



DEPARTAMENTO DE TAQUIGRAFIA, REVISÃO E REDAÇÃO

NÚCLEO DE REDAÇÃO FINAL EM COMISSÕES

TEXTO COM REDAÇÃO FINAL

Versão para registro histórico

Não passível de alteração

COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA E CONTROLE			
EVENTO: Audiência Pública	REUNIÃO Nº: 0623/14	DATA: 20/05/2014	
LOCAL: Plenário 9 das Comissões	INÍCIO: 14h49min	TÉRMINO: 17h32min	PÁGINAS: 52

DEPOENTE/CONVIDADO - QUALIFICAÇÃO

ANSELMO PEREIRA ARAÚJO NETTO - Consultor do Departamento de Regulação do Sistema Financeiro, representante do Banco Central do Brasil.
RICARDO DE BARROS VIEIRA - Diretor-Executivo da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços — ABECS.
LEANDRO VILAIN - Diretor de Políticas de Negócios e Operações da Federação Brasileira de Bancos — FEBRABAN.
AMOQUE BENIGNO DE ARAÚJO - Secretário de Controle Externo da Fazenda Nacional do Tribunal de Contas da União.

SUMÁRIO

Debate e esclarecimento sobre a continuação das altas taxas de juros e tarifas cobrados por alguns bancos, notadamente no saldo da fatura do cartão de crédito, da qual é efetuado apenas o pagamento mínimo e também no crédito rotativo.

OBSERVAÇÕES

Houve exibição de imagens.
Há orador não identificado em breve intervenção.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Boa tarde a todos!

Sob a proteção de Deus e em nome do povo brasileiro, declaro abertos os trabalhos desta reunião de audiência pública, destinada a debater e esclarecer a continuação das altas taxas de juros e tarifas cobradas por alguns bancos, notadamente no saldo da fatura do cartão de crédito, da qual é efetuado apenas o pagamento mínimo e também no crédito rotativo — objetivo do Requerimento nº 628, de 2014, de autoria do Deputado Edinho Bez.

Convidamos para tomar assento à mesa o Sr. Anselmo Pereira Araújo Netto, Consultor do Departamento de Regulação do Sistema Financeiro, representante do Presidente do Banco Central do Brasil. Agradecemos a V.Sa. a presença. Convidamos também para tomar assento à mesa o Sr. Amoque Benigno Araújo, Secretário de Controle Externo da Fazenda Nacional, representante do Presidente do Tribunal de Contas da União. Agradecemos também a presença a V.Sa. Convidamos o Sr. Leandro Vilain, Diretor de Políticas de Negócios e Operações, representante do Presidente da Federação Brasileira de Bancos — FEBRABAN. Por último, convidamos o Sr. Ricardo de Barros Vieira, Diretor-Executivo, representante do Diretor-Presidente da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços — ABECS.

Gostaria de agradecer, em nome de todos os membros da Comissão, a presença dos convidados a esta reunião, a fim de debater o tema proposto. Lembro que o Presidente desta Comissão, que tive a honra de presidir até fevereiro deste ano, não se pôde fazer presente — pediu que justificasse a ausência —, ainda não se encontra em Brasília. O nosso 1º Vice-Presidente, que é o Deputado João Arruda, estava aqui, mas, por problema de saúde, teve que retornar à sua casa — nós entendemos. O Deputado Edson Santos, que também justificou a ausência, chegará às 15 horas ao aeroporto e mais tarde passará aqui, porque teve problemas no Rio de Janeiro. O Deputado Edio Lopes deverá passar aqui daqui a pouco, e o Deputado Carlos Brandão deverá passar aqui também. Todos justificaram a ausência, e cabe a nós fazer esse registro.

