

Autorregulação Bancária

Compromisso Público e Prevenção de Conflitos de Consumo

**Autorregulação como compromisso do
setor financeiro com um sistema mais
saudável, ético e transparente**

Isaac Sidney

São Paulo, 16 de outubro de 2017

Regulação *versus* Autorregulação

Regulação

Decorre de atribuição legal

Observação das normas é obrigatória

Marco regulatório para o SFN

Autorregulação

De livre iniciativa

Observação das normas é condicionada à adesão

Complementar à Regulação formal

Objetivos Comuns da Regulação e da Autorregulação

Estabilidade e higidez do SFN

Fortalecimento da Imagem do SFN

Aperfeiçoamento das atividades do SFN

Governança sólida e em linha com princípios internacionais

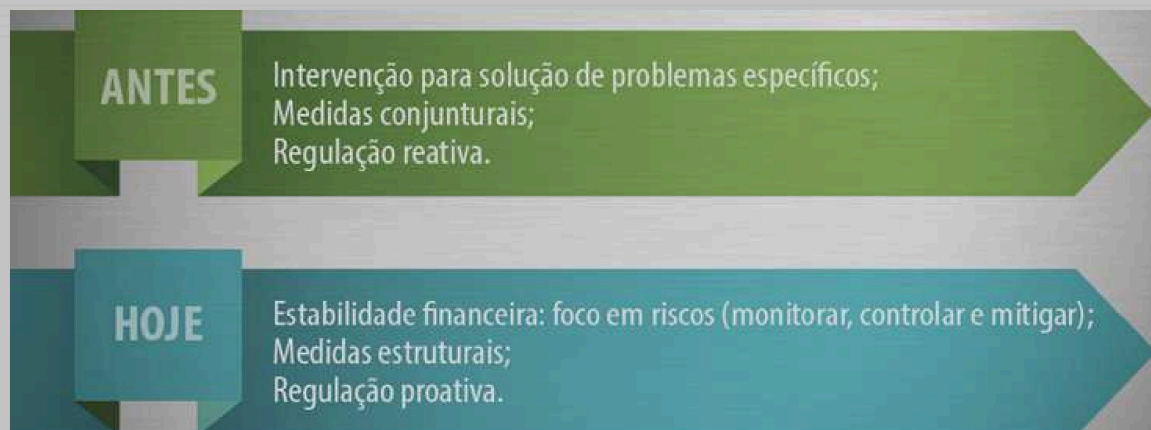
Melhoria na relação com os clientes

Redução do número de reclamações (ranking BC e Judiciais)

Prevenção e mitigação de riscos

Redução do custo de observância

Novo paradigma na Regulação do SFN

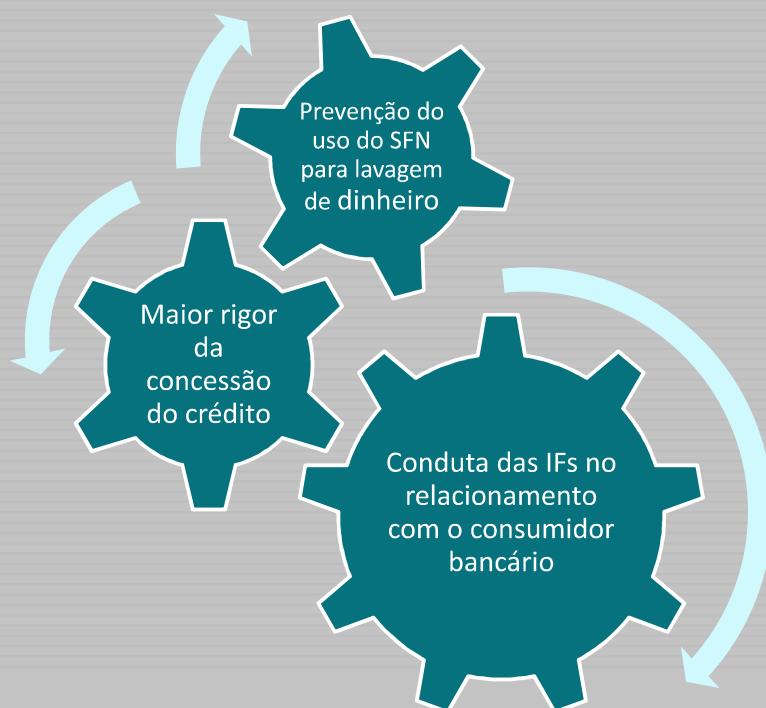


Evolução da Regulação Financeira no Brasil

Avaliação Internacional (*Financial Sector Assessment Program – FSAP*) da adequação dos arcabouços regulatórios aos princípios de supervisão financeira de Basileia



