



Treinamento

ASBAN busca melhores ferramentas para associados



A Associação de Bancos nos Estados de Goiás, Tocantins e Maranhão (ASBAN) promoveu a palestra “*Coaching* e PNL – A Psicologia da Alta Performance no Mercado Financeiro”, em parceria com a empresa CNPCoaching. O evento aconteceu no dia 20 de outubro, às 19 horas, no auditório da Associação. Na oportunidade, os associados conheceram o curso de formação em *Result Coaching* com *Practitioner* em Programação Neurolinguística (PNL).

O curso auxilia no desenvolvimento pessoal e profissional por meio de ferramen-

tas, técnicas e exercícios que ajudam a gerar novos comportamentos, usar a linguagem para perceber o mundo através da perspectiva de outra pessoa, negociar e resolver conflitos. O *Coaching*, treinamento em português, é um processo para alavancar os melhores resultados possíveis na vida profissional e pessoal.

O palestrante, Chariton Baggio, é treinador de resultados, perito e autoridade nacional na Psicologia de Alta Performance – pessoal e profissional. Segundo ele, o profissional *coach* sabe fazer as coisas que não parecem óbvias

se tornarem óbvias para todos que as vêem. “Saber se reconhecer também facilitará as adequações necessárias para um melhor resultado”, afirma Baggio.

O conselheiro e vice-presidente da Diretoria Executiva da ASBAN, Wagner Rodrigues Júnior, esteve presente e acompanhou atentamente toda a palestra. Para ele, o profissional *coach*, principalmente no setor bancário, é de suma importância, “pois é ele que atua de forma a encorajar e motivar o seu cliente, repassando informações específicas na busca de objetivos comuns (metas)”. Wagner disse ainda que o profissional formado no curso de *Coaching* e PNL busca transformar as expectativas de resultados positivos de seus clientes em realidade, sempre em sintonia com as diretrizes traçadas pelo Banco.

A CNPCoaching desenvolveu uma turma específica do curso de formação em *Coaching* e PNL para associados da ASBAN, que se iniciará no mês de dezembro, contando com quatro módulos. Os ensinamentos serão, também, voltados para as práticas nas Instituições Financeiras. Informações e inscrições poderão ser feitas através dos telefones: (62) 4053 9312 / (62) 9679 7376.

Agende-se

A ASBAN informa que iniciará, no mês de novembro, nova turma do curso preparatório para Certificação Profissional Anbima – Série 10 (CPA-10).

As aulas serão ministradas às sextas-feiras, das 19 às 22 horas, e aos sábados, das 08 às 12 horas, no auditório da Associação.

26 e 27 de novembro de 2010
03 e 04 de dezembro de 2010
10 e 11 de dezembro de 2010
17 e 18 de dezembro de 2010
As inscrições poderão ser feitas pelo telefone 3218-5050 ou através do e-mail asban@asban.com.br.
Programa-se!

Participe conosco

Sugestões de entrevistas, matérias, produtos de associados a serem divulgados no Jornal da ASBAN, poderão ser enviados via telefone, (62) 3218-5050, por fax (62) 3218-5115 e pelo e-mail asban@asban.com.br, aos cuidados do Departamento de Comunicação.

Ainda nesta edição:

Jornal ASBAN completa 1 ano

Pág 2

ASBAN participa de debate

Pág 3

BC prevê aumento de crédito

Pág 4

● Palavra do Presidente



As mudanças no mundo moderno são dinâmicas e contínuas, com novas tecnologias emergindo a todo instante. A comunicação é instantânea e temos em mãos, em tempo real, informações de qualquer parte do mundo. Neste cenário e visando dinamizar a comunicação da ASBAN com seus associados e parceiros, iniciamos no ano passado a implementação de algumas ações, dentre as quais se destacam a criação do Jornal da ASBAN e da Ouvidoria, além de iniciarmos os trabalhos para modernização do nosso site.

