

## Asban apresenta Câmara de Conciliação e Mediação

Fotos: Silvio Simões



Placa foi descerrada na presença de autoridades

Foi inaugurada no dia 8 de novembro a Primeira Câmara de Conciliação e Mediação – Centro de Resolução de Conflitos Financeiros (1ª CCM-CRCF), especializada na administração de divergências envolvendo qualquer tipo de contrato financeiro firmado tanto no setor público, como no setor privado. A 1ª CCM-CRCF está localizada no térreo da sede da ASBAN e possui capacidade inicial de 900 audiências por mês.

A 1ª CCM-CRCF é a primeira câmara de conciliação e mediação especializada em conflitos financeiros no país certificada pelo Poder Judiciário e credenciada plena junto ao Tribunal de Justiça de Goiás (TJ-GO). O juiz de Direito e coordenador do Movimento da Conciliação do TJ-GO, Paulo César das Neves, ressaltou a cooperação. “Estabelecendo este tipo de parceria, conseguiremos capilaridade no atendimento ao cidadão e daremos a eles uma solução mais rápida”, afirmou durante a inauguração. Paulo César das Neves destacou que a conciliação é o melhor caminho.

“Barateia o custo, é mais rápido e possui mais qualidade na solução do conflito”.

O presidente executivo da ASBAN, Mário Queiroz, salientou que a 1ª CCM-CRCF está à disposição de qualquer cidadão ou empresa, pessoa física ou jurídica, com pendências em contratos financeiros, sendo o interessado credor ou devedor. “É

um ambiente onde podem ser buscadas soluções consensuais não só de demandas relacionadas ao sistema bancário, mas de qualquer contrato financeiro”, destacou o presidente.

A diretora técnica da 1ª CCM-CRCF, Lívia Borges, lembrou que atuarão como mediadores e conciliadores somente profissionais capacitados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), conforme Lei nº 13.140, de 2015, e treinados pela 1ª CCM-CRCF. “Observaremos rigorosamente a legislação, assim como os princípios da confidencialidade, imparcialidade e vontade das partes”, explicou. Lívia acrescentou que a 1ª CCM-CRCF oferecerá, ainda, capacitação para novos conciliadores e mediadores e para profissionais que desejam representar empresas durante o processo de conciliação e/

ou mediação.

Participaram do evento representantes de instituições financeiras, entidades de classe e autoridades dos poderes Judiciário e Legislativo. “O incentivo à conciliação e mediação é um fator de humanização do Sistema Financeiro”, assinalou o presidente da Câmara Municipal de Goiânia, vereador Anselmo Pereira.

### Como funciona

Os interessados em resolver conflitos financeiros deverão protocolar diretamente o pedido na sede da 1ª CCM-CRCF, apresentando documentos pessoais e os relativos ao contrato alvo da reclamação, sendo garantida a confidencialidade de todas as informações prestadas pelos interessados. As partes serão notificadas a participarem de uma audiência de conciliação buscando a solução consensual do conflito. Os acordos firmados perante a 1ª CCM-CRCF serão homologados pelo TJ-GO e, se descumpridos, terão validade de Título Executivo Judicial.



1ª CCM-CRCF conta com duas salas para audiências

visite nosso site:  
[www.asban.com.br](http://www.asban.com.br)

### Ainda nesta edição:

Palavra do presidente

pág. 2

Comitê de Segurança Bancária se reúne com PM-GO

pág. 3

Artigo - Meios adequados de solução de conflitos

pág. 4



## Palavra do Presidente do Conselho de Administração

A taxa de inadimplência dos clientes bancários, em 2016, tem batido recorde mês a mês, conforme divulgação do Banco Central. O aumento da inadimplência de pessoas físicas e jurídicas acontece em um momento de forte recessão na economia brasileira. Em 2015, o Produto Interno Bruto (PIB) diminuiu quase 4% e neste ano deve encolher acima de 3%. A atividade diminuiu, o desemprego aumenta e agrava ainda mais a situação.

Ciente deste cenário e do momento vivido pelos brasileiros, a ASBAN tem trabalhado alternativas para contribuir não só com os clientes de instituições financeiras, mas também com toda a sociedade.

Entre as ações desenvolvidas pela entidade está a realização de workshops gratuitos sobre Educação Financeira, onde os participantes conhecem regras para minimizar compras por impulso, dicas sobre relação com o dinheiro, orçamento pessoal e familiar, consumo planejado e consciente e uso de crédito e administração de dívida, entre outras. São apresentadas, ainda, orientações sobre como escolher o crédito mais adequado, caso necessário.