Antes de iniciar a exposição, gostaria de propor a este Colegiado os procedimentos para o funcionamento da audiência pública, de forma a garantir o bom andamento dos trabalhos. O tempo reservado para cada convidado é de 20



minutos, prorrogáveis se necessário for, não podendo ser aparteado. Encerrada a exposição, falará o Deputado autor do requerimento, pelo prazo de 10 minutos. Encerrada a explanação, falarão os Líderes inscritos, pelo prazo de 5 minutos, não sendo permitidos apartes. Cada Deputado inscrito para interpelações poderá fazê-lo por 3 minutos. O convidado terá igual tempo para responder, facultadas a réplica e a tréplica, no mesmo prazo.

Passo, então, a palavra ao nosso primeiro convidado, o Sr. Anselmo Pereira Araújo Netto, agradecendo mais uma vez a sua presença. V.Sa. está com a palavra por até 20 minutos.

O SR. ANSELMO PEREIRA ARAÚJO NETTO - Boa tarde a todos! Nós agradecemos ao Exmo. Sr. Deputado Edinho Bez, Presidente desta Mesa e autor do requerimento que resultou nesta audiência pública. Nós agradecemos aos demais Srs. Deputados presentes.

Nosso objetivo aqui é trazer para o debate algumas informações e ações que o Banco Central vem adotando nos últimos anos em prol do melhor funcionamento do mercado, do melhor atendimento das necessidades e do consumo de produtos e serviços financeiros pela população.

Como vocês sabem, nós vivemos uma economia de mercado, e a atuação do Banco Central se dá num contexto de incentivo à concorrência, aumento da transparência, prestação de informações aos consumidores, de forma que eles possam escolher entre as ofertas que melhor atendam as suas necessidades.

Nos últimos anos, embora no Brasil, diferentemente de outros países, a defesa do consumidor financeiro seja competência do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, recentemente, vários países com a crise de 2007 e de 2008, separaram as questões de defesa do consumidor financeiro. O Banco Central americano, por exemplo, que cuidava da defesa do consumidor financeiro, deixou de ser a entidade de cuidava desses temas e foi criada uma entidade exclusiva para isso, assim como na Inglaterra. No Brasil, a gente convive com um regulador do sistema financeiro, que não é o mesmo órgão responsável pela defesa do consumidor financeiro.

Toda a regulamentação do Banco Central, portanto, é feita com base na competência da Lei nº 4.595 e, obviamente, nós estamos sob a égide da nossa



Constituição, que tem os princípios da atividade econômica, nos quais está incluída a defesa do consumidor. Portanto, embora o Banco Central não seja o órgão responsável, o Conselho Monetário vem, nos últimos anos, adotando muitas medidas que têm como foco o relacionamento entre as instituições e os consumidores.

Na minha exposição, eu vou mostrar algumas dessas medidas. Depois, nós vamos explorar um pouco algumas medidas que têm a ver especificamente com o tema desta audiência e vamos terminar com algumas informações sobre como o Banco Central tem se estruturado nos últimos anos para atender demandas da sociedade, responder a consultas e reclamações e atuar com foco nesse relacionamento entre as instituições prestadoras de serviços financeiros e os consumidores.

Bem, entre as medidas que eu elenquei para trazer aqui, de fato, as tarifas bancárias são objeto de uma regulação que é inédita no mundo. Nós temos recebidos vários reguladores de outros países porque nós conseguimos uma regulação que aborda, que é bastante inovadora, no sentido de permitir a comparação de preços entre os vários fornecedores dos principais serviços financeiros.

Na área do crédito, também temos a exigência que a instituição, previamente à contratação de uma operação, informe ao mutuário o custo efetivo total dessa operação, de forma que esse custo englobe todas as despesas que serão incorridas no uso do crédito.