O Jornal da ASBAN completa, neste mês, um ano e, acreditamos, temos muito a comemorar. Através dele tem sido possível divulgar nossas ações, reuniões, cursos, treinamentos e palestras. Não podemos deixar de destacar, também, a inestimável colaboração de nossos conselheiros, que a cada edição enriquecem o jornal com entrevistas ou artigos, sempre abordando assuntos atuais e de interesse de todos. Temos convicção de que o jornal é, também, um instrumento eficaz de prestação de contas, permitindo-nos levar aos associados e parceiros, de forma trans-

parente, o que se faz na Associação, além, é claro, de ser um instrumento de aproximação entre associados e Associação.

Temos consciência de nosso papel como gestores deste processo, mas sabemos que para aprimorar é imprescindível que você, que recebe mensalmente nosso informativo, nos dê um *feedback*. Temos procurado dar ao jornal um design gráfico atraente, um visual leve, mas queremos, acima de tudo, dar a ele informação de qualidade e para isso precisamos contar com sua participação e colaboração. Só assim teremos condições de manter uma comunicação clara, objetiva e transparente, fundamentada no envio e retorno de informações. Afinal, todos nós trabalhamos no mesmo “time” e com um só propósito: fortalecer, cada vez mais, nossa Associação. Por isso hoje comemoramos mais esta vitória, de solidificação do nosso Jornal. É muito gratificante para nós, pois crescemos a cada edição transmitindo nosso trabalho com responsabilidade, humildade e respeito. A todos vocês, leitores do Jornal da ASBAN, os nossos sinceros agradecimentos.

Gecimar Freitas Menezes
Presidente do Conselho de Administração



ASBAN – Associação de Bancos nos Estados de Goiás, Tocantins e Maranhão

Rua 83, nº 407 – Setor Sul – Goiânia/GO
Telefone: (62)3218-5050

E-mail: asban@asban.com.br | www.asban.com.br

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO Presidente

Gecimar Freitas Menezes

Vice-Presidente

Rossini Galvão Celestino

Conselheiros

Moacyr do Espírito Santo

Marcos Bachiega

Múcio Bonifácio Guimarães

Rozallah Santoro Júnior

Maurício Gomes Maciel

Nélio Brant Magalhães

Antônio Ediomar Baptista

Wagner Rodrigues Júnior

Mário Jorge de Alencastro

José Jorge Pedreiro Paniago

Pedro Ivo Santana Gomes

Jorge Luiz Merjane

DIRETORIA EXECUTIVA Presidente

José Taveira Rocha

Vice-Presidente de Relacionamento Institucional

Fernando Macedo Queiroz

Vice-Presidente

Mário Jorge de Alencastro

Vice-Presidente

Wagner Rodrigues Júnior

Diretor Secretário

Edivalde Ribeiro do Prado

Diretor Tesoureiro

Rossini Galvão Celestino

CONSELHO FISCAL TITULAR Conselheiros

Neivan Carlos de Lima

Eli José de Souza

Dário Lopes

CONSELHO FISCAL SUPLENTE Conselheiro

Ronaldo Lorenço da Silva

DIRETOR REGIONAL/TOCANTINS

José Messias de Souza

DIRETOR REGIONAL/MARANHÃO

José Avelar Matias Lopes

SUPERVISOR ADMINISTRATIVO

Fernando Franco

JORNALISTAS RESPONSÁVEIS

Ilza Garcia Soares - DRT-GO nº 157

Denise Barboza Ribeiro

APOIO

Langer Freire

Conselho e Diretoria da ASBAN fazem assembléia



O Conselho de Administração e Diretoria Executiva da ASBAN se reuniram no dia 14 de outubro, na sede da Associação. Na oportunidade, foram discutidas a participação da ASBAN em debate na Faculdade Sul-Ameri-

cana, palestra promovida em parceria com CNPCoaching, filiações, dossiê institucional, arte para cartão de natal e detalhes da festa de confraternização. Os associados poderão ter acesso à ata da reunião na sede da ASBAN.

Arte, Impressão e Acabamento

Stylo Gráfica: (62) 3202-2510

ASBAN debate sobre Código de Defesa do Consumidor



Foto: Elissandro Scarpato

A Associação de Bancos nos Estados de Goiás, Tocantins e Maranhão (ASBAN) participou da XV Semana Jurídica da Faculdade Sul-Americana (Fasam), que aconteceu entre os dias 18 e 22 de outubro, no anfiteatro daquela Instituição de ensino. No dia 20, o conselheiro do Conselho de Administração da ASBAN e diretor da Agência de Fomento de Goiás (GoiásFomento), Múcio Bonifácio Guimarães, debateu o tema “Os 20 anos do Código de Defesa do Consumidor”. O evento tem por objetivo contribuir para a formação integral dos profissionais do Direito.