Regulação: Ética e transparência no Sistema Financeiro



Prevenção e combate a ilícitos financeiros

1995

- PROER

1996

- PROES

1997

- Criação da CRC – Central de Risco de Crédito

1998

- Regulação da Lei de Lavagem de Dinheiro (Lei 9.613/18); no BC (Circular 2.852/98)
- Aprimoramento das regras de controles internos (Res. 2.554/98)

2001

- Criação do BacenJud

2005

- Criação do CCS (Cadastro de Clientes do SFN)

Prevenção e combate a ilícitos financeiros (Cont.)

2006

- Revisão das regras de acesso a cargos no SFN: orientação jurídica mais abrangente quanto ao conceito de reputação ilibada

2008

- Evolução do monitoramento das operações de crédito: substituição da CRC pelo SCR

2009

- Aprimoramento da regulamentação de PLD: recomendações do GAFI/FATF (Circular 3.461/2009)

2012

- Criação do Departamento de Supervisão de Conduta do Banco Central (Decon)
- Criação da Diretoria de Relacionamento Institucional e Cidadania (Direc)

Lei da Empresa Limpa ou Anticorrupção



Conduta das IFs no relacionamento com o consumidor bancário

Política de relacionamento com clientes

Suitability

Tarifas

CET

Ouvidoria

Clareza de contratos

Prospecto de informações essenciais

Conduta responsável na concessão do crédito

Portabilidade de crédito

Portabilidade de salário

Conta salário

Ações em prol da melhoria da conduta das instituições no relacionamento com o consumidor bancário

Relacionamento Institucional

Cidadania Financeira

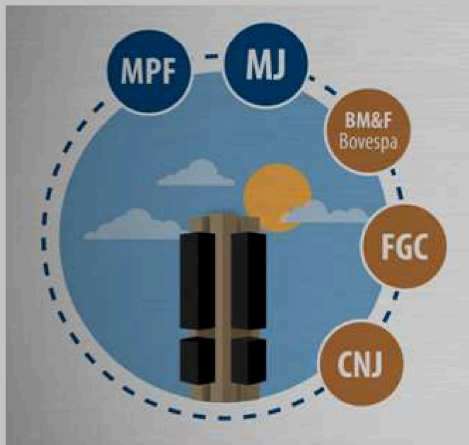
Atendimento ao cidadão

Política de relacionamento com o cidadão

Transparência

Mediação e resolução de conflitos

Relacionamento Institucional



Acordos de cooperação

Ações conjuntas

Intercâmbio de informações

Capacitação

Cidadania Financeira



Acordos e parcerias

Seminários

Cursos e formação de facilitadores

É DA SUA CONTA

Atendimento ao cidadão



+ 500 mil
atendimentos

+ 200 mil
pedidos de informação

+300 mil
reclamações contra IFs

Ranking de Reclamações

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

Bancos e financeiras com mais de quatro milhões de clientes 2º trimestre/2017			Bancos e financeiras com menos de quatro milhões de clientes 2º trimestre/2017		
Posição	Instituição Financeira	Índice	Posição	Instituição Financeira	Índice
1º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglome...	29,11	1º	AGIPLAN (conglomerado)	130,84
2º	SANTANDER (conglomerado)	28,58	2º	PAN (conglomerado)	81,21
3º	BRADESCO (conglomerado)	24,45	3º	BRB (conglomerado)	60,09

[LISTA COMPLETA](#)

Reclamações mais frequentes por assunto 2º trimestre/2017		Administradoras de consórcio 1º semestre/2017		
Posição	Motivo da reclamação	Posição	Administradora de Consórcio	Índice
1º	Oferta ou prestação de informação a respeito d...	1º	ZEMA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCI...	209,21
2º	Irregularidades relativas a integridade, confiabi...	2º	CAIXA CONSÓRCIOS S.A ADMINISTRAD...	176,28
3º	Irregularidades relativas a integridade, confiabi...	3º	EMBACON ADMINISTRADORA DE CON...	109,56