A ouvidoria também é uma medida de realce porque faz com que as instituições sejam obrigadas a resolver ou a se responsabilizar pela resolução dos problemas que são gerados nas suas operações e é um instrumento também de supervisão, na medida em que nós recebemos relatórios da ouvidoria dos bancos. A ouvidoria faz com que os bancos não transfiram o custo de problemas que eles tenham com seus clientes, que eles geram nas suas operações, para o setor público, que é o Banco Central e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Na área da concorrência — incentivo à concorrência, medidas de aumento da eficiência do sistema, redução do *spread* —, nós temos as diversas portabilidades: a portabilidade de informações cadastrais, a portabilidade do salário e a portabilidade



do crédito. Isso faz com que as pessoas tenham condições de migrar entre as instituições, os diversos fornecedores, entre os bancos, de forma a permitir uma maior concorrência na atuação do consumidor, fazendo com que os bancos enfrentem uma maior concorrência, na medida em que esse consumidor pode escolher e migrar de uma instituição para outra, sem custos, levando as suas informações, o seu histórico de operações para uma outra instituição.

Nós temos também regras que exigem que as instituições ofereçam produtos e serviços adequados ao perfil e às necessidades dos consumidores. Essa regra é comum a todos os reguladores do sistema financeiro — CVM, PREVIC —, na área de seguros, na área do sistema financeiro e na área do mercado de capitais.

Com relação ao cartão de crédito, nós temos a regra de tarifas, que aborda especificamente o cartão de crédito. Introduziu, nessa regra geral de serviços bancários, o cartão de crédito, como a gente vai ver detalhadamente depois. E temos, na área do crédito, também várias medias que exigem que as instituições formalizem contratos e que esses contratos tenham todas as informações acerca das condições, e direitos e obrigações que as pessoas assumem ao contratar uma operação de crédito.

Essa linha do tempo é apenas para realçar que a regulação não é estática. A ideia aí é mostrar que a regulação vem sendo, quando necessária, objeto de alterações e aprimoramentos. Então, nós temos no Banco Central um trabalho de acompanhamento, de avaliação e de adoção de medidas que sejam necessárias.

Especificamente em relação ao tema desta audiência, eu mencionaria que em 2007 foram adotadas essas medidas de vedação de cobrança de tarifa de liquidação antecipada, foi instituído o Custo Efetivo Total — CET e foi feita uma regulação inovadora em termos de tarifas. Em 2010, nós fizemos uma regulamentação, incorporando esta regulamentação de tarifas às questões relativas ao uso do cartão de crédito.

É importante mencionar algo que envolve esta Casa, a Câmara, que esta regulamentação de tarifas foi decorrência de um grupo de trabalho que foi instituído aqui em 2007, na Comissão de Defesa do Consumidor. Esse grupo de trabalho envolveu o Ministério Público, o Ministério da Justiça, o DPDC, o Banco Central e o Ministério da Fazenda. Graças a esse grupo de trabalho nós chegamos a esta



regulamentação de tarifas. Até então, as regras de tarifas permitiam que os bancos cobrassem qualquer tarifa, desde que avisassem com antecedência, e eles podiam criar tarifas à vontade.

Com a nova regulamentação de 2007, nós padronizamos as tarifas mais utilizadas pela população. Noventa por cento dos serviços bancários mais utilizados pela população foram objeto de padronização, estão numa tabela. Essa tabela tem uma denominação em siglas padronizadas e tem uma descrição de quais serviços estão embutidos, que são prestados dentro daquela cobrança.

Existiam mais de 400 tarifas porque cada banco tinha, às vezes, uma denominação para o mesmo serviço. Então, esses serviços padronizados foram reduzidos para 21 serviços. Esses serviços são relacionados à conta corrente, cheques e movimentação de contas e crédito e, posteriormente, como a gente está vendo, foi incluído o cartão de crédito nessa padronização.

É importante mencionar o seguinte: hoje em dia, os bancos não podem criar novas tarifas, não podem. Só podem cobrar as tarifas que estão previstas na norma. Só podem cobrar pelas tarifas que estão previstas.

