

ASBAN realiza processos de regularização fundiária

A ASBAN vem formalizando acordos de cooperação com o Setor Público, voltados ao apoio a projetos de regularização fundiária urbana (REURB), em observância à legislação e regulamentação vigentes.

Realização de estudos; elaboração de projetos urbanísticos, estudos técnico-ambientais, relatórios e laudos; apresentação de proposta de soluções para questões ambientais, urbanísticas e de reassentamento dos ocupantes; supervisão da prestação dos serviços nos termos do acordo de cooperação, estão entre as ações de competência da ASBAN nos acordos de cooperação.

“Por meio dos acordos de cooperação, oferecemos aos bancos a segurança de terrenos e imóveis da-



Início dos trabalhos na cidade de Cachoeirinha-RS

dos como garantias em transações financeiras, além de contribuir com a promoção, o desenvolvimento e a qualidade ambiental dos municípios a curto, médio e longo prazo, atendendo todos os requisitos legais, ex-

plica o presidente da ASBAN, Mário Queiroz.

Entre as cidades com o trabalho em andamento, estão Cachoeirinha-RS, Nova Hamburgo-RS, Candeias-BA e Valparaíso-GO.

ASBAN disponibiliza ferramenta para evitar fraudes e inadimplência



A Associação de Bancos, em parceria com a empresa Info Mais, disponibilizou uma ferramenta online para evitar fraudes e inadimplência. Por meio do site <http://infomaisconsultas.com.br/>

asban/, é possível consultar gratuitamente CPFs e CNPJs, verificando negativas e restrições, situações cadastrais, informações de sócios, administradores, cheques, pendências, veículos e muitas outras infor-

mações em um único lugar.

“A ferramenta é segura, de acesso fácil e gratuita e segue à disposição de nossos associados, parceiros e a toda a sociedade”, ressalta o presidente da ASBAN, Mário Queiroz.

Ainda nesta edição:

ASBAN realiza assembleias gerais

pág. 3

ASBAN atua junto ao Legislativo

pág. 4

Artigo - A defesa do Sistema

pág. 6



Palavra do Presidente

Num mundo inundado de informações irrelevantes, clareza é poder.

Harari, Yuval Noah, in 21 Lições para o Século 21

2020 ficará marcado na história mundial, como o ano do isolamento social e da corrida em escala global contra um inimigo invisível: o novo coronavírus. Em meio à nova realidade que ainda se desenha, foi necessário criar novas formas de trabalhar, de se relacionar, de viver durante a pandemia da Covid-19.

Juntamente com as renovadas rotinas pensadas para o presente, vieram as preocupações com o futuro. Afinal, os efeitos da pandemia não se restringem somente às questões de saúde, pois têm afetado substancialmente as questões econômicas, sociais, políticas e culturais em escala global.

A imprescindível quarentena, conforme previsões de cientistas das várias áreas do saber humano, tende a ser recorrente certamente em menor escala e abrangência pelo advento da vacina.

Devemos viver, daqui para frente, um “novo normal”. Cuidados antes não observados já fazem parte da nova rotina e que não poderão ser abandonados.

O mundo digital se tornou mais dominante do que nunca, repensamos ações e estratégias de trabalho. Mas, por outro lado, também fomos inundados por uma avalanche incontável de informações irrelevantes (conforme lembrado por Harari, citado em epígrafe). Cabe a cada um de nós desenvolver os filtros imprescindíveis para não dissiparmos energia essencial à construção de novas soluções.

Esta edição do Jornal da ASBAN, por exemplo, segue agora somente em formato digital para chegar às mãos de seus leitores com a segurança sanitária necessária.

Na ASBAN, bem antes das determinações das autoridades, por meio das quarentenas e dos protocolos sanitários, adotamos o home office para todos os nossos colaboradores, mas não paramos de trabalhar. Pelo contrário, aproveitamos esse período para fortalecer nossa estrutura digital.

Estruturamos o parque tecnológico da Associação e o colocamos à disposição de estados, municípios e empresas privadas para processamento do crédito consignado, diminuindo os custos operacionais, prestando

serviço de qualidade e segurança ao poder público e melhor atendimento aos cidadãos e aos servidores públicos ativos e inativos.

Seguimos representando os bancos e correspondentes associados junto ao Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, prestando informações à imprensa e à sociedade, divulgando orientações sobre as ações desenvolvidas pelas Instituições Financeiras durante a pandemia.

Além das ações mais rotineiras de fortalecimento institucional, formalizamos **acordos de cooperação** com prefeituras, apoiando projetos de regularização fundiária urbana, contribuindo fortemente, dessa maneira, com o saneamento do ambiente econômico, uma vez que, a maior parte dos imóveis urbanos carece de adequado registro de domínio. Esse fato, por si só, já se constitui em grande empecilho à melhor alocação do crédito.

Acreditamos que 2021 será um ano de grandes desafios, todos voltados ao rearranjo de uma sociedade ainda impactada pela pandemia, mas também deverá trazer consigo novo leque de grandes possibilidades. Possibilidades, inclusive, aos dirigentes públicos, nossos prefeitos e vereadores eleitos no último pleito e que exercerão seus mandatos entre 2021 e 2024. A estes, gostaríamos de, ao parabenizá-los pela vitória, transmitir nossos melhores augúrios na gestão pública e no enfrentamento de todas as situações que terão pela frente.

A ASBAN, sua expertise e toda sua estrutura seguem à disposição dos prefeitos e vereadores eleitos para, juntos, criarmos soluções alternativas e executarmos soluções inovadoras e benéficas às administrações, aos municípios e a toda a população que nelas habitam.

A todos e todas os nossos votos de que em 2021 tenhamos a lucidez que nos permita, no meio dessa névoa de informações irrelevantes, trilharmos o caminho seguro mantendo nossas metas, tanto individuais quanto de interesse coletivo, em meio a mudanças inesperadas e frequentes.

