



BANCO CENTRAL DO BRASIL

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR – PE 257524

Acusados: Banco Bradesco S.A.
Cláudio Borges Cassemiro
João Carlos Gomes da Silva
José Ramos Rocha Neto
Leandro José Diniz

RELATÓRIO

I – Da Acusação

1. Os acusados foram citados para apresentar defesa no presente processo administrativo sancionador (PAS), em razão da irregularidade a seguir descrita.

1.1 Irregularidade: efetuar cobrança de tarifa de adiantamento a depositante e de encargos dela decorrentes em situações vedadas pela regulamentação vigente.

1.1.1 Capitulação:

- art. 3º, inciso XVII, alínea “q”, da Lei nº 13.506, de 13 de novembro de 2017;
- art. 1º, inciso II, da Resolução CMN nº 3.694, de 26 de maio de 2009, na redação dada pela Resolução CMN nº 4.283, de 4 de novembro de 2013, atual art. 4º, inciso II, da Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021; e
- arts. 1º, *caput*, e 3º, e Tabela I anexa da Resolução CMN nº 3.919, de 25 de novembro de 2010.

1.1.2 Descrição das ocorrências:

- no período de 10.3.2011 (início da vigência da Resolução nº 3.919, de 2010) a 3.1.2021 (data da cessação da prática) de pessoas naturais, e de 1º.3.2011 a 10.5.2021, de pessoas jurídicas, foram identificados registros indevidos ou imprecisos de adiantamento a depositante (Adepos) por erros de responsabilidade da própria Instituição;
- a análise de RDRs (registros de denúncias e reclamações recebidos pelo Banco Central do Brasil - BCB) e de reclamação identificada permitiram constatar que o Banco Bradesco S.A. (Bradesco) cobrara tarifa de adiantamento a depositante de clientes que tiveram saldo em conta corrente negativado em virtude de problemas sistêmicos e/ou procedimentos adotados pela entidade supervisionada sem sua devida solicitação ou anuência;
- as seguintes situações são uma amostra dos achados de cobranças indevidas de tarifa de Adepos a pessoas naturais:

Exemplo 1 - Requisição Siscom 32634/2020: cliente detentora de Conta Fácil Bradesco reclama de saldo negativo na conta corrente após saque e pagamento de encargos e tarifa, apesar de possuir saldo em sua conta;

Exemplo 2 - RDR 2020/156603, de 25.4.2020: cliente denunciou que o Bradesco transferira o saldo de sua conta corrente para sua Conta Fácil modalidade poupança onde também creditara o Auxílio Emergencial e, em decorrência, a sua conta corrente ficou com saldo insuficiente para pagamento de despesas e foram cobrados tarifa e encargos de



BANCO CENTRAL DO BRASIL

adiantamento a depositante, embora ele possuísse saldo na conta corrente antes do procedimento realizado pelo Bradesco;

Exemplo 3 - RDR 2020/128561, de 10.4.2020: cliente fez um empréstimo consignado no valor de R\$4.822,00 pelo APP Bradesco e, em seguida, transferiu parte do valor para outra conta de mesma titularidade. No dia seguinte, o próprio Bradesco cancelou o empréstimo, deixando o cliente com a conta que recebera o empréstimo negativada e cobrando uma tarifa de R\$56,89 de adiantamento a depositante;

Exemplo 4 - cobrança indevida para pessoa jurídica (PJ) - RDR 2020/219945, de 1º.6.2020: Cliente PJ reclama de cobrança de tarifa de Adepos.

- um cliente ter sua conta "negativada" ou ser cobrado indevidamente por qualquer erro sistêmico, ainda que involuntário e imprevisível, demonstra que o Bradesco não tem conseguido assegurar adequadamente a integridade, a confiabilidade e a segurança das transações realizadas e dos serviços prestados aos seus clientes, em desacordo com a norma vigente;
- a Instituição, inclusive, cobrara tarifa de adiantamento a depositante de cliente que nem sequer teria autorizado ou solicitado o serviço.

