



Associação Brasileira de Bancos

▶ "Não queremos vender geladeira para esquimó"

12.08.2005

"Nós não queremos vender geladeira para esquimó", afirmou o **diretor de Marketing e Relações com Clientes da Febraban, Fernando Martins**, na abertura do Sexto Seminário de Atendimento Bancário. Referindo-se às chamadas "vendas casadas" ou "forçadas", Martins ressaltou que essa prática vem sendo coibida nos bancos. As instituições financeiras, explicou, estão conscientes da necessidade de promover "vendas conscientes", porque é fundamental que "o cliente fique satisfeito para voltar e comprar de novo".

O diretor da Febraban destacou que a satisfação dos clientes é diretamente vinculada a suas expectativas. Portanto, "a questão é saber administrar expectativas". Essa preocupação, acrescentou, deve permear toda a organização, da área de Tecnologia da Informação, à área de vendas, o que não é uma tarefa fácil; é antes um processo longo, difícil e complexo, mas já em curso.

Paulo Sérgio Cavalheiro, diretor de Fiscalização do Banco Central (BC), anunciou a implantação, a partir de setembro, de um novo modelo de atendimento ao público, o Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações, que deverá tornar mais ágil o atendimento das reclamações e dúvidas dirigidas ao BC. Cavalheiro traçou uma evolução do serviço de atendimento do Banco Central aos clientes do sistema bancário. Até a retenção dos depósitos em cruzados em consequência do Plano Collor, no início da década de 1990, praticamente não havia demanda por parte da população em relação ao BC. "Formaram-se filas diante do prédio do BC para esclarecimento de dúvidas em relação às contas bloqueadas. A partir do Plano Collor a população descobriu o BC como órgão regulador do setor financeiro", constatou. A necessidade de orientar os cidadãos levou à estrutura, um tanto empírica do serviço de atendimento ao público. Listou as principais queixas do público contra os bancos, iniciando pelas filas, seguida de mau atendimento de funcionários, diferenciação entre clientes e não clientes, que segundo ele caiu significativamente, a "obrigatoriedade" de utilização de terminais eletrônicos, que afirmou ser uma facilidade mal entendida por certos tipos de usuários, o encerramento de contas, também expressivamente reduzida, e a remessa de produtos sem solução, igualmente em queda.

Oito Estados brasileiros já estão integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça (DPDC). A informação é da **assessora especial da DPDC, Dinah Maria do Amaral Barreto**. O Sindec nada mais é que um software destinado a centralizar todos os dados a respeito de reclamações e dúvidas (a respeito de setores como financeiro, de saúde e de alimentos) dirigidas aos órgãos de defesa do consumidor estaduais (Procons). Os Estados "em fase de produção" (que já estão abastecendo o sistema com informações) são: Acre, Bahia, Minas Gerais, Bahia, Mato Grosso, Goiás, Espírito Santo, Pará e São Paulo. A previsão é de que, até o final do ano, haja um total de 15 Estados ligados ao sistema. E, no final de 2006, todas as unidades da federação deverão estar integradas. As informações obtidas por meio do Sindec deverão contribuir para a elaboração de políticas públicas integradas de defesa do consumidor. Deverão, também, contribuir para fortalecer uma cultura de prevenção às fraudes. "Uma prática comum é a de uma empresa ser flagrada cometendo fraudes em um Estado e migrar para outro, cometendo o mesmo tipo de irregularidade."

Uma extensa lista de compromissos para melhorar o relacionamento entre bancos e seus clientes foi o resultado da reunião de um grupo de trabalho composto por representantes dos bancos, dos Procons, do Ministério da Justiça e do Ministério Público na véspera do Sexto Seminário de Atendimento Bancário da Febraban. Os compromissos foram apresentados na palestra do consultor **Paulo Durval Branco, da Ekobé Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa**, relator do grupo. Os bancos assumiram, entre outros compromissos, o de rever a linguagem que utilizam na comunicação com seus clientes em extratos bancários, por exemplo. Já ao Ministério Público, coube o compromisso de estabelecer cursos de formação de multiplicadores para o ensino de educação financeira para a rede pública de ensino. O Ministério da Justiça comprometeu-se a realizar um levantamento dos casos mais frequentes de queixas contra as instituições financeiras, para que se busque uma solução dos problemas causadores dessas queixas. E o compromisso assumido pelos Procons foi o de disseminar conceitos e idéias relacionadas ao papel no consumidor na sua relação com as instituições financeiras.

▶ **Pronunciamento do Presidente da Federação Brasileira de Bancos - Febraban, Dr. Márcio Cypriano, na abertura do 6º Seminário de Atendimento Bancário, realizado no dia 12 de agosto 2005, no Hotel Inter-Continental, em São Paulo**

Bom dia a todos

É uma grande honra presidir a abertura deste Sexto Seminário de Atendimento Bancário e quero agradecer, em nome da diretoria da Febraban, a presença dos representantes do Ministério da Justiça, do Banco Central, da imprensa e dos Procons de vários estados.

Gostaria de salientar este aspecto: esta é uma reunião democrática, com o objetivo de tomar contato com problemas e buscar soluções, num ambiente de respeito mútuo e boa vontade.

O nosso tema é o atendimento bancário.

Todos os anos, nós agregamos novos e expressivos contingentes de consumidores. E, todos os anos, nós ampliamos a rede de atendimento. No encerramento de 2004, já contávamos com quase 100 mil pontos de acesso ao público.