Mário Fernando Maia Queiroz
Presidente da Asban



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Telma Maria dos Santos Calura
(Banco Bradesco S.A.) Membro e Presidente

Rivael Aguiar Pereira
(Goiásfomento S.A.) - Membro e Vice-presidente

José Jorge Pedreiro Paniago
(RBCB Ltda) - Membro

Mara Márcia Gervásio da Costa
(Itaú Unibanco S.A.) - Membro

Marciano Testa
(Agibank S.A.) - Membro

Mário Fernando Maia Queiroz
(Seta Assessoria Ltda) - Membro

Pedro Ivo Santana Gomes
(Bancoob S.A.) - Membro

Rafael Corrêa da Costa
(Financeira BRB S.A.) - Membro

DIRETORIA EXECUTIVA

Mário Fernando Maia Queiroz
Presidente

José Jorge Pedreiro Paniago
Vice-presidente

Rafael Corrêa da Costa
Diretor Tesoureiro

Vago
Diretor Secretário

CONSELHO FISCAL TITULAR

Álvaro Augusto Cruz Fonseca dos Reis
(GoiásFomento S.A.)

DonizethEuripedes Ferreira
(Donicred Soluções Financeiras)

Jorge Luiz Merjane
(Merjane Consultoria e Negócios Ltda)

Rua 83, Nº 407 | Setor Sul | Goiânia/GO

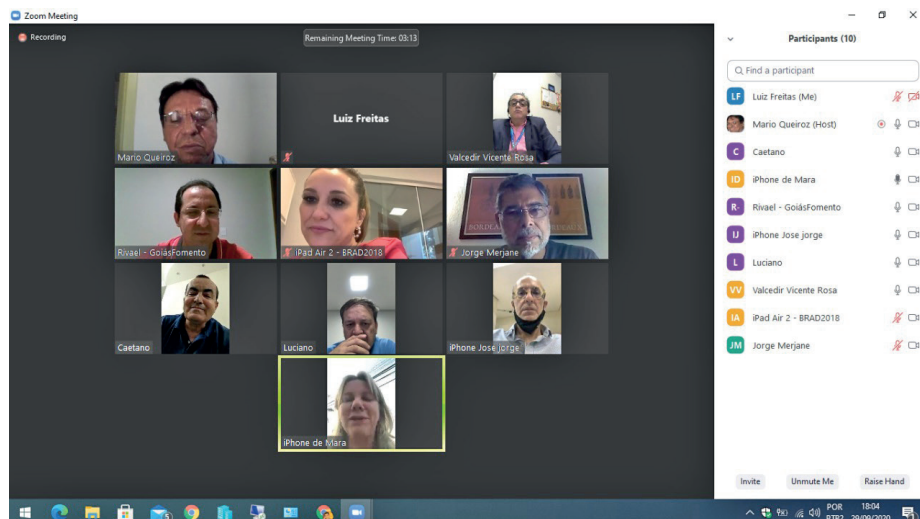
TELEFONE: (62) 3218-5050

E-MAIL: asban@asban.com.br

SITE: www.asban.com.br

Jornalista Responsável
Denise Ribeiro / JP-2584

ASBAN realiza assembleias gerais online



Assembleias gerais da ASBAN foram realizadas virtualmente com a participação de representantes de associados

ASBAN realizou, em 29 de setembro, as Assembleias Gerais Ordinária e Extraordinária. Em razão dos cuidados preventivos referentes à Covid-19, a reunião aconteceu em formato virtual, através do aplicativo Zoom.

Foram discutidas adequações e alterações no Estatuto Social da ASBAN; recomposição dos Órgãos Estatutários; apresentado o relatório de atividades desenvolvidas no Exercício de 2019; e apreciadas as contas dos administradores relativas ao exercício de 2019, aprovadas por unanimidade pelos representantes das instituições associadas.

Sobre as atividades e projetos desenvolvidos pela ASBAN durante o ano de 2019, destacou-se, especialmente, o minucioso e exaustivo acompanhamento dos fluxos

de repasses das prestações de operações de crédito consignado em folha de pagamento de servidores públicos estaduais e do município de Goiânia para os Bancos e Financeiras; encontro com autoridades (deputados, prefeitos e vereadores) visando debater e contestar projetos de leis que afetariam o funcionamento dos Bancos e Financeiras; reuniões com os Procons municipal e estadual para fazer a defesa dos Bancos e Financeiras.

Foi informado, ainda, que para evitar o aumento das mensalidades associativas, que continuam com o mesmo valor desde 2011, a ASBAN tem ofertado serviços e parcerias, tais como: Reurb E; Inovação tecnológica; Controle do grau de endividamento dos servidores públicos e processamento dos empréstimos consignados para

estados, tribunais de Justiça e de Contas, assembleias legislativas, prefeituras e câmaras de vereadores. Foi firmada parceria com as Cooperativas do Sicoob Goiás Central, visando oferecer consultoria para a solução de diversas demandas estruturais e financeiras solicitadas pelo Banco Central do Brasil.

Participaram das assembleias os representantes das seguintes instituições financeiras: Rivael Aguiar Pereira da GoiásFomento; Telma Maria dos Santos Calura do Bradesco; Mara Márcia Gervásio Costa do Itaú Unibanco; Rafael Corrêa da Costa da Financeira BRB; Jorge Luiz Merjane da Merjane Consultoria e Negócios; Mário Fernando Maia Queiroz da Seta Assessoria e Consultoria; Donizeth Eurípedes Ferreira da Donicred Soluções Financeiras; Pedro Ivo Santana Gomes do BANCOOB; José Jorge Pedreiro Paniago da RBCB - Rede Brasileira de Correspondentes e Business; e Valcedir Vicente Rosa, da Caixa Econômica Federal.