[LISTA COMPLETA](#)

Política de Relacionamento com o Cidadão

Objetivos

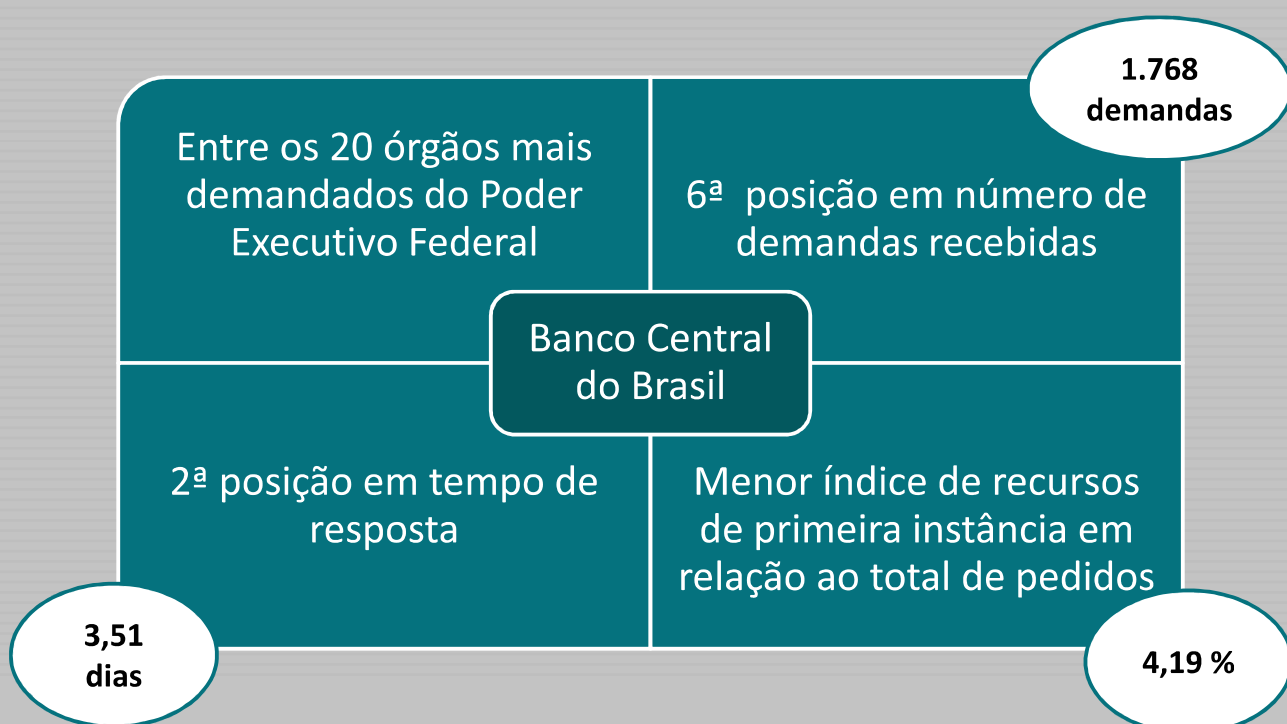
Necessidade de se **estabelecer uma disciplina geral** que sirva de norte para a definição de procedimentos e rotinas interdependentes e coesas no relacionamento com clientes e usuários

Estimular maior conscientização e responsabilização da alta administração quanto à matéria

Aprimorar o relacionamento com clientes e usuários, assegurando que a oferta de produtos e serviços financeiros seja feita de forma adequada ao perfil do consumidor