Outra iniciativa, de vanguarda, é a inauguração da Primeira Câmara de Conciliação e Mediação – Centro de Resolução de Conflitos Financeiros. A 1ª CCM-CRCF, especializada na administração de conflitos en-

volvendo qualquer tipo de contrato financeiro firmado tanto no setor público, como no setor privado. É, também, a primeira câmara de conciliação e mediação do tipo certificada pelo Poder Judiciário.

A 1ª CCM-CRCF fortalece não só os associados da ASBAN, mas também os clientes de instituições financeiras que poderão solucionar suas pendências de modo consensual. Mais que isso, ASBAN oferece uma grande ferramenta de humanização das relações que pode contribuir para minimizar problemas financeiros em tempos tão difíceis.

Gecimar Menezes

Presidente do Conselho de Administração

## ASBAN tem novo site

Está no ar desde o dia 1º de novembro o novo site da ASBAN. Com layout mais leve e próximo à identidade visual deste Jornal, a página ganhou dinamicidade, mais informação e melhor navegabilidade.

No site, desenvolvido pela Informare Dati, o visitante pode saber mais sobre a Associação através do menu “Quem Somos”, ler notícias relacionadas à entidade ou conhecer os cursos oferecidos pela ASBAN e o trabalho desenvolvido pela 1ª Câ-



mara de Conciliação e Mediação – Centro de Resolução de Conflitos Financeiros (1ª CCM-CRCF).

Através do novo site é possível, também, entrar em contato com a ASBAN através do menu “Fale

Conosco”. O novo site disponibiliza, ainda, o menu “Links Úteis”, reunindo o endereço eletrônico de outras associações de Bancos, entidades ligadas ao setor financeiro e órgãos públicos.



### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Gecimar Freitas Menezes  
(Projecta Consultoria Ltda.)  
Henrique Tibúrcio Peña  
(Goiás Fomento)  
Osmar Sanches Biscuola  
(Banco Bradesco S/A)  
Cleomar Dutra Ferreira  
(Caixa Econômica Federal)  
Daniel Guedes Pereira  
(BRB Financeira S/A - Banco de Brasília S/A)  
Fabrício Leonard Santana Leite  
(Banco Santander do Brasil S/A)  
José Jorge Pedreiro Paniago

(Rede Brasileira de Correspondentes e Businnes Ltda.)  
José Maria de Araújo  
(Banco do Brasil S/A)  
Mara Márcia Gervásio da Costa  
Ferreira (Banco Itaú Unibanco S/A)  
Marciano Testa  
(Agiplan Créditos, Consórcios e Seguros S/A)  
Mario Fernando Maia Queiroz  
(Seta Assessoria Ltda)  
Marise Fernandes De Araújo  
(Caixa Econômica Federal)  
Pedro Ivo Santana Gomes  
(Bancoob S/A)  
Wagner Rodrigues Junior  
(Banco Itaú Unibanco S/A)  
**DIRETORIA EXECUTIVA**  
Mário Fernando Maia Queiroz

(Seta Assessoria Ltda)  
Wagner Rodrigues Junior  
(Banco Itaú Unibanco S/A)  
José Jorge Pedreiro Paniago  
(Rede Brasileira de Correspondentes e Business Ltda.)  
Cleomar Dutra Ferreira  
(Caixa Econômica Federal)  
Daniel Guedes Pereira  
(BRB Financeira S/A - Banco de Brasília S/A)  
**CONSELHO FISCAL**  
Álvaro Augusto Cruz Fonseca dos Reis (Goiás Fomento)  
Donizeth Eurípedes Ferreira  
(Donicred - AR & AM Intermediações e Agenciamento de Contratos Ltda.)  
Neivan Carlos de Lima  
(China Construction Bank do Brasil -

ex-Bicbanco)  
Jorge Luiz Merjane  
(Merjane Consultoria Ltda)  
**REPRESENTANTE REGIONAL | TO**  
Sílvia Leandra Pelloso (CEF)  
**SUPERVISOR**  
José Caetano Sobrinho  
  
Rua 83, Nº 407 | Setor Sul | Goiânia/GO  
**TELEFONE:** (62) 3218-5050  
**E-MAIL:** asban@asban.com.br  
**SITE:** www.asban.com.br

**Jornalista Responsável**  
Denise Ribeiro / JP-2584

**Stylo Gráfica**  
Arte | Impressão | Acabamento  
**TELEFONE:** (62) 3202-2510

## Associado da ASBAN oferece Plano de Carreira Pós-Aposentadoria

A Merjane Consultoria e Negócios, associada da ASBAN, em parceria com a Bloom Assessoria em Desenvolvimento, estruturou o Plano Alternativo de Carreira Pós-Aposentadoria, um programa para ampliar as possibilidades de êxito de um profissional durante a transição da vida ativa à aposentadoria.