Foram convidados a participar das assembleias, também, o contador Luciano Rezende; o técnico em Tecnologia da Informação, Luiz Freitas Júnior, e advogado Victor Hugo Valadão Caetano.

Veja no quadro abaixo a nova formação do Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal da ASBAN:

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Telma Maria dos Santos Calura (Banco Bradesco S.A.) Membro e Presidente

Rivael Aguiar Pereira (Goiásfomento S.A.) - Membro e Vice-presidente

José Jorge Pedreiro Paniago (RBCB Ltda) - Membro

Mara Márcia Gervásio da Costa (Itaú Unibanco S.A.) - Membro

Marciano Testa (Agibank S.A.) - Membro

Mário Fernando Maia Queiroz (Seta Assessoria Ltda) - Membro

Pedro Ivo Santana Gomes (Bancoob S.A.) - Membro

Rafael Corrêa da Costa (Financeira BRB S.A.) - Membro

DIRETORIA EXECUTIVA

Mário Fernando Maia Queiroz - Presidente

José Jorge Pedreiro Paniago - Vice-presidente

Rafael Corrêa da Costa - Diretor Tesoureiro

Vago - Diretor Secretário

CONSELHO FISCAL TITULAR

Álvaro Augusto Cruz Fonseca dos Reis (GoiásFomento S.A.)

Donizeth Eurípedes Ferreira (Donicred Soluções Financeiras)

Jorge Luiz Merjane (Merjane Consultoria e Negócios Ltda)

CONSELHO FISCAL SUPLENTE

Vago

Em defesa de seus associados, ASBAN atua junto ao Legislativo

Por diversas vezes, a ASBAN esteve em contato com a Assembleia Legislativa do Estado de Goiás (Alego) e com câmaras municipais para discutir projetos de Lei propostos por deputados e vereadores.

“Seguimos atentos e empenhados a intervir, em nome das instituições financeiras associadas, junto ao poder legislativo em caso de projetos de Lei que impliquem no funcionamento dos bancos na capital e no interior do Estado com impacto negativo para o setor”, destaca o presidente da ASBAN, Mário Queiroz.

Dentre os assuntos que a ASBAN se posicionou em defesa dos seus associados, estão:

- ✓ Obrigatoriedade de suspensão durante a pandemia dos descontos das parcelas dos empréstimos consignados concedidos aos servidores públicos estaduais, pensionistas e aposentados;

- ✓ Obrigatoriedade das instituições financeiras em aumentar o número de empregados no atendimento aos clientes e usuários nos guichês de caixa;

- ✓ Substituir porta giratórias por equipamentos de scanners;

- ✓ Obrigatoriedade de instalação de cabines individuais nos caixas eletrônicos nas agências bancárias;

- ✓ Obrigatoriedade na colocação de guarda de segurança internamente nas agências durante 24 horas;

- ✓ Obrigatoriedade de instalação de aplicativo WIFI nas agências bancárias;

- ✓ Colocação de leitores digitais nas entradas dos caixas eletrônicos;

- ✓ Obrigatoriedade de instalação de câmeras de vídeo no entorno das agências bancárias com funcionamento 24 horas;

- ✓ Proibição de cobrança de tarifas bancárias sobre a permanência de contas-correntes inativas;

- ✓ Devolução das tarifas de manutenção de contas-correntes e de encargos de empréstimos (cheque especial e outros) dos clientes durante o período em que as agências bancárias estiverem em greve;

- ✓ Obriga as agências bancárias e instituições financeiras a instalar

painel eletrônico para os atendimentos nos caixas com sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados para atender os portadores de deficiência visual;

- ✓ Obriga as agências bancárias e instituições financeiras a instalar caixas eletrônicos acessíveis aos portadores de nanismo;

- ✓ Dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de câmeras termográficas nos órgãos públicos da administração direta e indireta, nas instituições bancárias, bem como em shopping centers, no âmbito do estado de Goiás;

- ✓ Dispõe sobre a suspensão dos juros e do desconto de empréstimos consignados em folha de pagamento dos servidores públicos estaduais durante o período da pandemia novo coronavírus (COVID-19);

- ✓ Dispõe sobre a repactuação de empréstimos consignados aos servidores públicos, aposentados e pensionistas do município de Goiânia e dá outras providências;

- ✓ Dispõe que agências lotéricas e bancárias da Caixa, credenciadas para pagamento do auxílio emergencial, deverão instalar em cada uma de suas unidades estrutura externa com tendas e outros, em atender os clientes, com segurança às suas saúdes, a fim de evitar contágio e a propagação do COVID-19, além de garantir o conforto e dignidade dos cidadãos;

- ✓ Obriga os Shoppings Centers, agências bancárias, lojas, terminais rodoviários e centros comerciais da Capital a situar com permanência fixa um brigadista nos acessos de entrada de cada escada rolante instalada, para orientar e evitar acidentes, além de inserir placas informativas e educativas, impedindo o acesso e circulação de crianças menores de 12 anos de idade, desacompanhadas pelos pais ou responsáveis e dá outras providências;

- ✓ Dispõe sobre a obrigatoriedade das instituições bancárias em funcionamento no Estado de Goiás conce-



Supervisor da ASBAN, José Caetano, e o presidente da ASBAN em visita ao presidente da Alego, Lissauer Vieira



A deputada Adriana Accorsi foi uma das legisladoras que recebeu a ASBAN

derem aos seus clientes que possuem conta salário o acesso a todos os serviços bancários mediante aplicativo e internet banking;

- ✓ Dispõe sobre a suspensão do desconto salarial de empréstimos consignados tomados por servidores públicos municipais, ativos e inativos, durante o período de calamidade pública;

- ✓ Dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias no município de Goiânia, terem em seu quadro funcional, profissional habilitado para atendimento aos clientes que necessitem de atendimento na língua brasileira de sinais – libras;

- ✓ Dispõe a obrigação de instalação de câmeras termográficas capazes de verificar a temperatura dos cidadãos em estabelecimentos comerciais e instituições pública determinadas, no âmbito do estado de Goiás;

- ✓ Proíbe a oferta e realização de contrato de empréstimo financeiro com idosos por meio de ligação telefônica no âmbito do Estado de Goiás e dá outras providências.