2. Os acusados respondem individualmente pela irregularidade especificada nas citações, conforme períodos sintetizados no Quadro 1:

Quadro 1 – Acusados e Períodos de Gestão

Nome	CNPJ / CPF	Cargo	Período de Gestão
Bradesco	60.746.948/0001-12	-	-
Cláudio Borges Cassemiro	***.805.678-**	Diretor	1º.3.2011 a 30.4.2015
José Ramos Rocha Neto	***.211.314-**	Diretor	1º.1.2012 a 28.2.2015
João Carlos Gomes da Silva	***.972.398-**	Diretor	1º.3.2015 a 28.2.2017
Leandro José Diniz	***.643.218-**	Diretor	1º.3.2017 a 10.1.2022

II – Da Defesa

3. Regularmente citados (docs. 26/27/29/31/33/35/49/71/72/74), os acusados apresentaram tempestivamente suas defesas (docs. 50-68), alegando, em síntese, que:

3.1 Preliminares:

- a falta de descrição pormenorizada da conduta leva a nulidade da citação, pois implica prejuízo incontestado ao princípio da ampla defesa e do contraditório;
- o acusado não pode se defender de fato que não lhe foi imputado;
- exemplos, aliás bem poucos, são incapazes de embasar uma peça acusatória viável, exceto se os chamados "exemplos" compreendessem a totalidade das ações tidas como irregulares, por parte do órgão de acusação;
- a nulidade é inquestionavelmente manifesta quando o corpo da peça acusatória leva a depreender que com os "exemplos" a autoridade quer abranger totalidade maior de ações a que objeta;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

- sem a listagem completa das operações, não há como se defender contra as operações não mencionadas e supostamente cobertas pelos "exemplos";
- os fatos se deram dentro de um período de praticamente dez anos e tiveram início há praticamente treze anos, mas as únicas informações disponibilizadas são as condutas descritas na citação, todas do ano de 2020;
- o órgão acusador apenas apresentou exemplos e estendeu o período de acusação por um intervalo de tempo superior a dez anos, sem ter apresentado uma evidência sequer de outra ilicitude, que não as pseudo-ilicitudes contidas nos exemplos ocorridos em 2020;
- infrações administrativas havidas antes de 15.12.2018 tiveram a punibilidade extinta por força da prescrição, sendo defeso se sustentar a continuidade delitiva porque não foi oportunizada à defesa a possibilidade de manifestar-se sobre os interregnos;
- a citação, ao se reportar à Lei nº 13.506, de 2017, deixando de lado a Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, comete um deslize, nada grave que leve a nulidade processual, mas eventuais atos havidos anteriormente a 14.11.2017 sequer infrações administrativas podem ser consideradas, pois não previstas expressamente na Lei nº 4.595, de 1964;
- é patente que a capitulação legal utilizada para pessoas naturais menciona a Resolução CMN nº 3.919, de 2010, e a capitulação legal utilizada para pessoas jurídicas não o faz. Na medida em que a citação foi expedida, incabível se conjecturar se a opção prestigiada pelo acusador é correta ou não. Isentou o BCB de qualquer responsabilidade o defendente em relação a descumprimento da Resolução CMN nº 3.919, de 2010, quando o caso envolvia pessoas jurídicas. Portanto, trata-se de tema já superado;
- os casos mencionados na acusação representaram pequeno número de situações, 0,00000777% com relação ao total da carteira de tarifas de adiantamentos a depositantes;
- aprioristicamente, e com base em um punhado de operações selecionadas em bilhões de outras tantas, dizer que o defendente não atua segundo as regras não só é incompreensível, como se mostra desarrazoado;
- os poucos exemplos trazidos à colação não apresentam tipicidade objetiva e, ainda que todos os atos fossem típicos objetivamente, a quantidade diminuta de eventos não apontaria para a ocorrência de dolo ou culpa (tipicidade subjetiva), e a carência de dados sobre os fatos tidos como infracionais impede o acusado sequer de se defender.