Bem, como eu mencionei, esta Resolução nº 399, de 2010, introduziu nessa padronização de tarifas aqueles serviços relacionados a cartão de crédito. Todos os cartões de crédito estavam vinculados a programas de benefícios e recompensas. Como a criatividade é grande e são muitos os benefícios e recompensas envolvidos, ficava muito difícil para as pessoas compararem preços das tarifas cobradas em cartão de crédito. Então, foi criado um cartão de crédito básico. Esse cartão só cumpre a função de instrumento de pagamento, ele não pode ser associado a nenhum programa de benefício e recompensa.

Dos mais de 90 milhões de cartões de crédito ativos, 75% são cartões básicos. O preço desses cartões básicos é divulgado nos *sites* das instituições, nas agências, e o Banco Central também divulga se se pode consultar a série de preços que é cobrada por cada banco para prestar esse serviço de cartão básico.

Como o cartão permite a contratação de operações de crédito, essa nova regulamentação exigiu também que as faturas de cartão dessem maior transparência para essas operações passíveis de contratação. Então, além daqueles gastos efetuados com cartão, essa regra exige que os bancos informem na fatura



todas as dívidas contratadas, por meio do cartão, assim como o custo efetivo das próximas incorridas, se a pessoa contratar operações a partir daquele momento com o crédito.

Em 2010, também foi editada essa regra pela qual os bancos exigem um pagamento mínimo de 15% do valor da fatura. É uma medida que visou contribuir para um uso mais racional do cartão de crédito.

O Custo Efetivo Total, que eu mencionei, também foi objeto de aprimoramento agora em 2013, quando foi exigido que esse custo efetivo fosse colocado no contrato, e foi definido o que a Planilha do CET a Planilha do Custo Efetivo Total, conteria, além de conter todas as despesas, também o percentual em relação ao total da operação. Como muitos consumidores não têm muita noção do que representa a taxa de juros, então foi exigido que fosse colocado o valor de cada despesa e a participação desse valor no total.

Entrou em vigor no dia 5 de maio, editada no final de 2013, uma regra também que aprimora a portabilidade do crédito. A portabilidade, como eu mencionei, é um instrumento importantíssimo para aumentar a concorrência, permitir ao consumidor migrar de uma instituição para outra e, dessa forma, incentivar a redução de custos e a maior eficiência do sistema financeiro.

Então, esse sistema está recentemente em funcionamento e também visa contribuir para algumas questões de superendividamento. Esse superendividamento, como vocês sabem, é objeto de diversos projetos de lei aqui nesta Casa, e nós temos colaborado com a nossa assessoria parlamentar para esclarecer os pontos e ajudar na elaboração dessas medidas.

A principal questão aqui nesta nova portabilidade é a exigência de que não se pode aumentar nem o prazo da operação que está em vigor, nem o prazo restante, para que o consumidor não seja induzido a fazer uma portabilidade pelo troco que ele recebe com o aumento do valor.

Dessa forma, nós estamos realçando o custo do crédito, ou seja, estamos dando maior transparência e maior visibilidade para o custo do crédito, proporcionando ao consumidor mais informação, reduzindo as simetrias de informações que o consumidor enfrenta ao contratar operações de crédito.



Nós esperamos, então, que a portabilidade contribua para uma competição mais racional, porque o banco que pode estar na iminência de perder o cliente tem 5 dias para procurar esse cliente e fazer uma contraoferta. Mesmo que a portabilidade não ocorra — é uma migração —, pode ter um efeito, na medida em que a instituição que está em via de perder ofereça condições melhores e retenha o cliente.

É importante mencionar — tudo tem a ver com a preocupação desta Comissão, desta audiência — a questão dos arranjos de pagamento. Foi editada uma lei, a Lei nº 2.865, de 2013, que já foi regulamentada em 2013. Ela já foi objeto de alguma alteração agora em 2014, que dá competência ao Banco Central para regular todos os aspectos da indústria de cartões: cartão de crédito, cartão de débito. Qualquer arranjo de pagamento, qualquer instituição de pagamento pode, portanto, agora ser regulada pelo Banco Central.