Conciliações Financeiras Virtuais

A conciliação e a mediação vêm consolidando-se cada vez mais no País, como um instrumento poderoso no apoio eficiente à resolução de dívidas e conflitos, através de acordos entre as partes envolvidas.

Como auxiliares da Justiça, as câmaras privadas oferecem os serviços de conciliação e mediação, conforme definido na Lei 13.140 de 2015 e regulamentado por meio da Resolução 125/10 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A Primeira Câmara de Resolução de Conflitos Financeiros e Ambientais (PCFA), primeira câmara privada credenciada junto ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) e incubada em ambiente concedido pela Associação de Bancos (ASBAN), atua há quatro anos na solução de dívidas e conciliação de conflitos oriundos de questões financeiras, problemas ambientais, divergências empresariais, reivindicações trabalhistas, dentre outros.

Nestes quatro anos de atuação, empresas, associações e instituições financeiras utilizaram-se dos serviços da Primeira Câmara de Conciliação de Conflitos Financeiros e Ambientais. Parcerias foram construídas com entidades empresariais, como a Associação Comercial e Industrial de Aparecida de Goiânia (ACIAG) e o Sindicato do Comércio Varejista no Estado de Goiás (Sindilojas), visando a maior divulgação das formas pacíficas de solução de pendências que envolvam direitos patrimoniais, expandindo, com isso, o benefício da conciliação e mediação empresariais. Em 2019, ampliamos o campo de atuação, com novas parcerias com entes públicos de várias regiões do País interessados na conciliação voltada à resolução de disputas, possibilitando, desta forma, a regularização fundiária urbana, dando aplicação a vários dos ditames insculpidos na Lei Federal nº 13.465/17.

Por outro lado, a economia segue, especialmente no segmento financeiro, área de especialização da Primeira Câmara de Resolução de Conflitos Financeiros e Ambientais, perseguindo os objetivos de disseminação, simplificação e redução de custos transacionais na oferta de serviços financeiros, como caminho essencial para democratização desses serviços e, conseqüente, como estímulo à concorrência no sistema financeiro.

Esses objetivos estão alinhados com os anseios da sociedade em busca de um mercado com mais oferta, competitivo e diversificado que, con-

siderando os significativos avanços dos meios tecnológicos nos últimos tempos, especialmente em relação às soluções financeiras promovidas pelo modelo de negócio conhecido como Fintech (uma junção das expressões “Finance” e “Technology”, na língua inglesa) vem facilitando as relações de trocas, contratações e liquidações em todos os setores da economia.

A recente implantação do PIX permitindo a transferência imediata, sem limitação de dia ou horário, de recursos aos beneficiários valendo-se de recursos tecnológicos de ponta, adicionou mais uma importante ferramenta para a agilidade das transações no meio virtual entre as empresas e pessoas, com agilidade e segurança se alinha aos conceitos de *fintechs*.

É um mecanismo que vem consolidar a tendência registrada no Relatório da Cidadania Financeira de 2017¹, que já apontava a tendência de crescimento exponencial no uso de canais remotos que, naquela época, já representava 66% do total de transações realizadas.

Atentos a todas essas tendências e movimentos e cientes do aumento da demanda, a conciliação virtual ganhou destaque em nossos planos acentuando-se fortemente em 2020, em virtude do cenário mundial dominado pela necessidade do isolamento social imprescindível ao controle da pandemia da Covid-19. **Reinventamos nossos processos, migrando para a atuação virtual** em home office, e incorporamos tecnologia de ponta para o atendimento por meio da conciliação virtual.

Em decorrência da instabilidade, permeando fortemente todo o cenário econômico, o aumento da inadimplência tornou-se marcante. Com isso, a negociação pela conciliação financeira ganhou destaque, pois permite rápido acordo entre credor e devedor.

O aumento da demanda e a construção de parcerias nos permitiu a incorporação de novas ferramentas tecnológicas (*technology*), perfeitamente

alinhadas com a doutrina, legislação e regulamentação vigentes sobre a conciliação e mediação, trazendo agilidade aos processos.

A solução de conciliação financeira para recuperação de recebíveis por nós desenvolvida é uma ferramenta criada para mitigar a inadimplência, facilitando os recebimentos e a gestão de ativos, que profissionaliza o setor de cobrança e, em suma, evita o provisionamento e o registro em perdas.

Para um atendimento rápido e eficaz, todo processo operacional de conciliação envolve tecnologia de ponta, desde a localização dos devedores, atualização de cadastro, postura ativa com chamadas automáticas e pessoais, utilização da inteligência artificial no pré-atendimento, conferência virtual e atendimento presencial quando imprescindível, em diversas unidades conveniadas. A estruturação dos eventos de conciliações, também, migrou de manual para automática, as alternativas para liquidações das obrigações assumidas foram ampliadas, com opções desde o recebimento através de boleto bancário, carnê parcelado, pagamento digital, pagamento a distância via cartão de crédito, presencial e, recentemente, por meio do PIX.

As ferramentas virtuais aplicadas ao serviço de conciliação financeira permitem agilidade nos processos administrativos e nas sessões sem prejuízo aos protocolos inerentes e imprescindíveis à sua realização. Em meio à crise conseguimos alinhar a inovação e a tecnologia (*technology*) para o sucesso das resoluções de dívidas e conflitos de forma satisfatória para as partes (*finance*).