Segundo Múcio, sua postura, como debatedor, foi a de responder às indagações polêmicas de maneira franca, principalmente em abordagens como a permanência prolongada de clientes

em filas nas Agências bancárias, inexistência de banheiros para acesso ao público, tarifação excessiva por serviços bancários, bem como visões quase sempre equivocadas do papel dos Bancos e do seu relacionamento com os consumidores.

“Nesse cenário, procuramos demonstrar a eficiência dos serviços

prestados pelos Bancos, argumentando que o uso de ferramentas tecnológicas, que demandaram altos investimentos, evidencia o esforço do sistema bancário brasileiro, seguramente um dos mais modernos do mundo”, enfatizou. Na abordagem sobre as tarifas aplicadas pelo setor bancário, o Conselheiro da ASBAN esclareceu que as negociações são realizadas de forma transparente entre os Bancos e os clientes com ênfase em cesta de produtos e serviços e outras opções, notadamente com o foco na fidelização e satisfação da clientela.

Quanto às experiências já obtidas, Múcio frisou a recente experiência do Banco Itaú no processo de fusão com o Unibanco, através de um eficiente sistema de gestão corporativa que teve

como foco propiciar níveis de excelência aos clientes. Lembrou ainda que a Caixa Econômica Federal tem procurado adequar as Agências para a acessibilidade e oferecimento de banheiros públicos à clientela, sem perder de vista ações de outros Bancos como forma de evidenciar que o sistema bancário cumpre o Código de Defesa do Consumidor, ética e corretamente, objetivando transparência nas relações com os clientes.

De acordo com Múcio, foi muito oportuna a participação da ASBAN no evento porque propiciou de maneira transparente esclarecer à comunidade acadêmica sobre questões recorrentes em que os Bancos injustamente são referenciados como vilões em face dos consumidores de produtos e serviços bancários. “A ASBAN, como representante dos Bancos, teve a oportunidade de ampliar e divulgar o relevante papel que cabe ao segmento bancário, desmitificando questões em que a comunidade não tem o devido esclarecimento”, finalizou.

Na oportunidade, foi gravado o programa Opinião em Debate, veiculado na TV Brasil Central e de produção independente do jornalista Rosenwal Ferreira. O evento contou com a presença de renomadas autoridades do Poder Judiciário, sob a coordenação do Juiz de Direito, Ari Queiroz.

Coep desenvolve várias ações neste mês



Associação de Bancos nos Estados de Goiás, Tocantins e Maranhão (ASBAN) é membro do Comitê de Entidades no Combate à Fome e pela Vida de Goiás (Coep-GO), da Rede Nacional de Mobilização da Sociedade Civil. No dia 13 de outubro, através da colaboradora Marizete Borges, representante técnica do Comitê, a ASBAN participou de uma reunião, na sede da Companhia Nacional de Abastecimento (Conab).

Na oportunidade, foram discutidos o Dia da Alimentação, em parceria com a Pastoral da Criança e comemorado no dia 16; a ação Coep/Embrapa, que acontecerá no dia 27 de novembro, em Santo Antônio de Goiás; a Jornada Ação na Escola, programa em parceria com a Secretaria Municipal de Educação de Goiânia; e o projeto Escola no Cinema, onde crianças carentes visitaram o cinema pela primeira vez.

Ficou definida, também, uma mobilização no dia 10 de novembro, para divulgar o Prêmio Betinho – Atitude Cidadã, que visa valorizar pessoas que praticam a luta contra a fome e a promoção da cidadania no seu dia a dia. A votação acontece até o dia 30 de novembro no site <http://www.coepbrasil.org.br/premiobetinho/>.