3.2 Irregularidade:

- sobre o alegado desrespeito aos princípios da confiabilidade, da integridade e da segurança, a acusação deriva da presunção de cobrança indevida de tarifa, o que não condiz com a realidade;
- as operações tidas como irregulares ocorreram em período excepcional de emergência sanitária da Covid, em que 88 mil funcionários do Bradesco passaram a trabalhar remotamente;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

- em atendimento à regulamentação, o Bradesco publica as tabelas de tarifas aplicáveis a serviços em todas as suas agências e em seu sítio eletrônico, nas quais consta a tarifa de adiantamento a depositante, cobrada em R\$58,70 por ocorrência;
- o Bradesco tem uma base de clientes de 77,1 milhões de pessoas, que titulam 38 milhões de contas correntes e realizam milhares de operações bancárias diariamente, e beira o despropósito exigir que nenhuma delas ocorra em desconformidade com o previsto, além de ofender os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da eficiência administrativa;
- em relação aos Produtos Conta Fácil Bradesco, as ocorrências indicadas pela acusação dizem respeito a beneficiários do Auxílio Emergencial previsto na Lei nº 13.982, de 3 de abril de 2020, que tiveram os respectivos valores creditados em conta poupança como forma de evitar descontos nos benefícios, em atendimento ao art. 2º, § 13, da referida lei, e ao princípio da adequação, preservando o Auxílio Emergencial para que os clientes não deixassem de pagar contas extremamente necessárias para a manutenção do lar ou da atividade empresarial;
- em relação ao Produto Empréstimo Consignado, o exemplo trazido pela acusação diz respeito a uma questão marginal operacional, em que a operação de crédito não foi concretizada e o valor estornado, o que gerou saldo a descoberto e adiantamento a depositante com cobrança da tarifa, que foi ressarcida pelo Bradesco;
- as operações trazidas a título de exemplo pela acusação representam parcela ínfima do total da carteira de tarifas de Adepos, o que mostra que são situações marginais operacionais, não sistêmicas, ou seja, erros pontuais que foram prontamente resolvidos, com reembolso imediato aos clientes;
- no Produto Conta Fácil Bradesco a aplicação imediata de saldo de Auxílio Emergencial na conta poupança não foi escolha do Bradesco, e sim imposição da Lei nº 13.982, de 2020, cujo art. 2º, § 13, vedava às instituições financeiras efetuar descontos ou compensações que impliquem a redução do valor do Auxílio Emergencial, a pretexto de recompor saldos negativos ou de saldar dívidas preexistentes do beneficiário, sendo válido o mesmo critério para qualquer tipo de conta bancária em que houver opção de transferência pelo beneficiário;
- ocorre que as contas correntes são, como evidencia o nome, sujeitas a débitos e créditos, inclusive de contas de serviços públicos, geradoras de eventuais saldos negativos;
- havia o perigo, por exemplo, de a conta corrente de titularidade do beneficiário estar negativa, e de que os valores que fossem lá recepcionados servissem para cobrir essa obrigação;
- para evitar que isso acontecesse, o Bradesco vinculou o crédito dos valores referentes ao Auxílio Emergencial, nas contas poupanças dos beneficiários, impedindo a ocorrência de baixa automática entre contas para justamente assegurar que os recursos tivessem a destinação que lhes era prevista;
- alguns clientes não se atentaram para as informações recebidas, mesmo as tendo recebido;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

- nas raríssimas vezes que houve cobrança alegada indevida, seja de tarifas, seja de encargos, o Bradesco houve por bem reembolsar o cliente, de pronto e sem mais discutir;
- no Exemplo 1 há sim contrato prevendo o pagamento de tarifas, com abertura de conta corrente, de 7.6.1999;
- no Exemplo 2 há dupla previsão contratual para a cobrança de tarifas por adiantamentos não integrantes de cesta de tarifas no Termo de Opção à Cesta de Serviços, firmado em 18.8.2014, e no Termo de Adesão a Produtos e Serviços, da mesma data, que consta, antes da assinatura do cliente, declaração dele que “recebi(emos), li(emos), entendi(emos) e aceito(amos) todas as cláusulas do Regulamento” para Abertura, Manutenção, Movimentação e Encerramento de Contas de Depósito, Produtos e Serviços — Pessoa Física, que contém a possibilidade contratual de cobrança de tarifa de adiantamento a depositante, inclusive com débito em conta;
- no Exemplo 3, por uma questão marginal operacional, a operação de crédito consignado não foi concretizada, estornando-se o valor disponibilizado na conta corrente e acarretando eventualmente saldo descoberto, gerando a concessão do adiantamento a depositante e cobrança da tarifa;
- a ocorrência terminou com ressarcimento ao cliente da tarifa cobrada, pelo Bradesco;
- conforme o Contrato de Abertura de Conta Corrente, Caderneta de Poupança, de Adesão a Sistemas e Outras Operações — Pessoa Física, há autorização para cobrança de tarifas, incluindo o tradicional débito em conta;
- no Exemplo 4, conta de pessoa jurídica, desde o início sem recursos depositados pelo cliente, que solicitou cobrança de títulos e com contrato firmado em 22.3.2019 em que consta menção a Regulamento para Abertura de Contas de Depósito, Produtos e Serviços — Pessoa Jurídica, cujos termos o correntista se compromete a acatar, e que prevê a concessão de adiantamento a depositantes e cobrança de tarifas;
- embora não tenha ocorrido erro, o Bradesco, por mera liberalidade e para encerrar a ocorrência, efetuou o reembolso ao cliente.