Estruturamos a primeira *Fintech* em conciliação e mediação fortalecendo nosso compromisso com a pacificação social e como contribuição para o desenvolvimento econômico.

¹Fonte: <https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira>



Patrícia de Lima Marques Alves
Responsável Técnica PCFA



José Fernando Cabral
Executivo de Negócios PCFA



Mário Fernando Maia Queiroz
Diretor da PCFA - Pres. da ASBAN

A defesa do Sistema: É na dor que se acha o amor

Inevavelmente o ano que em breve se encerra é um divisor de águas, seja no viés sanitário, seja na ordem econômica.

É um fato que a COVID-19 (corona vírus) causou uma grave crise na saúde mundial, definida como pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e, certamente, a maior dos últimos 100 anos.

A preocupação principal, obviamente, é com a saúde e o bem-estar de todos, porém, foi inevitável a plêiade de reflexos dessa situação na economia mundial, com efeitos mais ou menos danosos face à condição de cada País ou a posição relativa de cada segmento econômico.

Essa situação afetou forte e diretamente o sistema financeiro, especialmente o meio bancário, em toda sua macro concepção.

Configurou-se, desta forma, um cenário que levou o Banco Central (BCB) e o Conselho Monetário Nacional (CMN) a editarem diversas medidas prudenciais com pronto efeito no Sistema Financeiro e visando a ampliação de recursos para que Instituições Financeiras disponibilizem linhas de crédito adequadas às demandas do mercado.

Além dos ajustes nas linhas de crédito, estão sendo incentivadas medidas de bancarização por meio da abertura de contas digitais, que adotam procedimentos simplificados, bastante desburocratizados, que permitem acesso aos serviços e produtos do sistema financeiro e, reiteramos, ajustados à novel realidade.

Dentre as medidas para ajustar a liquidez no mercado, tivemos recentemente o lançamento de mais uma cédula, a de R\$ 200 (duzentos reais) e implantação do PIX, que se caracteriza por ser um serviço de pagamento que utiliza uma tecnologia de plataforma aberta, desenvolvida pelo Banco Central garantido, com toda certeza, maior fluidez no mercado financeiro e nos meios de pagamentos.

Não se pode perder o foco, ao olhar para o Sistema Financeiro, quanto à simbiose entre as Instituições Financeiras e os clientes-finais, que devem ser vistos como elos indissociáveis.

Em miúdos, as medidas foram tomadas para redução dos impactos negativos provocados pela crise

sanitária – em escala mundial – exacerbadas na terrabrazilis. Esse conjunto de medidas tem permitido um alívio às agruras que muitas famílias, que se encontram em situação difícil, enfrentam em decorrência das reduções nos rendimentos, enquanto as despesas se mantêm.

Nesse momento de dificuldades, uma das modalidades de operações de crédito das mais ágeis e de menores custos, tem sido amplamente utilizada que é o crédito consignado em folha de pagamento.

Por suas características, essa modalidade de operação garantida permite reduzir drasticamente o risco de inadimplência bancária, fazendo com que os juros praticados resultem muito inferiores àquelas praticados nas demais modalidades de crédito a pessoas físicas sem garantia real, gerando conforto ao consumidor.

Em relação a outras modalidades de crédito pessoal sem garantia real, o crédito consignado não apenas é mais barato, mas também mais longo. Por isso, sob a ótica do produto, o mercado de crédito consignado deve ser apartado dos demais itens de crédito pessoal, já que não há, do ponto de vista da demanda, substitutibilidade em relação ao cheque especial, ao crédito pessoal não garantido, ao crédito para aquisição de veículos e às outras modalidades de crédito à pessoa física, tal como segregadas pelo Banco Central, como bem relatado pelo CADE no Despacho n 04/MPV/2011.

É necessário, pois, cautela quando se está diante de controvérsias que possam envolver essa respectiva modalidade de operação de crédito. Como demonstrado, ela é simples, rápida e barata, por ser segura, atrelada diretamente à remuneração auferida pelo tomador.

Qualquer ação que estampe insegurança jurídica em relação aos contratos vigentes implica no reconhecimento e na antecipação de perdas (uma vez que as normas prudenciais assim o exigem), causando impacto brutal nos resultados do sistema, encarecendo toda



Matheus de Oliveira Costa



Mário Fernando Maia Queiroz

a cadeia produtiva especialmente pelo aumento das taxas de remuneração cobradas dos tomadores de crédito.

Aliás, não se olvida que, a depender do resultado prático da decisão judicial, muitos operadores do direito verão nisto uma verdadeira loteria-processual em que a vitória é certa, abarrotando os judiciários de lides idênticas, aproveitando da incontestante morosidade do poder judiciário para proveitos à margem da legalidade.

É nesse solo movediço que se põe muitas vezes o debate – como na canção de Roberto Carlos –, operadores sem preconceitos, sem saberem o que é Direito, criam suas próprias Lei. Não! A Lei quem cria é o Estado – a César o que é de César, a Deus o que é de Deus – operadores interpretam e aplicam a Constituição e as Leis, não fazem justiça, nas palavras o Ministro do Supremo Tribunal Federal Eros Grau, é assim que deve(ria) ser, sob pena de inversão do sistema.

É nesta senda que a ciência (lato sensu) tem um chavão há muito tempo conhecido que vale a recordação: “o remédio (leia-se interpretação da Lei) não pode ser pior do que a doença (leia-se Lei)”, assim por certas ocasiões é preciso voltar às origens, afinal “para saber aonde vai é preciso saber de onde veio.”

O conceituado jus-filósofo paulista Migue Reale afirma que o direito é, ao mesmo tempo, fato, valor e norma, logo o direito é sempre um fenômeno verificável na realidade social, sendo-o, pois, é um fato social.