Estudos Econômicos

Banco Central prevê alta de crédito

Segundo dados do Banco Central do Brasil, a taxa média de juros para o consumidor caiu pelo segundo mês seguido em setembro e se manteve no menor nível da série iniciada em 1994, 39,4% ao ano. De acordo com avaliação do BC, a queda nos juros para o consumidor e o aumento do crédito, verificados no trimestre encerrado em setembro, devem se manter até o fim do ano e garantir novos recordes de liberação de empréstimos no natal deste ano.

A inadimplência caiu para o menor percentual desde julho de 2005, quando atingiu 6%, enquanto o prazo de pagamento cresceu e bateu novo recorde. Para empresas, a taxa de juros subiu pelo quinto mês seguido e chegou a 29% ao ano, a maior desde fevereiro de 2009. Apesar desta alta, a inadimplência para pessoa jurídica teve uma

pequena queda, e o crédito voltou a crescer no último trimestre.

Os números do Banco Central mostram ainda que o crédito para empresas e consumidores encerrou o trimestre com taxas de crescimento iguais as de junho e superiores a março. Com isso, bateu dois novos recordes: chegou a R\$ 1,6 trilhão e 46,7% do Produto Interno Bruto (PIB).

Para o chefe do Departamento Econômico do BC, Altamir Lopes, a tendência é

de aumento do crédito neste fim de ano e de queda nos juros, com redução da inadimplência e troca de dívidas mais caras, como cheque especial, por modalidades mais baratas, como o crédito consignado.

PRINCIPAIS INDICADORES DE CRÉDITO		
Em setembro		
	2009	2010
ESTOQUE DE CRÉDITO (R\$ trilhão)	1,35	1,61
PERCENTUAL DO PIB (%)	43,9	46,7
JUROS PESSOA FÍSICA (Taxa média ao ano)	43,6%	39,4%
JUROS PESSOA JURÍDICA (Taxa média ao ano)	26,3%	29,0%
"SPREAD" BANCÁRIO (pontos percentuais)	26,0	24,1
INADIMPLÊNCIA (%)	5,8	4,7
PRAZO MÉDIO (dias)	374	458

ASBAN e FOCCO-GO contra a corrupção

A Associação de Bancos nos Estados de Goiás, Tocantins e Maranhão (ASBAN) é colaboradora do Fórum Goiano de Combate à Corrupção (Focco-GO). O objetivo do Fórum é intensificar o combate à corrupção e estabelecer parcerias estratégicas com entidades públicas e privadas, bem como a ampliação de mecanismos de articulação e cooperação interinstitucional entre seus integrantes.

Nos dias 9 e 10 de dezembro, o Ministério Público do Estado de Goiás (MP-GO) e o Focco-GO promoverão o seminário "Corrupção e Democracia – Uma Visão Multidisciplinar", cujo objetivo é apresentar perspectivas do Direito, da Sociologia e da Ciência Política sobre o tema. E, assim, evidenciar as ligações do fenômeno corrupção com os processos de geração e exercício do poder político. O evento acontecerá no auditório do MP-GO.

A programação inclui um painel e palestras com doutores nas áreas de Direito, Sociologia e Ciência Política. O seminário será aberto a toda sociedade e as inscrições serão gratuitas. Informações e inscrições através do site www.mp.go.gov.br.

ASBAN em festa



Membros do Conselho de Administração e Diretoria Executiva em almoço de comemoração ao aniversário do Presidente da ASBAN, José Taveira Rocha.

A ASBAN comemorou no mês de outubro o aniversário de cinco de

seus diretores e conselheiros. Desejamos a todos muita saúde, paz, prosperidade e sucesso.

01/10 – Marcos Bachiega
Conselheiro do Conselho de Administração.

11/10 – Rossini Galvão
Vice-Presidente do Conselho de Administração e Diretor Tesoureiro da Diretoria Executiva.

21/10 – José Taveira Rocha
Presidente da Diretoria Executiva.

26/10 – Múcio Bonifácio Guimarães
Conselheiro do Conselho de Administração.

29/10 – Eli José de Souza
Conselheiro Fiscal Titular.

Ouvidoria Setembro/2010

Total de ocorrências865
Reclamantes: Pessoa Física..... 19
Pessoa Jurídica846
Canal utilizado: E-mail865

Temáticas com o maior número de ocorrências