3.3 Responsabilização:

- a acusação não demonstrou que os acusados falharam em assegurar a integridade, a confiabilidade e a segurança das operações realizadas;
- os acusados têm bons antecedentes e histórico como cumpridores dos regulamentos, o que deve servir de pressuposto de que atuaram dentro da melhor técnica;
- não foi constatada lesão ou perigo de lesão ao sistema financeiro nacional;
- ao ser indicado como diretor estatutário responsável por determinada área, não surge para o ocupante do cargo a responsabilidade objetiva e automática por qualquer irregularidade cometida em sua gestão, havendo necessidade de o acusador indicar precisamente quais condutas dolosas ou culposas do acusado o tornariam responsável;
- eventual responsabilização dos acusados deve ser proporcional ao período de atuação como diretores;



BANCO CENTRAL DO BRASIL

- não houve dolo na atuação dos acusados, e o BCB tampouco demonstrou culpa por parte deles;
- não foi demonstrado o nexo causal entre as irregularidades e a atuação dos acusados;
- todas as operações mencionadas pela acusação estão situadas em 2020, em período em que os acusados já não eram responsáveis pelo Departamento de Empréstimos e Financiamentos;
- os acusados não têm como exercer o direito de defesa se as operações mencionadas no processo ocorreram vários anos após o fim de suas respectivas gestões e não foram especificadas quais condutas suas seriam irregulares;
- os acusados tinham o dever de implementar regras, procedimentos e controles internos para assegurar o cumprimento da legislação, atuaram com diligência, adotaram os padrões e procedimentos demandados pela regulamentação bancária e implementaram as melhores práticas exigidas;
- não se tem notícia de qualquer RDR ou outro apontamento concreto do BCB relacionado às funções que exerciam como diretor;
- os fatos ocorridos sob a gestão de instituição privatizada não podem ser imputados ao Bradesco, conforme art. 4º da Resolução BCB nº 131, de 20 de agosto de 2021.

4. É o relatório.

Brasília, 19 de fevereiro de 2025.

Climério Leite Pereira

Chefe do Derad

Relator

(documento assinado digitalmente)



BANCO CENTRAL DO BRASIL

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR – PE 257524

VOTO

I – Das Preliminares

1. Os acusados alegam a nulidade da citação por prejuízo ao princípio da ampla defesa e do contraditório, por faltar descrição pormenorizada das condutas inquinadas como irregulares e se valer de exemplos, visto que o acusado não pode se defender de fato que não lhe foi imputado e, sem a listagem completa das operações que se quer abranger, não há como se defender das operações não mencionadas e supostamente cobertas pelos exemplos, exceto se os exemplos compreenderem a totalidade das ações tidas como irregulares. A preliminar não procede. A citação contém a indicação das ocorrências apontadas, nos termos do art. 20 da Lei nº 13.506, de 13 de novembro de 2017, permitindo aos acusados o conhecimento das razões das imputações que lhe são feitas e a apresentação das impugnações que entenderem pertinentes quanto ao seu teor, sendo a conclusão sobre a materialidade dos elementos trazidos para a aplicação de eventual sanção tema objeto de exame de mérito.