Sem adentrar ao espectro filosófico subsidiário a essa questão, a conclusão a que se chega é a de que os fatores externos serão sempre relevantes para a definição do direito, enquanto ciência social.

A bem da verdade, é na 

dor que se achar o amor. É que frequentemente a dor está estampada na mídia, em episódios dantescos escarnecendo de pessoas que se utilizam do sistema para transgredir a licitude das normas e, nesse momento, surge a seguinte reflexão: **entre a notícia e o fato, que prevaleça o bom direito.**

Não por menos que no ordenamento jurídico brasileiro há expressa previsão que o juiz atenderá, na aplicação da lei, aos fins sociais a que ela se dirige e as exigências do bem comum, sendo que na parte em que lhe for omissa, o julgador não se esquivará, decidirá de acordo com analogia, os costumes e os princípios gerais de direito. Essa conclusão é a fonte-matriz da norma jurídica – a interpretação.

Mesmo quando claro se apresenta o texto de uma Lei e/ou artigo, ainda assim há que se observar se a aparente clareza não omite o seu verdadeiro sentido. Não se pode obedecer a um mandamento sem que se lhe conheça a real amplitude, sua motivação, seus efeitos na

vida do indivíduo e da sociedade.

Admitindo-se, assim, toda lei tem que ser interpretada, o que se há que definir são as formas e limites da interpretação. Já na própria definição do objetivo do texto legal, é preciso definir-se entre a “vontade do legislador” (*mens legislatoris*) e a “vontade da lei” (*mens legis*). Sem entrar na eterna polêmica entre *mens legis* e *mens legislatoris*, é um fato que um não subsiste sem o outro e isso deve sempre ser observado ao aplicador e interpretador da norma.

Em arremate, recordando o tema desta resenha que “na dor que se encontra o amor” e a partir deste divisor de águas que foi o ano de 2020, que as instituições financeiras, clientes e os demais elos da corrente econômica, leia-se: Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, possam cada vez mais juntar forças em busca de um status que transcendendo a individualidade, qual seja, o máximo bem estar social, garantindo a segurança jurídica imprescindível à harmonia das relações

sociais e econômicas fortalecendo, assim, as alternativas para a mais rápida e franca recuperação econômica no que já está sendo definido como o “novo normal”.

Matheus de Oliveira Costa

Advogado. Especialista em Direito Contratual pela Escola Paulista de Direito – SP. Graduado pela PUC/GO; Experiência prática-profissional de atuação na área do Direito Privado, ênfase em demandas cíveis contratuais e obrigacionais e Direito Sancionador e Público, especialmente em matéria Administrativa e Constitucional. Membro Efetivo da Comissão de Constituição e Legislação da OAB-GO (triênio 2016-2018), Pós-graduando em Direito Público pela UFG/ESA-GO.

Mário Fernando Maia Queiroz

Contador graduado pela Universidade de Brasília-Unb, especialista em Auditoria pela Universidade de São Paulo – FIPECAFI, foi servidor do Banco Central do Brasil, dirigente de instituições financeiras, professor universitário. Presidente da Associação de Bancos.

**Que o novo ano traga
consigo esperança,
renovação e dias sempre
melhores a todos nós!
Feliz 2021!**

ASBAN
ASSOCIAÇÃO DE BANCOS

“Sabe com quem está falando?”: Desafios da comunicação organizacional na era digital



Jandira Queiroz

A era digital chegou chegando, e nem todos os setores da sociedade tiveram a capacidade de acompanhar o novo ritmo acelerado da vida em redes sociais digitais.

À medida em que passamos a ter múltiplos emissores de mensagens – diferente dos poucos emissores da era radiotelevisiva - nunca foi tão desafiador se comunicar com o seu público como agora, tanto para fora quanto para dentro de cada setor. De acordo com Margarida Kunsch, é preciso situar a sociedade em que vivemos para analisar o contexto e planejar ações propositivas de intervenção – seja nos meios sociais, políticos, econômicos ou na comunicação corporativa¹.

Para além da intensa polarização política que estamos testemunhando em países ao redor do mundo, a velocidade da vida mudou com a chegada da era digital. Governam-se países respondendo a eventos cotidianos valendo-se dos até 240 caracteres no Twitter, isso pauta desde a vida nacional, o noticiário televisivo chegando ao bate-papo no boteco da esquina. Enquanto isso, os perfis de organizações nas redes sociais

continuam estampando *posts* supostamente explicando ao seu público qual é o problema que tem afetado tão profundamente as suas vidas.

Ora, todo mundo conhece muito bem os seus problemas. As pessoas querem soluções²! É essencial abandonar a naturalização de que o discurso de uma empresa ou organização é voz de autoridade, isso possibilitará que a comunicação possa cumprir sua função estratégica de buscar pelos objetivos institucionais.

Um outro desafio de ordem prática na comunicação organizacional é a contínua precarização das relações de trabalho e a displicência com que as organizações costumam tratar o investimento no desenvolvimento pessoal de sua equipe. Além disso, vivemos também uma era de incentivo à produtividade desenfreada, especialmente no contexto de home-office. A dinâmica do “temos que responder a isso agora!” prioriza a execução de uma comunicação sem estratégia, dissociada dos objetivos institucionais e, por isto, míope. Nesse ritmo, que profissional consegue pensar a comunicação a longo prazo?

E assim, seguimos: *posts* e mais *posts*, *hits* de mídia, chuvas de *likes*, e a sociedade continua perdida, acreditando em qualquer meme de *WhatsApp*. Manuel Castells³ chama nossa atenção para o papel que cada organização (empresa, ONG, banco, fundação) precisa ter na construção de uma sociedade melhor. Diz ele que se a prática empresarial não assimila o que ocorre no mundo e deixa de contribuir para a transformação do

contexto, sua dinâmica chega a um ponto de estancamento. Este é um dos desafios éticos da comunicação organizacional nos tempos atuais: fazer a diferença para fora, enquanto ouve e dá espaço aos seus talentos internos.