O presidente da Merjane Consultoria e Negócios, Jorge Merjane, lembra que a cada dia novos estudos são realizados mapeando os impactos que podem ocorrer nesse período, desde fisiológicos aos envolvidos com a psique. “São diversos os cenários, desde profissionais que literalmente adoecem por crises de identidade, até outros que têm planos de se tornarem empresários, muitas vezes em setores que não tinham domínio, e chegam a falência em uma fase em que a recuperação se faz mais difícil”, afirma.

Os professores Marcelo Otero e Dorothy Coelho, consultores da Bloom Assessoria em Desenvolvi-



Presidente da Merjane Consultoria e Negócios, Jorge Merjane, é conselheiro da ASBAN

mento, explicam que o programa tem como fundamento práticas da psicologia integral e positiva, educação corporativa e princípios e ferramentas de coaching. “O programa tem por intenção auxiliar os participantes a ampliarem a consciência do seu propósito pessoal de forma pragmática e definir estratégias, parcerias e planos, bem como desenvolver as habilidades necessárias para que possam colocar em prática a realização de seus propósitos pessoais”, descrevem.

## Escritório de advocacia está à disposição dos associados da Asban

A Nelson Wilans & Advogados Associados (NWADV) é um dos maiores escritórios de advocacia empresarial do país e está à disposição dos associados da Asban. A NWADV possui atualmente a maior capilaridade nacional de escritórios de advocacia, com filiais próprias em todas as capitais e nas mais importantes cidades do interior, totalizando 48 filiais em pleno funcionamento. Tal estrutura proporciona aos clientes acompanhamento pessoal, personalizado e in loco, de todas as ações judiciais propostas em face da empresa – sem a realização de qualquer tipo de terceirização.

A NWADV destaca que os serviços prestados são executados por pro-

fissionais e especialistas lotados em cada uma de suas unidades estabelecidas em todo o território nacional, sempre com o suporte e orientação dos sócios majoritários. São os sócios majoritários os responsáveis pelo estabelecimento de diretrizes e estratégias legais, de acordo com cada caso concreto.

ANWADV presta serviços de recuperação de crédito

para diversas Instituições Bancárias/ Financeiras, com destaque para atuação junto ao Banco Bradesco (Região Norte/Nordeste), onde ficou em 2º lugar no último ranking de atuação divulgado. A NWADV também atua para o Banco do Brasil em todo território nacional, com uma carteira de mais de 250 mil processos.



## Comitê de Segurança Bancária se reúne com Comando Geral da PM-GO

O Comitê de Segurança Bancária da ASBAN e o Comando Geral da Polícia Militar do Estado de Goiás realizaram uma reunião no dia 13 de outubro. Entre os assuntos tratados, foi discutido o aperfeiçoamento de estratégias para combater os ataques a caixas eletrônicos. O comandante geral da PM-GO, Coronel Divino Alves, destacou que a corporação tem feito de tudo para colaborar na redução deste tipo de crime. “Temos buscado dar total apoio aos Bancos nesta questão”, disse.

O presidente executivo da ASBAN, Mário Queiroz, parabenizou o trabalho que a PM vem realizando, mesmo com carências na estrutura de pessoal e de equipamentos e salientou que os Bancos têm colaborado com o Governo Estadual. “As sugestões dadas pela equipe da PM estão sendo repassadas aos gestores das áreas de segurança das instituições financeiras”, lembrou. Queiroz falou, também, sobre o projeto que se desenvolve, de uma rede externa de câmeras, a ser estruturada pelos Bancos, cujas imagens serão repassadas em tempo real para o Centro Integrado de Inteligência, Comando e Controle (CIIC).

Já no dia 18, houve nova reunião do Comitê de Segurança Bancária, desta vez com representantes de instituições financeiras. Durante o encontro, foram repassadas todas as observações feitas pelo Comando Geral da PM-GO e levantadas outras questões a serem discutidas com a corporação em nova reunião.