Então, instituições de pagamento são aquelas instituições que, de alguma forma, participam da cadeia de pagamentos. Pode ser até o vale-refeição, por exemplo, o cartão pré-pago, esses pagamentos que são feitos pela Internet ou o próprio cartão de crédito.

Antes dessa legislação, quando o emissor do cartão de crédito era um banco, que, de fato, é a maioria dos emissores de cartão — eu acho que mais de 90% dos cartões de crédito são emitidos por instituições financeiras, por bancos —, essas atividades dos bancos poderiam ser reguladas pelo Conselho Monetário e pelo Banco Central. Aquelas emissoras que não eram parte do sistema financeiro, portanto, não eram reguladas. Agora, não, com essa legislação, o Banco Central passa a poder regular todo esse relacionamento de qualquer emissor de cartão com os clientes. E mais ainda, ali ao lado, onde está o credenciador, essa parte de relacionamento entre credenciadores e as empresas do comércio não era objeto de regulação, não era competência do Banco Central. Com essa legislação, o Banco Central pode regular também essa perna, essa parte dessa cadeia de atividades, que são as instituições e os arranjos de pagamentos.

Então, nós estamos começando a fazer essa regulação. Certamente, há muitas novidades que nós estamos estudando. Essas instituições vão ser autorizadas pelo Banco Central, não todas. No início, só aquelas que envolvem



maior número de consumidores. Mas nós temos aí, digamos, uma boa inovação institucional, legal, que o Congresso fez e que vai permitir, eu acho, um desenvolvimento com maior eficiência, atendendo a interesses dos consumidores por parte dessas instituições de pagamento.

Chegamos aqui à estrutura do banco. A estrutura organizacional do Banco Central tem sido objeto de algumas alterações nos últimos anos. Foi criada uma Diretoria de Relacionamento Institucional e Cidadania — DIREC, que é composta pelo Departamento de Comunicação, pelo Departamento de Atendimento Institucional — DAT e pelo Departamento de Educação Financeira, que tem como um dos principais focos justamente o relacionamento e o atendimento de demandas dos consumidores dos serviços financeiros, o atendimento de reclamações, e esse trabalho todo subsidia a fiscalização e a regulação.

Além do acompanhamento das reclamações que nós recebemos por meio do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor — DPDC, nós temos um convênio de cooperação com o Ministério da Justiça, nós fazemos reuniões periódicas, nós fazemos reuniões periódicas também com a 3ª Câmara do Ministério Público e nós acompanhamos as atividades das instituições para fazer a regulação, e a supervisão também é beneficiada com esse tipo de contato que o Banco Central tem diretamente com os consumidores.

Uma outra inovação foi a criação do Departamento de Supervisão de Conduta. Até então, nós tínhamos a supervisão focada no prudencial, ou seja, na prevenção de problemas, prevenção de crises. Com a criação desse Departamento de Conduta, que já está estruturado — foi feito um concurso recentemente —, temos recebido os funcionários, e este Departamento vai ser mais bem aquinhado com mão de obra e com recursos.

Esta supervisão de conduta é a conduta das instituições no atendimento da população. Então, é uma inovação. Isso não é exclusivo aqui do Brasil, nós nos baseamos em modelos internacionais de alguns países que instituíram esse tipo de supervisão, justamente para fazer com que as instituições financeiras, prestando serviço para os consumidores, não só atendam aos interesses das pessoas, mas também evitem problemas de constituir uma operação de crédito que não vale aquilo que o banco imagina, como ter problemas judiciais de reclamação. E o maior,



digamos, patrimônio de um banco, do sistema financeiro como um todo, é a imagem. As pessoas têm que confiar no banco, tem que haver credibilidade.

Por último, o DAT, que foi criado recentemente, passou a gerenciar o Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes, que a gente chama de RDR. Isso é objeto de uma circular, os bancos sabem, os bancos têm os responsáveis por receber essa demanda, o Banco Central recebe, manda para o banco, o banco tem que se explicar junto ao consumidor. Se aquilo não for considerado satisfatório ou se for uma infringência a alguma norma, aquilo é considerado uma reclamação fundamentada e vai para o *ranking* de instituições mais reclamadas. Esse *ranking* é divulgado mensalmente pelo Banco Central, que também é um instrumento de indução a condutas mais condizentes com as regras.