Essa adaptação tem sido um desafio prático para as organizações, especialmente aquelas que trazem práticas e modos de atuação arraigados desde décadas atrás. Neste sentido, considero correta a reflexão de Rosângela Lasta, quando ela diz que a cultura na sociedade midiaticizada se baseia na dinâmica das produções e co-produções entre múltiplos atores, mas que as organizações ainda enfatizam sua voz como única “emissora” de mensagens⁴. Se queremos que nossas organizações ocupem ativamente o espaço da esfera pública contemporânea, as suas vozes precisam falar a língua da atualidade. Para isso, reformular o espaço da Comunicação no contexto organizacional é fundamental.

Este é um tema que tem despertado minha atenção, e tenho interesse em trocar com as pessoas nas organizações que estão pensando e buscando alternativas para se adaptarem ao novo contexto. Se você tem interesse em continuar essa conversa, entre em contato comigo pelo [LinkedIn: linkedin.com/in/jandiraqueiroz/](https://www.linkedin.com/in/jandiraqueiroz/).

Jandira Queiroz

Comunicadora com o propósito de organizar sonhos para a construção de um mundo melhor para viver e amar.

Referências:

1 KUNSCH, M. M. K. Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. Matrizes, São Paulo, USP, V. 8 - Nº 2 jul./dez. 2014.

2 SHENKER-OSORIO, A. Comunicação no contexto atual: um guia para comunicadores progressistas. Center of Community Change, traduzido pelo Coletivo Narrativas, 2019. Disponível em https://narrativas.org.br/wp-content/uploads/2019/08/Guia-Comunicadores-Progressistas_-Narrativas.pdf, acesso em 3 de novembro de 2020.

3 CASTELLS, M. Para além da caridade: responsabilidade social no interesse da empresa na nova economia. In: CORTINA, A. (Org.). Construir confiança: ética na empresa na sociedade da informação e das comunicações. São Paulo: Edições Loyola, 2007. p. 55-74

4 LASTA, E. Práxis Reflexiva das Relações Públicas: uma proposta de sistema de certificação ética para a comunicação organizacional digital. In: XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Anais [...] São Paulo, 2016.

visite nosso site:
www.asban.com.br

Ouvidoria: estratégia institucional

Tempos de crise. Pandemia. Mudança de comportamento. Consumidores cada vez mais exigentes. Direitos estabelecidos por leis. Mercado mais competitivo do que nunca. Nesse cenário, sai na frente aqueles que conseguem atender e buscar soluções rápidas e de qualidade a seus clientes e grupos de interesse.

Seja em tempos comuns ou de crise, é importante desenvolver uma comunicação ética, transparente e humanizada não só com clientes, mas com todos os *stakeholders* (grupos de interesse) da organização. E é, neste sentido, que as ouvidorias desempenham um papel importante para qualquer instituição, seja ela pública ou privada.

No setor financeiro, o Conselho Monetário Nacional (CMN) editou a Resolução 4.433, de 23 de julho de 2015, em substituição à Resolução 3.849, de 25 de março de 2010, visando aprimorar a regulamentação sobre o funcionamento das ouvidorias nas instituições financeiras e considerando a necessidade de explicitar o papel do órgão e diferenciá-lo de outros canais de atendimento, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). De acordo com a regulamentação do CMN, as ouvidorias são canais de comunicação entre as entidades e os clientes e usuários de produtos e serviços.

No setor, presta-se atendimento às demandas que não foram atendidas e solucionadas em outros canais de relacionamento da organização. Ouvidoria é local de mediação de

conflitos, sejam eles interpessoais ou institucionais, de captação de sentimentos que permeiam as relações entre entidades e seus públicos internos ou externos. É local de resolução de problemas e de reversão de sentimentos negativos e de melhoria de imagem.

É o canal de comunicação direta entre os grupos de interesse e a gestão da organização.

Solucionada a situação que levou o cliente até a Ouvidoria, sendo necessário para isso o engajamento de todos os setores da organização, passe-se para outro estágio, o estratégico. Os dados produzidos a partir do protocolo de manifestações, sejam elas reclamações, denúncias, solicitações, sugestões ou elogios, devem ser conhecidos, analisados e utilizados pela gestão da empresa ou do órgão público para promoção de melhorias no serviço oferecido pela instituição.

É nesse momento que o cliente/consumidor/cidadão passa, por meio da Ouvidoria, a participar da gestão, do negócio, da organização, apontando fragilidades, pontos de melhoria ou que, pela sua aprovação, devem ser desenvolvidos e replicados. E é justamente pela possibilidade de interação que com o consumidor final, com o público-alvo, com o cidadão é que as decisões da alta gestão devem ser direcionadas pelos dados produ-



Denise Ribeiro

zidos pela Ouvidoria.

Dentro da organização, uma ouvidoria pode contribuir com setores diversos, como atendimento, comunicação, *marketing*, vendas, gestão de pessoas e de produtos, prezando pela transparência, pelo *accountability*, pelos padrões éticos, de atuação, de conformidade e integridade.

Uma ouvidoria efetiva e eficiente pode, inclusive, diminuir os casos de judicialização de demandas ou protocolo de reclamações junto aos Procons e ao Ministério Público, por exemplo, uma vez apresentam soluções mais ágeis e personalizadas aos clientes.

Para isso, é preciso estabelecer mecanismos para atuação do setor e engajamento de toda a organização, para que o órgão tenha condições de cumprir suas atribuições.