2. As defesas alegam a ocorrência de prescrição da pretensão punitiva em relação aos fatos ocorridos antes de dezembro de 2018, cinco anos anteriores à data da citação, visto que a acusação utilizou a continuidade delitiva para fins de estender o prazo da prescrição administrativa por um intervalo de tempo superior a dez anos, sem ter apresentado evidência de outras ilicitudes, que não as pseudo-ilicitudes contidas nos exemplos e que ocorreram apenas no ano de 2020. A esse respeito, o art. 1º, *caput*, da Lei nº 9.873, de 23 de novembro de 1999, estabelece o prazo de cinco anos para a prescrição da ação punitiva pela Administração Pública Federal, contados da data da prática do ato ou do dia em que tiver cessada a infração, se continuada. O exame da existência de conduta irregular, da temporalidade de suas ocorrências e da eventual caracterização de continuidade delitiva são matérias de mérito, ficando prejudicado o exame de eventual prescrição punitiva em sede de preliminar.

3. As demais considerações prévias trazidas pelas defesas, relativas à capitulação legal, à regulamentação para clientes pessoa jurídica e à existência de dolo ou culpa na conduta atribuída, não ensejam discussão sobre nulidade processual e, por serem suas elucidações condicionadas à delimitação da temporalidade dos fatos tidos como irregulares, deverão ser contempladas pelo exame do mérito.

II – Do Mérito

Irregularidade: efetuar cobrança de tarifa de adiantamento a depositante e de encargos dela decorrentes em situações vedadas pela regulamentação vigente

4. De acordo com o art. 3º, inciso XVII, da Lei nº 13.506, de 2017, constitui infração punível descumprir normas legais e regulamentares do Sistema Financeiro Nacional (SFN), do Sistema de Consórcios e do Sistema de Pagamentos Brasileiro, cujo cumprimento caiba ao Banco Central do Brasil (BCB) fiscalizar, inclusive as relativas a relacionamento com clientes e usuários de serviços e de produtos financeiros.

5. Segundo o art. 1º da Resolução CMN nº 3.919, de 25 de novembro de 2010, a cobrança de tarifa deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ademais, o art. 3º da mesma resolução prevê, em relação às pessoas naturais, que a cobrança de tarifas pela prestação de serviços deve observar a lista de serviços, a padronização, a sigla e os fatos geradores da cobrança estabelecidos na Tabela I da própria resolução. A citação menciona, ainda, o art. 1º, inciso II, da Resolução CMN nº 3.694, de 26 de maio de 2009, na redação dada pela Resolução CMN nº 4.283, de 4 de novembro de 2013, atual art. 4º, inciso II, da Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, que estabelece que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.

6. Segundo a acusação, o Banco Bradesco S.A. (Bradesco) cobrou tarifa de adiantamento a depositante (Adepos), além dos respectivos encargos, no período de 1º.3.2011 (início da vigência da Resolução CMN nº 3.919, de 2010) a 10.5.2021, de clientes que tiveram saldo em conta corrente negativado em virtude de problemas sistêmicos ou de procedimentos adotados pelo Bradesco, sem a solicitação ou anuência do cliente. A conduta foi constatada da análise de quatro registros de denúncias e reclamações (RDR) recebidos pelo BCB e da reclamação de cliente através do Fone Fácil Bradesco, tomados como exemplos.

a) Produto Conta Fácil Bradesco

6.1 Exemplo 1 - Requisição Siscom 32634/2020: cliente detentora de Conta Fácil Bradesco reclama de saldo negativo na conta corrente após saque e pagamento de encargos e tarifa, apesar de possuir saldo em sua conta.

6.2 Exemplo 2 - RDR 2020/156603, de 25.4.2020: cliente denunciou que o Bradesco transferira o saldo de sua conta corrente para a Conta Fácil modalidade poupança onde também creditara o Auxílio Emergencial. Em decorrência, a sua conta corrente ficou com saldo insuficiente para pagamento de despesas e foram cobrados tarifa e encargos de adiantamento a depositante, embora possuísse saldo na conta corrente antes do procedimento realizado pelo Bradesco.

b) Produto Empréstimo Consignado

6.3 Exemplo 3 - RDR2020/128561, de 10.4.2020: cliente fez um empréstimo consignado no valor de R\$4.822,00 pelo APP Bradesco e, em seguida, transferiu parte do valor para outra conta de mesma titularidade. No dia seguinte, o Bradesco cancelou o empréstimo, deixando o cliente com a conta que recebera o empréstimo negativada e cobrando uma tarifa de R\$56,89 de adiantamento a depositante.

c) Cobrança indevida para pessoa jurídica (PJ)