Bom, para terminar, só faço uma menção. O crédito vem crescendo muito nos últimos anos. De 2007 para cá, passou de um pouco mais de 30% para quase 56% do PIB, agora em março. Isso é um volume considerável. Não estamos perto de alguns países, como os Estados Unidos, que têm percentual bem maior, mas é um crescimento importante da economia que, de certa forma, reflete a incorporação ao mercado de milhões de pessoas.

Especificamente com relação ao cartão de crédito, eu separei aqui o crédito da pessoa física para mostrar que o crédito vinculado ao cartão de crédito representa 11% do total do crédito para as pessoas físicas. O total de crédito das pessoas físicas é de 1 trilhão e quase 300 bilhões de reais, e o crédito para o cartão de crédito é de 141 bilhões de reais.

Há uma particularidade, uma questão metodológica, que é a seguinte: o Banco Central, na nossa estatística, considera como crédito o ciclo normal do cartão. Então, aquela fatura paga no vencimento, enquanto ela não é paga, é considerada crédito. Isso dá, atualmente, em março, 102 bilhões de reais.

O crédito rotativo é bem menor, crédito vinculado ao não pagamento das faturas, e o crédito parcelado é aquele crédito em que se adquire um bem já com a previsão de pagamento em dez vezes ou algumas vezes, conforme combinado com o comércio.



(Segue-se exibição de imagens.)

Outra questão vinculada aqui ao nosso debate são os juros das operações de crédito, que têm se mantido, nos últimos anos, nesses patamares que vocês estão vendo aí. O *spread* também não tem sofrido variações muito relevantes.

Essas são as reclamações sobre tarifas, no total de reclamações recebidas no Banco Central. A gente vê que, quando foi feita a nova regulamentação, em 2007, o número de reclamações no Banco Central caiu bastante, embora tenha se mantido nesse patamar, em torno de 3%.

É isso que nós trazemos para esta Comissão e estamos à disposição para qualquer esclarecimento.

Obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos ao Sr. Anselmo Pereira Araujo Netto e também queremos registrar a presença do Deputado Carlos Brandão e do Deputado Celso Maldaner, que estava aqui até este momento.

Passamos a palavra ao Sr. Ricardo de Barros Vieira, Diretor-Executivo da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços — ABECS, representando o Presidente da Associação.

V.Sa. dispõe de até 20 minutos.

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - Obrigado. Boa tarde! Gostaria de saudar o Deputado Edinho, na pessoa de quem saúdo todos os Deputados presentes. Gostaria de saudar também o Dr. Amoque, o Dr. Anselmo, o Dr. Leandro e o Dr. Luiz Paulo.

Em primeiro lugar, além do prazer de estar aqui — a ABECS está sempre à disposição desta Casa —, queria registrar que infelizmente nosso Presidente, por uma questão de agenda, não pôde comparecer, mas nos recomendou fortemente que aqui estivéssemos presente para tentar substituí-lo, o que é uma tarefa muito difícil.

Eu gostaria de começar — são muitas transparências, não pretendo passar todas — rapidamente falando sobre a ABECS.

(Segue-se exibição de imagens.)

A ABECS é uma associação sem fins lucrativos, criada em 1971. Ela consolida hoje mais de 95% do mercado de meios de pagamentos eletrônicos e



sempre procurou atuar e vai continuar atuando em prol do desenvolvimento sustentável do setor e do desenvolvimento da economia em geral.

Além de outras atribuições, de outras atividades, a ABECS vem buscando consolidar todos os números do mercado de cartões, valendo-se de bases oficiais, como Banco Central e pesquisas próprias. E ela veio, desde o início, como disse o Dr. Anselmo, a partir de 2007 e 2010, junto com o Banco Central, trabalhando na regulação e na autorregulação do próprio setor de meios de pagamentos eletrônicos.