Criar e desenvolver ouvidorias é, portanto, trabalhar pela melhoria do relacionamento da instituição com seus clientes e grupos de interesse, cuidar da imagem institucional e mostrar respeito às opiniões de clientes, colaboradores, fornecedores e todos aqueles que se relacionam com a organização.

Denise Ribeiro

Jornalista, pós-graduanda em Comunicação Estratégica e gestora de Ouvidoria



A ASBAN informa que as agências bancárias terão horário especial de funcionamento neste final de ano.

No dia 24 de dezembro, quinta-feira véspera de Natal, as agências bancárias abrirão para atendimento ao público das 9h às 11h. No dia 25 de dezembro, feriado de Natal, os Bancos estarão fechados.

O dia 30 de dezembro, quarta-

Confira o horário de funcionamento dos Bancos nesse final de ano

feira, será o último dia de expediente bancário de 2020, pois no dia 31 de dezembro os Bancos não abrirão para atendimento ao público. No dia 1º de janeiro de 2021, feriado de Confraternização Universal, as agências estarão fechadas.

A população poderá utilizar normalmente os canais alternativos de atendimento bancário, como mobile e internet banking, caixas eletrônicos, banco por telefone e correspondentes para fazer transações financeiras.

Os carnês e contas de consumo (como água, energia, telefone e

etc.) vencidos no feriado poderão ser pagos sem acréscimo no dia útil seguinte. Normalmente, os tributos já estão com as datas ajustadas ao calendário de feriados, sejam federais, estaduais ou municipais.

Os clientes também podem agendar os pagamentos das contas de consumo ou pagá-las (as que têm código de barras) nos próprios caixas automáticos. Já os boletos bancários de clientes cadastrados como sacados eletrônicos poderão ser agendados ou pagos por meio do DDA (Débito Direto Autorizado).

Notas

Parque tecnológico

Como medida de diminuição de custos operacionais aos bancos, a ASBAN estruturou seu parque tecnológico e tem oferecido a estados e municípios sua estrutura para processamento do crédito consignado.

Crédito consignado

A ASBAN segue acompanhando, em nome das instituições financeiras, as negociações de repasse das parcelas referentes ao crédito consignado junto à Secretaria de Economia do Estado de Goiás.

Imprensa



Desde o início da pandemia, em conjunto com a Febraban, a ASBAN vem defendendo as ações desenvolvidas pelas instituições financeiras associadas junto à sociedade e à imprensa. Em entrevistas a diversos jornais, rádios e emissoras de televisão, a Associação tem divulgado a ampliação dos serviços digitais e remotos, a implantação de nova padronização do atendimento presencial no interior das agências, novos horários de funcionamento, alerta sobre golpes, entre outros temas de interesse das instituições financeiras. Na foto, o presidente da ASBAN, Mário Queiroz, em entrevista para a Record TV Goiás.

Covid-19

Solidária às ações do governo para contenção da disseminação do Coronavírus - COVID-19, e em cumprimento às medidas determinadas pelas autoridades competentes, a ASBAN adotou o trabalho home office para todos os seus colaboradores. Os contatos telefônicos da presidência e da secretaria executiva foram disponibilizados aos associados e à sociedade em geral, por meio do site da Associação.

Visita



A prefeita de Alto Paraíso-RO, Helma Amorim, e o presidente do Consórcio Intermunicipal de Saneamento da Região Central de Rondonia e procurador do Consórcio Intermunicipal, Gian Viana, visitaram a ASBAN. Na oportunidade, foram apresentadas as linhas de atuação da Associação voltadas ao apoio do desenvolvimento econômico, como o REURB-E, destinado à regularização fundiária urbana nos municípios brasileiros.

Direito do consumidor

A ASBAN tem representado instituições financeiras associadas juntos aos Procons Estadual e Mu-

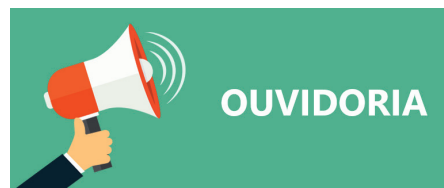
nicipal, com objetivo de minimizar multas de fiscalizações, renegociações de valores de multas já aplicadas e funcionalidade de algumas agências bancárias.

Segurança bancária

Fundado e coordenado pela ASBAN, o Comitê de Segurança Bancária tem trabalhado com objetivo de dar mais segurança aos clientes e usuários de agências bancárias e do comércio. Juntamente com as polícias Militar e Civil e com a Guarda Civil Metropolitana de Goiânia, membros do Comitê, vem discutindo assuntos relevantes na área de segurança bancária, como arrombamentos de caixas eletrônicos, e ações de conscientização e alerta sobre golpes, como o “saidinha de banco”.

Ouvidoria

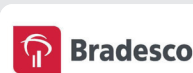
O serviço de Ouvidoria da ASBAN tem atuado no registro de reclamações dos serviços prestados pelas instituições financeiras associadas. Por meio do departamento, a Associação intermedia e busca soluções que atendam os interesses dos associados e de seus clientes interessados nas soluções para seus problemas e esclarecendo dúvidas sobre a prestação de serviços oferecida pelas entidades financeiras.



NOSSOS ASSOCIADOS



www.fomento.goias.gov.br



www.bradesco.com.br



www.itaui.com.br



www.bb.com.br



www.caixa.gov.br



www.santander.com.br



www.portal.brbr.com.br



www.bancoob.com.br



www.daycoval.com.br



www.br.ccb.com



www.bcsul.com.br



www.alfanet.com.br



www.bib.com.br



www.setaassessoria.com.br



www.redebancaria.com.br



www.bancovotorantim.com.br



Realiza



www.donicred.com.br



www.agibank.com.br



www.paranabanco.com.br



ASPP



Merjane Consultoria



www.bancopan.com.br



www.bradescofinanciamentos.com.br