6.4 Exemplo 4 - RDR 2020/219945, de 1º.6.2020: Cliente PJ reclama de cobrança de tarifa de Adepos.

7. A defesa argumenta que as situações descritas na acusação são casos isolados, com atuação justificada do Bradesco, que não guardam nenhuma conexão entre si e derivam de situações marginais operacionais, não sistêmicas, que se deram em período excepcional de emergência sanitária da Covid, não sendo razoável considerar que representem falha de prestação de serviço, fazendo impugnação individual das ocorrências.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

a) Produtos Conta Fácil Bradesco

7.1 Conforme o art. 2º, § 13, da Lei nº 13.982, de 3 de abril de 2020 (Lei do Auxílio Emergencial), é vedado às instituições financeiras efetuar descontos ou compensações que impliquem a redução do valor do Auxílio Emergencial, a pretexto de recompor saldos negativos ou de saldar dívidas preexistentes do beneficiário. Ocorre que as contas correntes são sujeitas a débitos e créditos, inclusive de contas de serviços públicos, geradoras de eventuais saldos negativos. Nessa situação, a única solução para atender ao requisito de adequação do produto era a preservação de recursos oriundos do Auxílio Emergencial segregados em contas de poupança, eliminado o débito automático, de forma a não sofrerem redução por obrigações preexistentes. O crédito na conta de poupança, sem baixa automática, foi objeto de comunicações aos clientes avisando (a) da baixa automática para proteger o Auxílio Emergencial, (b) da necessidade de transferir valores para a conta corrente para efetuar os pagamentos pendentes, e (c) da possibilidade de reativar a baixa automática, se o cliente assim desejasse. Alguns clientes não se atentaram para as informações recebidas.

7.1.1 No caso do Exemplo 1, anexa o contrato prevendo o pagamento de tarifas, com abertura de conta corrente, de 7.6.1999.

7.1.2 No caso do Exemplo 2, anexa Termo de Opção à Cesta de Serviços e Termo de Adesão a Produtos e Serviços, ambos de 18.8.2014, com a previsão contratual para a cobrança de tarifas por adiantamentos.

b) Produto Empréstimo Consignado

7.2 No caso do Exemplo 3, por uma questão marginal operacional, a operação de crédito consignado não foi concretizada, estornando-se o valor disponibilizado na conta corrente e acarretando eventualmente o saldo descoberto, a concessão do adiantamento a depositante e a cobrança da tarifa. A ocorrência terminou com ressarcimento ao cliente da tarifa cobrada. Anexa o Contrato de Abertura de Conta Corrente, Caderneta de Poupança, de Adesão a Sistemas e Outras Operações — Pessoa Física, firmado com o cliente, que autorizava a cobrança da tarifa.

c) Cobrança indevida para PJ

7.3 No caso do Exemplo 4, trata-se simplesmente de conta de pessoa jurídica, desde o início sem recursos depositados pelo cliente, que solicitou cobrança de títulos, e, ao debitar a tarifa por cobrança de títulos a conta ficou negativa, gerando o adiantamento a depositante e sua correspondente tarifa. Embora não tenha ocorrido erro, o Bradesco, por mera liberalidade e para encerrar a ocorrência no BCB, efetuou o reembolso ao cliente, em 4.4.2020, do valor de R\$63,00. Anexa contrato firmado em 22.3.2019 com menção expressa ao Regulamento para Abertura de Contas de Depósito, Produtos e Serviços — Pessoa Jurídica, que contém a previsão de concessão de adiantamento a depositante e cobrança de tarifa.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

8. Quanto à ocorrência relativa ao produto Conta Fácil, ficou evidenciado que o procedimento adotado pelo Bradesco era de creditar em conta de poupança o Auxílio Emergencial recebido pelos clientes em suas contas correntes e de descadastrar o resgate automático, de forma a evitar eventual configuração de descumprimento do art. 2º, § 13, da Lei nº 13.982, de 2020, nos casos em que o crédito do Auxílio Emergencial ocorresse em conta com saldo devedor pré-existente ou com outros débitos programados, tendo em vista a expressa vedação que o Auxílio fosse usado para recompor saldos negativos ou de saldar dívidas preexistentes com o agente financeiro. Por outro lado, embora comunicados, os clientes acreditavam que o recurso creditado estava disponível ou que seria automaticamente disponibilizado em sua conta corrente, onde eram lançados os débitos de seus compromissos. Com isso, a conta de poupança permanecia com o saldo creditado, enquanto a conta corrente resultava devedora, com a respectiva cobrança da tarifa, ainda que no conjunto das contas o cliente possuísse saldo para honrar o compromisso sem necessidade de adiantamento a depositante.