Alinhar as recomendações às melhoras práticas internacionais

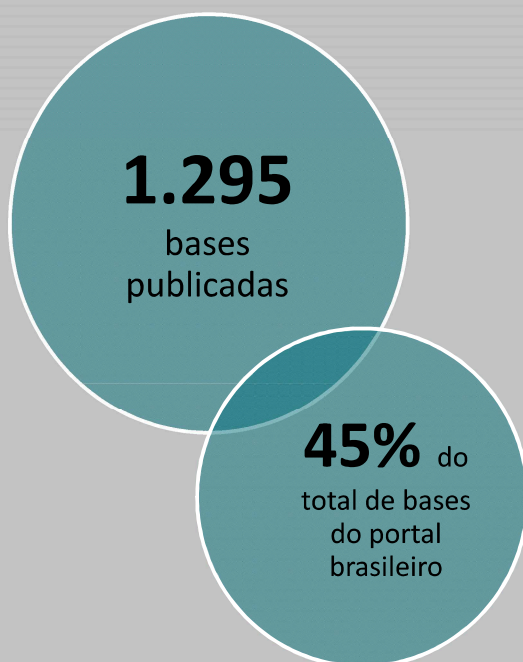
Transparência – Acesso à Informação (LAI)



Dados: 1º semestre de 2017

Transparência – Plano de Dados Abertos (PDA)

Publicações



Indicadores de crédito
700 bases

Inclusão financeira
352 bases

Finanças públicas
110 bases

Setor externo
56 bases

Atividade econômica
41 bases

Última publicação: Setembro de 2017

Mediação e Resolução de Conflitos

Meios alternativos

Ouvidoria
das IFs

Mediação
digital (CNJ)

Consumidor.gov

Ombudsman
Bancário

Autorregulação – Experiência internacional

Recomendações da OCDE

Clareza de termos e condições contratuais

Padronização de documentos

Informações necessárias à tomada de decisão

Informações sobre **benefícios, riscos e condições** de cada produto e serviço ofertado

Autorregulação – Sugestões

Portabilidade de Crédito	Padronização de Extratos Bancários	Contratos de Adesão
Difícil acesso às informações e falta de padronização para a tomada de decisão	Maior clareza nos extratos bancários: siglas, fatos geradores, saldos disponíveis.	Elaboração de Resumo explicativo: condições do contrato, taxa de juros, como se dará a evolução das obrigações
Falta de informações procedimentais para efetuar a portabilidade	Maior padronização para melhor comparabilidade e compreensão	Uso de Linguagem cidadã

Autorregulação – Sugestões

Regulação de Primeiro Mundo – Atendimento ao Cidadão de Primeiro Mundo

Portabilidade de Crédito	Padronização de Extratos Bancários	Contratos de Adesão
Difícil acesso às informações e falta de padronização para a tomada de decisão	Falta de maior clareza nos extratos bancários: siglas, fatos geradores, saldos disponíveis.	Elaboração de Resumo explicativo: condições do contrato, taxa de juros, como se dará a evolução das obrigações
Falta de informações procedimentais para efetuar a portabilidade	Falta de maior padronização para melhor comparabilidade e compreensão	Uso de Linguagem cidadã

Autorregulação – Sugestões

Regulação de Primeiro Mundo – Atendimento ao Cidadão de Primeiro Mundo

Portabilidade de Crédito	Padronização de Extratos Bancários	Contratos de Adesão
Difícil acesso às informações e falta de padronização para a tomada de decisão	Maior clareza nos extratos bancários: siglas, fatos geradores, saldos disponíveis.	Elaboração de Resumo explicativo: condições do contrato, taxa de juros, como se dará a evolução das obrigações
Falta de informações procedimentais para efetuar a portabilidade	Maior padronização para melhor comparabilidade e compreensão	Uso de Linguagem cidadã

Em Síntese...

Em 2008 o mundo percebeu que a crise financeira resultou, também, da **ausência de uma conduta ética** por parte das instituições financeiras em geral.

No Banco Central, a importância dessas questões toma forma, entre outras, na **criação da Diretoria** de Relacionamento Institucional e Cidadania, no **lançamento da Política de Relacionamento** do BC com o Cidadão e na aprovação pelo CMN da **Política de Relacionamento das IFs** com clientes e usuários, também elaborada pelo BC.

Em Síntese...

Atualmente, existe um intenso debate que visa estabelecer um **conjunto de princípios relacionados à conduta de diversas atividades econômicas**, dentre essas devendo também se inserir a atividade bancária.

O **Banco Central do Brasil** não se furtou a tal debate e trabalha para promover a conduta ética na atividade bancária, por entender que tal tema tem alta relevância para o cumprimento de sua missão institucional de **zelar pela estabilidade monetária e financeira**.

Obrigado

Isaac Sidney Menezes Ferreira
Diretor de Atendimento Institucional e Cidadania

Banco Central do Brasil

