



BANCO CENTRAL DO BRASIL

VOTO 224/2016–BCB, DE 9 DE NOVEMBRO DE 2016

Assuntos de Relacionamento Institucional e Cidadania, assuntos de Fiscalização, assuntos de Regulação e assuntos de Administração – Propõe a criação do Comitê para Assuntos de Relacionamento do Cidadão com o Sistema Financeiro e com o Banco Central (Comitê do Cidadão).

Senhor Presidente e Senhores Diretores,

Desde 2012, com a criação da área de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc) – que reúne o Departamento de Atendimento Institucional (Deati), o Departamento de Comunicação (Comun), o Departamento de Educação Financeira (Depef), bem como a Assessoria Parlamentar (Aspar) e a Ouvidoria do Banco Central do Brasil (Ouvid)¹ – e com a criação do Departamento de Supervisão de Conduta (Decon), no âmbito da área de Fiscalização (Difis), as iniciativas do Banco Central referentes ao relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional (SFN) ganharam uma nova dinâmica, incluindo-se o relacionamento do cidadão com o próprio Banco Central.

2. Por um lado, o relacionamento do Banco Central com o cidadão passou a ser mais evidenciado nas iniciativas da Instituição. Por outro, a promoção do melhor relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro, em diferentes esferas, passou a ser objeto de muitas ações dos citados departamentos, tais como qualificação no atendimento ao público, criação de instrumentos para divulgação das informações contidas nos bancos de dados desta Autarquia, mais interação com os bancos nos assuntos referentes aos usuários de serviços, entre outros.

3. Nesse sentido, o uso das informações obtidas no tratamento das reclamações contra instituições financeiras, registradas no Serviço de Atendimento ao Cidadão do Banco Central, sob gestão do Deati, na busca da melhoria do relacionamento das instituições financeiras com consumidores de serviços financeiros tornou-se prioridade. Essas informações servem de subsídios para o processo de supervisão de conduta, de regulação e de educação financeira.

4. A Ouvid, no trato das demandas sob sua competência, é detentora de informações oriundas do cidadão que lhe permitem identificar possibilidades de melhorias nos serviços prestados pelo Banco Central à sociedade. Nesse sentido, a Portaria nº 88.898, de 6 de abril de 2016, reforçou o papel da Ouvidoria como indutora de melhorias nos processos de trabalho desta Autarquia.

¹ Nos termos do art. 21 do Regimento Interno do Banco Central, cabe ao titular da Direc, supervisionar, sem prejuízo da atuação do Presidente:

- a) o acompanhamento dos assuntos parlamentares, legislativos e federativos de interesse do Banco Central, de competência da Aspar; e
- b) as atividades da Ouvidoria do Banco Central.





BANCO CENTRAL DO BRASIL

5. O Depef consolidou a atuação do Banco Central em relação ao tema da educação financeira, criando o Programa Cidadania Financeira e fortalecendo a atuação do Museu de Valores como agente de transformação social. Voltado à promoção da educação financeira e ao acesso a informações sobre o SFN, o Programa visa a contribuir para a melhoria da qualidade do relacionamento do cidadão com as instituições financeiras, bem como a proteção aos consumidores de serviços financeiros.

6. O Decon foi instituído para realizar a supervisão de conduta voltada à disciplina do mercado com ênfase nos assuntos relacionados a clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, à prevenção do uso do SFN para fins de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo e às matérias anticoncorrenciais, tendo atuado para ser o agente transformador da governança das instituições financeiras no que diz respeito ao relacionamento com os seus clientes e usuários. O Decon tem atuado ativamente, em conjunto com o Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor), como representante do Banco Central² no *International Financial Consumer Protection Network* (FinCoNet), rede internacional de autoridades supervisoras do sistema financeiro, com especialidade em assuntos relacionados a conduta.

7. Ainda, o Departamento do Meio Circulante (Mecir), no exercício da atribuição de prover a demanda por cédulas e moedas e de manter o meio circulante em condições adequadas e seguras, tem oportunidade de acompanhar de perto o grau de satisfação da sociedade com relação ao produto mais tangível entregue pela Autarquia, bem como a possibilidade de levar conhecimentos à população sobre o sistema financeiro e sobre o Banco Central.

8. Por sua vez, o Denor, com a competência de desenvolver a política regulatória e elaborar propostas de normas para eficiência do mercado, é a unidade que pode dar concretude a determinadas demandas do cidadão quando estas dependerem de normatização.

9. Esse cenário evidencia alto grau de inter-relação entre as unidades, o que indica potencial de sinergia para realização de ações conjuntas. Por vezes, nos chegam questões complexas que necessitam de uma instância própria para encaminhamento. A análise conjunta por essas unidades das questões de competência do BCB que afetam o consumidor de serviços financeiros tem potencial para produzir decisões mais consistentes e eficazes, além de facilitar o encaminhamento das ações que se entendam necessárias, com impacto positivo na efetividade das mesmas, devendo, portanto, ser favorecida por esse mecanismo institucional de integração.

10. Diante desse contexto, em linha com o valor organizacional Integração – que recomenda a coesão e a colaboração, alinhando esforços e compartilhando conhecimento – e, adicionalmente, também em linha com o objetivo estratégico de promover a cidadania financeira e fortalecer o relacionamento com a sociedade e com os poderes públicos, propomos a criação do Comitê para Assuntos de Relacionamento do Cidadão com o Sistema Financeiro e com o Banco Central (Comitê do Cidadão), integrado pelos chefes das unidades diretamente relacionadas a esses assuntos, acima mencionadas: Deati, Decon, Denor, Depef, Mecir e Ouvid.

11. O Comitê do Cidadão se reunirá ordinariamente ao menos uma vez a cada trimestre, podendo, de acordo com as características dos temas em pauta a cada encontro, convidar representantes de outras unidades para participar dos trabalhos. O resultado das

² Voto 172/2014–BCB, de 1º de outubro de 2014.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

discussões e devidos encaminhamentos deverão ser reportados pelo grupo aos Diretores das áreas envolvidas.

12. Assim, com fulcro no art. 11, inciso II, do Regimento Interno, anexo à Portaria nº 84.287, de 27 de fevereiro de 2015, submetemos à apreciação deste Colegiado a proposta de criação do Comitê do Cidadão, na forma da minuta de portaria anexa, com o nosso voto favorável.

Isaac Sidney Menezes Ferreira
Diretor de Relacionamento Institucional
e Cidadania

Anthero de Moraes Meirelles
Diretor de Fiscalização

Otávio Ribeiro Damaso
Diretor de Regulação

Luiz Edson Feltrim
Diretor de Administração

Anexo: 1.