9. Os Exemplos 1 e 2 do Conta Fácil (docs. 6/7) ocorreram em 27.4.2020. Havia prévio contrato prevendo o adiantamento a depositante e a cobrança da tarifa (doc. 50, págs. 44-48), cumprindo-se o disposto no art. 1º da Resolução CMN nº 3.919, de 2010, porém houve o estorno da tarifa cobrada, visto que restou demonstrada a singularidade da situação que ocasionou o saldo devedor. Não obstante o dispositivo legal, o procedimento operacional necessário para dar-lhe imediato cumprimento, a dinâmica dos fluxos financeiros diários e as dificuldades de compreensão no contexto dos momentos iniciais de decretação das medidas de enfrentamento da pandemia de Covid-19 que efetivamente propiciassem a ocorrência de situações como as contidas nos exemplos, tal fato não permite concluir, por presunção, que todas as cobranças de tarifas de Adepos para clientes desse produto, a qualquer tempo, teriam sido indevidas.

10. Em relação ao produto crédito consignado, o RDR que tratou do Exemplo 3 (doc. 8) relata a ocorrência de uma operação de empréstimo, contratada em 10.4.2020 e estornada no dia seguinte, gerando um saldo devedor na conta e a correspondente cobrança de tarifa de Adepos, de forma indevida, que foi estornada. Consta no registro que a falha foi pontual, já regularizada e não atingiu outros clientes, restando na época pendente a evidenciação de que havia a contratação do serviço de adiantamento a depositante que respaldasse a cobrança. A defesa trouxe aos autos cópia do Contrato de Abertura de Conta Corrente, Caderneta de Poupança, de Adesão a Sistemas e Outras Operações — Pessoa Física, firmado com o cliente (doc. 50, págs. 90/91), que supre a pendência e cumpre o disposto no art. 1º da Resolução CMN nº 3.919, de 2010.

11. Por fim, em relação à cobrança de cliente PJ, o RDR do Exemplo 4 (doc. 9) identifica a reclamação sobre a cobrança da tarifa em maio de 2020, com o posterior esclarecimento da situação e o estorno da tarifa, apontando como pendência à época o não envio do contrato prevendo a cobrança. A defesa anexou a documentação comprobatória da existência de previsão contratual da prestação do serviço e da respectiva cobrança (doc. 50, págs. 104-129), não havendo que se falar em descumprimento de normas de relacionamento com o cliente, visto que a tarifa era contratualmente devida.

12. Ademais, não houve evidenciação de que os eventos possuíssem natureza sistemática na Instituição, a ponto de indicar falta de integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, ou da legitimidade das operações contratadas e dos



BANCO CENTRAL DO BRASIL

serviços prestados, o que poderia caracterizar infração ao disposto no art. 4º, inciso II, da Resolução CMN nº 4.949, de 2021.

13. Não há nas citações referências a outras situações de cobrança de tarifas que não as mencionadas como exemplos. Embora haja relatos nos autos quanto à tentativa de se identificar outras ocorrências, a súmula de apontamentos da supervisão que apurou os fatos foi encerrada, tendo em vista as evidências apresentadas pelo Bradesco à época quanto a: cessação da cobrança indevida de tarifa de Adepos; redesenho das jornadas relativas à cobrança da tarifa; e implementação de controles da 2ª e 3ª linhas de defesa (doc. 2, pág. 13), não tendo sido trazida para a citação a ocorrência de outras cobranças da espécie, não havendo que se falar em lista de operações, como arguida em preliminar pela defesa. Constatam tentativas infrutíferas de estimar possíveis cobranças irregulares, inclusive com base em “regra de inferência” e “proxy operacional” (doc. 2, pág. 13), contudo, visto que não é possível imputar sanção por meio de inferências, estas não integraram o corpo da citação, restando rejeitada a preliminar de nulidade das citações.