## ● Artigo - Livia Márcia Borges Marques Grama



Diretora Jurídica – Responsável Técnica perante o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Tribunal de Justiça de Goiás (TJGO) pela 1ª Câmara de Conciliação e Mediação, especializada em Resolução de Conflitos Financeiros (1ª CCM – CRCF).

Advogada, Mediadora Judicial, Especialista em Negociação, Conciliação, Mediação e Arbitragem - Membro da Comissão de Conciliação, Mediação e Arbitragem da OAB/GO.

# Meios adequados de solução de conflitos e as relações entre clientes e instituições financeiras

## A Judicialização de Conflitos

A judicialização de conflitos cresceu vertiginosamente após a Constituição Federal de 1988 (“Constituição Cidadã”), a criação dos Juizados Especiais Cíveis e o advento do Código de Defesa do Consumidor, principalmente, diante da “promessa”, da expectativa, de tutela jurisdicional célere e efetiva.

De acordo com o Ministério da Justiça (MJ) e com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), atualmente existem mais de 100 milhões de processos em andamento nos vários Tribunais, dos quais 38% têm como autor ou réu as Instituições Financeiras. Existem, é claro, outras demandas de questões das mais variadas possíveis.

É fato que uma grande parcela dos contratos celebrados pelas Instituições Financeiras é levada para apreciação do Poder Judiciário, tendo como consequência direta o aumento na insegurança jurídica nessas relações, que eleva o “risco das operações” e, conseqüentemente, os encargos incidentes sobre as mesmas, onerando a sociedade como um todo.

Necessário se faz que tais contratos estejam amparados por maior segurança, tanto para os clientes/consumidores, bem como para as próprias Instituições Financeiras.

## A Desjudicialização – Meios adequados de solução de conflitos - A Conciliação e a Mediação

Na verdade, o princípio de acesso à justiça, inscrito no inciso XXXV do art. 5º da Constituição Federal, não assegura apenas o acesso formal aos órgãos judiciários, e sim um acesso qualificado que propicie o “**acesso à ordem jurídica justa**”.

A Resolução 125 de 2010, do CNJ, instituiu a política pública de solução adequada dos conflitos, privilegiando a conciliação e mediação judiciais, fomentando a

participação efetivada das partes na construção da solução que satisfaça seus interesses, preservando os relacionamentos, propiciando **justiça coexistencial**.

Com o Novo Código de Processo Civil (NCPC) e a Lei da Mediação, o Poder Judiciário passou a dispor de um **filtro da litigiosidade** que, ao contrário de barrar o acesso à justiça, assegurará aos jurisdicionados, em suma, a toda a sociedade, o **acesso à ordem jurídica justa**.

Para tanto é fundamental a conscientização e a valorização da **autocomposição**, do **empoderamento das partes**, da **iniciativa pessoal em solucionar questões e viabilizar seus interesses**, em buscar com objetividade e honestidade a satisfação dos seus sentimentos, tudo isto permeando a busca do acordo, ainda na esfera pré-processual. A apreciação do Poder Judiciário ficará limitada aquelas em que foram exauridas todas as possibilidades de composição, sendo que mesmo após judicializadas, poderão contar com oportunidades de serem trabalhadas em **Conciliação** ou **Mediação**.

Dessa forma, é vital a implantação da Conciliação e Mediação, particularmente na esfera judicial, seja nas Varas, nos Centros Judiciários de Soluções de Conflitos (Cejuscs), ou nas **câmaras privadas credenciadas junto aos Tribunais**, para propiciar as tentativas de composição, favorecendo, conforme já ressaltado, que seja acionado ou permaneça no Poder Judiciário somente questões onde não foi possível a autocomposição.

O processo de conciliação e ou mediação é conduzido por um conciliador ou mediador credenciado junto ao CNJ e, no caso de instituição financeira como parte, esta deverá ser representada por um preposto adequadamente orientado e

com alçada para que seja possível a construção de um acordo.

O que se constata no Setor Financeiro em muitas situações é que uma insatisfação, um mau atendimento ou um não descortês acabam evoluindo em uma espiral de conflitos, e culminam em demandas judiciais. Tudo isso pode e deve ser evitado com a disponibilidade de local, onde todos possam atuar de forma imparcial, sob confidencialidade, apoiando as partes no caminho de diálogo. São as condições essenciais para a **autocomposição** que permitem a **estabilização e normalização** das relações, podendo assim haver a **continuidade de uma boa relação, a oferta e aquisição de produtos e serviços, e a fidelização na relação entre clientes e instituições financeiras**, trazendo assim **humanização para sistema financeiro**.

