É DA **SUA** CONTA

## CASOS PRÁTICOS

- banco de casos
- linguagem didática
- regulamentação pertinente

# É DA **SUA** CONTA

**CASOS PRÁTICOS**

**25**

**CASOS**  
em junho

**SOBRE CARTÃO DE CRÉDITO**

Tema mais demandado

**100**

**CASOS**  
até setembro



# É DA **SUA** CONTA

CASOS PRÁTICOS

**INTERATIVIDADE  
E COLABORAÇÃO**

## 1

ENVIO NÃO AUTORIZADO  
DE CARTÃO DE CRÉDITODetalhes do caso 

"Recebi dois cartões do Banco XYZ na minha casa. Não tenho conta nesse banco e não tenho interesse em mais cartões de crédito. O banco agiu certo?"

Guia de perguntas 

- 1) Houve solicitação ou autorização do envio do cartão de crédito?
- 2) O cartão de crédito foi habilitado?

Solução 

Segundo a regulamentação específica aplicável, o banco não pode enviar um instrumento de pagamento ao domicílio de um consumidor sem sua expressa autorização ou solicitação.

Se o consumidor não tem interesse no cartão de crédito recebido, ele deve entrar imediatamente em contato com o emissor do cartão e solicitar o cancelamento.

No caso prático descrito acima, a instituição financeira agiu em desconformidade com a regulamentação específica aplicável.

**Atenção**

É proibido enviar cartão de crédito ao cliente sem sua autorização

[› Regulamentação](#) [› Saiba mais](#) 

999 curtiram



Compartilhar



Imprimir



Dê sugestão sobre esse caso

**INTERATIVIDADE**



1

## ENVIO NÃO AUTORIZADO DE CARTÃO DE CRÉDITO



### SUGERIR MUDANÇAS

Digite seu nome

Digite seu e-mail

Sugestão de mudança

ENVIAR

COLABORAÇÃO

# É DA SUA CONTA

CASOS PRÁTICOS  
**CURSO ONLINE PARA SNDC**

**Tema mais demandado**

## **MÓDULOS:**

- Sistema Financeiro Nacional
- Banco Central do Brasil
- Canais de atendimento
- Regras gerais de funcionamento das instituições financeiras
- Cartão de crédito



# É DA **SUA** CONTA

**CURSO ONLINE PARA SNDC**  
GRATUITO

vagas limitadas

**INSCRIÇÕES**  
**ABERTAS**

até 16/6

**Primeira turma**  
22/6 - 20/7

# É DA **SUA** CONTA

[www.cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/edasuaconta](http://www.cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/edasuaconta)





É DA SUA  
CONTA


ORIENTAÇÕES PARA  
O CONSUMIDOR  
FINANCEIRO





## CURSO ONLINE GRATUITO


Oriente melhor o consumidor financeiro com este conteúdo exclusivo produzido pelo Banco Central do Brasil com o apoio da Senacon.


Um curso *online* gratuito, feito especialmente para quem trabalha com proteção ao consumidor de produtos e serviços financeiros. Aprimore seus conhecimentos sobre cartão de crédito, fluxo dos canais de atendimento ao consumidor financeiro e principais regras sobre prevenção de riscos na contratação de produtos e serviços financeiros. Aprofunde seus conhecimentos sobre o sistema financeiro nacional e entenda como o Banco Central do Brasil trabalha para a melhoria do relacionamento entre instituições financeiras e consumidores financeiros.


 8 horas de videoaulas rápidas e ilustradas

 Material para leitura complementar e exercícios para fixação

 Tire dúvidas no fórum com a equipe do Banco Central

 4 semanas de duração  
Primeira turma: 22/6/17

 Totalmente gratuito

 Certificado de participação com a chancela do Banco Central

É da sua conta porque, além de adquirir conhecimentos para orientar melhor o consumidor, você terá mais condições de exercer a sua própria cidadania financeira.

**INSCREVA-SE**  
VAGAS LIMITADAS

## CASOS PRÁTICOS

TIRE SUAS DÚVIDAS SOBRE  
PRODUTOS E SERVIÇOS  
FINANCEIROS DE FORMA

25 CARTÃO DE CRÉDITO

1 ENVIO NÃO AUTORIZADO  
DE CARTÃO DE CRÉDITO

2 TARIFA PARA ENVIO  
AUTOMÁTICO DE MENSAGENS

**OBRIGADO**

---

**Isaac Sidney**

*Diretor de Relacionamento*

*Institucional e Cidadania do Banco Central*