14. Desse modo, em todos os casos constata-se o cumprimento do art. 1º da Resolução CMN nº 3.919, de 2010, quanto à necessidade de a cobrança da tarifa estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente. Em relação ao fato de o serviço não ter sido provocado pelo cliente, considerando todas as circunstâncias envolvidas, não há materialidade nos três casos isolados, esclarecidos e solucionados, para se concluir pelo cometimento de irregularidade do cumprimento de normas de relacionamento com clientes. Nos casos, é de se observar, minimamente, a razoabilidade e a proporcionalidade para compreender que três eventos operacionais, num conjunto de milhões de transações, todos ocorridos em abril de 2020, portanto, em pleno contexto de grave afetação de vidas humanas na ocasião, com a pandemia da Covid, não permitem extrair a conclusão de que, desde 2011, os acusados estariam descumprindo normas relativas à cobrança de tarifas e ao relacionamento com clientes. Ademais, 2 das 3 situações usadas como exemplos envolvem a operacionalização da Lei do Auxílio Emergencial, que é de 3.4.2020, sendo materialmente impossível presumir que se esteja tratando de conduta que estivesse sendo praticada desde 1º.3.2011, apenas sob o argumento de ser a data de início da vigência da Resolução CMN nº 3.919, de 2010, sem que tenha sido evidenciada nos autos a efetiva ocorrência de cobrança indevida naquela ocasião.

15. Do exposto, o feito deve ser extinto com julgamento do mérito. Por não restar caracterizada a materialidade das condutas, VOTO pelo ARQUIVAMENTO do processo.

Brasília, 24 de fevereiro de 2025.

Climério Leite Pereira

Chefe do Derad

Relator

(documento assinado digitalmente)



BANCO CENTRAL DO BRASIL

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR – PE 257524

VOTO

1. A irregularidade objeto do presente processo consiste na cobrança indevida de tarifa de adiantamento a depositante e dos encargos dela decorrentes, em situações expressamente vedadas pela regulamentação vigente. Contudo, embora a acusação tenha indicado o período de ocorrência da irregularidade entre 1º de março de 2011 e 10 de maio de 2021, as citações constantes dos autos não evidenciaram outras situações de cobrança de tarifas além das quatro reclamações mencionadas como exemplos, as quais não possuem elementos suficientes para caracterizar a materialidade da ocorrência apontada. Essa omissão configura a descaracterização da irregularidade por insuficiência de elementos de prova na instauração processual.
2. Não obstante a conclusão pelo arquivamento do processo, **é imperativo ressaltar que os princípios que regem o relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros, previstos na Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, impõem à instituição financeira o dever de promover o tratamento adequado de eventuais falhas. Cabe à instituição adotar as medidas necessárias para assegurar a devolução de valores cobrados indevidamente, ainda que por falha eventual, humana ou operacional, em observância aos princípios de tratamento justo e transparência estabelecidos na referida Resolução. Essa obrigação persiste independentemente da conclusão do presente processo, visando à proteção dos direitos dos consumidores e à manutenção da confiança no sistema financeiro.**
3. À vista das considerações expostas, acompanho o entendimento do relator no sentido do ARQUIVAMENTO do presente processo, em razão da insuficiência de elementos probatórios que sustentem a continuidade do procedimento administrativo sancionador.

Brasília, 24 de fevereiro de 2025.

Ailton de Aquino Santos
Diretor
Presidente do Copas
(documento assinado digitalmente)



BANCO CENTRAL DO BRASIL

DECISÃO 434/2025 – COPAS, DE 24 DE FEVEREIRO DE 2025

Processo Administrativo Sancionador – Banco
Bradesco S. A. – PE 257524.

1. Os membros do Comitê de Decisão de Processo Administrativo Sancionador (Copas), Sr. Ailton de Aquino Santos, presidente, Sr. Climerio Leite Pereira, relator, e Sra. Carolina Pancotto Bohrer, decidem, por unanimidade, em sessão de 24 de fevereiro de 2025, ARQUIVAR o presente processo administrativo quanto ao Banco Bradesco S.A., a Cláudio Borges Cassemiro, a João Carlos Gomes da Silva, a José Ramos Rocha Neto e a Leandro José Diniz, em razão de não restar caracterizada a materialidade das condutas.

AILTON DE AQUINO SANTOS
Diretor
Presidente do Copas
(documento assinado digitalmente)