## Conclusão

Conclui-se que a Resolução 125 do CNJ, a Lei da Mediação (Lei nº 13.140 de 2015) e o Novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105 de 2015) são os incentivos que faltavam à implementação da autocomposição entre as **partes interessadas em resolver um conflito**.

Destaque-se que todo este processo reveste-se de grande importância para as questões oriundas das relações financeiras, pois proporcionará a normalização das relações com os clientes, a fidelização desses mesmos clientes e o aumento na qualidade das carteiras de crédito.

É neste contexto que a Primeira Câmara de Conciliação e Mediação – Centro de Resolução de Conflitos Financeiros (1ª CCM – CRCF), **primeira câmara privada com foco na administração de conflitos financeiros credenciada a um Tribunal de Justiça**, atuará.

*Que o espírito do Natal esteja presente em todos os dias do novo ano e que tenhamos um 2017 repleto de graça e paz!*



**Diretoria Executiva e Conselhos de Administração e Fiscal da Asban**



## ● Nota



### Congo

No dia 18 de outubro, a presidente da Agência Nacional de Promoção de Investimentos do Congo, Wivine Mumba Matipa, visitou a Asban. A presidente e sua comitiva discutiram com representantes da Asban potenciais parcerias comerciais.

### Prefeitura

O presidente executivo da ASBAN, Mário Queiroz, esteve no dia 3 de novembro com o secretário municipal de Finanças de Goiânia, Stenio Silva. Desde então, o representante da ASBAN tem solicitado a regularização das parcelas em atraso para as consignatárias referentes aos empréstimos consignados em folha de pagamento de servidores do município. O secretário se comprometeu em saná-las ainda em dezembro.

### Congresso

O presidente executivo da Asban, Mário Queiroz, compôs a mesa de abertura do Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho (CISMT). O evento foi realizado pelo Ministério Público do Trabalho (MPT-GO) entre os dias 26 a 28 de outubro.



### Reconhecimento

A Associação Brasileira das Mulheres de Carreira Jurídica-Seção de Goiás (ABMCJ-GO) entregou o título de “Destaque Jurídico ABMCJ-GO” de 2016, no dia 01 de dezembro. A homenageada deste ano foi Glauca Maria Teodoro Reis, atual superintendente executiva da Mulher e da Igualdade Racial do Estado de Goiás. A solenidade de premiação aconteceu no auditório da Asban e foi prestigiada por familiares de Glauca, representantes dos poderes Executivo, Judiciário e Legislativo.

Manoela Gonçalves, atual presidente regional da ABMCJ, fez o discurso de homenagem.



### Parceria

Representantes da Asban foram recebidos pelo secretário de Gestão e Planejamento de Goiás, Joaquim Mesquita, e por seu chefe de Gabinete, Rogério Santana no dia 19 de dezembro. Na oportunidade o presidente da ASBAN, Mário Queiroz, parabenizou o secretário pelo trabalho desenvolvido, desejando-lhes boas festas e um Ano de 2017 cheio de novas realizações.

Mário Queiroz reiterou que a ASBAN estará sempre à disposição da Segplan e do Governo de Goiás para colaborar no que for necessário, visando a melhoria no relacionamento entre os usuários do sistema financeiro, sob a visão de inter-relação entre consumidor e prestador de serviços bancários, bem como na execução de projetos para o bem-estar da população goiana.



## NOSSOS ASSOCIADOS

 www.fomento.goias.gov.br	 www.bradesco.com.br	 www.daycoval.com.br	 www.bancoob.com.br	 www.bb.com.br	 www.caixa.gov.br	 www.bicbanco.com.br	 www.ita.com.br
 www.bancocacique.com.br	 www.bcsul.com.br	 www.santander.com.br	 www.bradescofinanciamentos.com.br	 www.portal.br.com.br	 www.bancoindustrial.com.br	 www.abcbrasil.com.br	 www.bancobonsucesso.com.br
 www.panamericano.com.br	 www.bancopaulista.com.br	 www.ficsa.com.br	 www.redebancaria.com.br	 www.intermedium.com.br	 www.alfanet.com.br	 www.bancoagiplan.com.br	 www.unicred.com.br
 Cred Rápido	 www.donicred.com.br	 www.setaassessoria.com.br	 www.bancovotorantim.com.br	 www.comprev.com.br	 Solar Consultoria	 Realiza	 www.paranabanco.br
 www.bancobva.com.br	 ASPP	 Merjane Consultoria	 Projecta Consultoria	 China Construction Bank			