A nossa base de clientes é estimada em 74 milhões de pessoas físicas e empresas. As contas de poupança chegam a 68 milhões.

O cliente bancário caracteriza-se por um relacionamento contínuo e sistemático com o Banco. Ele demanda inúmeros produtos e serviços, com a utilização das mais diferentes tecnologias.

Os Bancos também são um dos segmentos da economia com o maior volume de atendimento à população em geral. Não há sistema financeiro no mundo com a mesma variedade e quantidade de serviços prestados a não-clientes.

O volume de transações bancárias cresce todos os anos. Hoje, realizamos cerca de 30 bilhões operações, mais de 50% mais do que realizávamos no ano 2000.

Isso porque o cliente e o não-cliente acessam serviços bancários na agência, no correspondente bancário, na máquina de auto-atendimento, na Internet ou pelo telefone. As pessoas podem realizar um grande número de operações relacionadas com sua rotina financeira diária: pode sacar e depositar, conferir seu extrato, receber seu talão de cheques, realizar um investimento, pagar suas contas.

Essa ampla rede de atendimento, a multiplicação de serviços e produtos, o cuidado constante com a segurança, a fluidez e a rapidez das operações, exigiram ao longo dos anos esforços e investimentos que, hoje, alcançam R\$ 4,2 bilhões por ano.

O setor bancário se preparou e hoje pode ser considerado um símbolo da democracia brasileira. Atende desde cidadãos com renda mais baixa até as grandes corporações empresariais.

Com a recente experiência do Banco Postal, e também com os correspondentes bancários, praticamente já não há mais cidadãos excluídos do Sistema Financeiro. Raras são as cidades neste País imenso que não tenham acesso aos serviços de um Banco.

Pela própria dimensão do Sistema, é óbvio que os Bancos estão permanentemente atentos à qualidade do atendimento.

A questão do atendimento é preocupação permanente e diária dos Bancos. Permanentes também são as pesquisas que fazemos para avaliação de nosso desempenho.

Nossos serviços de atendimento ao cliente, que estão entre os mais antigos em funcionamento no País, nos dão a cada dia informações importantes. Em 2005, em sintonia com a tradição de respeito aos direitos do consumidor, os principais Bancos anunciaram a constituição de áreas de Ouvidoria.

Já temos resultados concretos. Como exemplo, podemos citar os dados dos registros no Procon de São Paulo, que vêm em queda constante. Foram 846 registros em 2004. Eram mais de 1 mil em 2001.

Recentemente, o Procon e a Febraban criaram a Câmara Técnica Financeira. É mais uma ferramenta no sentido de ampliar os esforços para a qualidade do atendimento.

Temos certeza de que o respeito ao consumidor e o serviço eficaz prestado ao cliente serão dos mais importantes instrumentos de construção da cidadania plena. Por isso, defendemos o diálogo permanente.

O nosso objetivo é trabalhar na construção de parcerias firmes com os representantes dos consumidores e os órgãos de regulação. Acreditamos que assim vamos encontrar os caminhos para as soluções concretas.

Este Seminário, realizado desde 1998, é mais um passo nesse intento.

Bom trabalho a todos.

6º Seminário sobre Atendimento Bancário
Ética e Transparência nas Relações com Clientes
Hotel Inter-Continental São Paulo
Al. Santos, 1.123 - São Paulo - SP

■ **6º Atend. Bancário**

Release
Comunicado
Programa Preliminar
Informações Gerais
Sumário Executivo

■ **Outros Eventos**

Cursos
Seminários
Congressos

■ **Contato**

Sugestões/Dúvidas

Programa Preliminar
12.08.2005

09h00	Abertura Márcio Cypriano, Presidente da Febraban
09h15	COMPROMISSOS 2004 Palestrante: Fernando Byington Egydio Martins, Diretor Setorial de Marketing e Relações com Clientes da Febraban Palestrante: Fundação Procon-SP Palestrante: Dinah Maria do Amaral Barreto, Assessora Especial da Diretoria do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça
10h00	COMPROMISSOS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO Palestrante: Paulo Sérgio cavalheiro, Diretor de Fiscalização do Banco Central do Brasil Palestrante: Paulo Durval Branco, Consultor, sócio da Ekobé Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa Perguntas.
11h30	Coffee break
11h45	A QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS FINANCEIROS Palestrante: Nadja Sampaio, Repórter do Jornal O Globo (a confirmar) Palestrante: Eloi Zanetti, Consultor, Sócio da Zanetti & Associados Perguntas
13h15	Almoço
14h30	Grupo Teatral Redelita
14h45	A OUVIDORIA E O SAC COMO SUSTENTAÇÃO DAS BOAS RELAÇÕES DE CONSUMO Palestrante: Archimedes José Stiebler Pedreira Franco, Superintendente do Procon Bahia Palestrante: Alfredo Pires de Castro, Consultor, sócio da MOT - Mudanças Organizacionais e Treinamento Perguntas
16h15	ÉTICA E TRANSPARÊNCIA NAS RELAÇÕES COM CLIENTES Palestrante: Jorge Tadeu Flaquer Scartezzini, Ministro do Superior Tribunal de Justiça Palestrante: Edgard Moreira da Silva, Promotor de Justiça - Escola Superior do Ministério Público de São Paulo Moderados: Johan Albino Ribeiro, Diretor Setorial para Assuntos Jurídicos da Febraban Perguntas
17h45	Encerramento Antonio Jacinto Matias, Diretor-executivo da Febraban