Então, muitas dessas resoluções que ocorreram, ao longo desse tempo, emanadas do Banco Central, tiveram uma modesta participação e discussão com a indústria.

A lâmina seguinte apresenta mais ou menos aquilo que já foi mostrado: a composição do mercado. Temos emissores, bandeiras, credenciadores, consumidores e fornecedores, que seriam os lojistas. Esses são alguns exemplos dos nossos associados, de tal forma que mostraremos a representatividade da ABECS como um todo.

Com relação aos números de mercado, antes de passar para a próxima lâmina, eu só queria fazer uma rápida retrospectiva. Por que vocês veem os números de uma indústria crescer dois dígitos há muito tempo? Porque essa indústria vem investindo, nos últimos 15 anos, 20 anos, de forma muito violenta, de forma muito consistente.

As grandes adquirentes de hoje são empresas construídas há menos de 20 anos, são empresas novas. E talvez elas tenham conseguido transformar o Brasil no parque mais moderno e mais atualizado de aquisição do mundo. Reduziram-se extremamente as fraudes com cartões no Brasil. Ao contrário, nossos cartões são copiados aqui, e a fraude acontece no exterior, porque, no Brasil, nós temos o investimento da indústria de credenciadora na preparação das máquinas, daqueles POS, e dos emissores, os bancos principalmente, que chiparam quase totalmente a base de cartões de crédito. Esse é um investimento. Por que se investiu? Porque houve a crença por parte da indústria de que o produto era bom. É bom para o fornecedor, porque ele desburocratiza, não tem que andar com dinheiro; ele pode programar todas as suas contas para pagar daqui a 30 dias. É bom para o comerciante, que não tem o risco da inadimplência; ele não tem o risco do cheque



sem fundo; ele não tem que manusear o numerário no final do dia e ir a um banco fazer o depósito, o crédito cai certinho para ele. Além disso, há pesquisas que indicam que receber cartão é um diferencial para o comércio.

Então, em face de todo esse investimento, de toda essa preparação da indústria, a gente vai ver alguns números que a indústria está atingindo. A indústria vem crescendo, como eu disse. E a nossa expectativa é de que a gente chegue, ao final de 2014, com vendas e compras feitas com cartão de crédito e débito, a valores que superem 1 trilhão de reais. Nós esperamos um crescimento, em transações com cartões, na ordem de 17%, de 2013 a 2014. Ele vem sempre crescendo nessa faixa de 17% a 18%. E a gente vai ver, rapidamente, algumas das razões desse crescimento.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - É de 17% de quê?

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - Ao ano, no crescimento do volume.

Nós vamos ver algumas dessas razões. Além daquelas qualidades intrínsecas que acreditamos no produto, vamos ver algumas razões, principalmente na questão de substituição de cheque e de numerário.

Essa é outra informação. Essa é uma fonte de pesquisa da ABECS. Com base no IBGE, a gente vê que, hoje, o cartão corresponde a algo em torno de 28% do consumo das famílias. Isso significa que, em média, 28% do consumo de uma família é feito utilizando cartão de crédito. É um crescimento expressivo para o País, mas, se compararmos isso com economias como a dos Estados Unidos, nós vamos ver que ainda há um espaço gigantesco para se crescer.

Essa é uma variável importante. Com a massificação, a entrada de novos segmentos no mercado, o que se tem é o crescimento em transações de cartão muito constante, ao longo do período, em detrimento, por exemplo, do cheque. Enquanto há a queda do número de cheques, há o aumento de transações com o cartão, o que é claramente um processo estimulado pelo Banco Central e por todas as pessoas, no sentido de substituição de cheque por transações eletrônicas, porque elas custam menos para o País e oferecem menos riscos para quem recebe e para quem emite o cheque. Então, esse processo vem se dando de forma consistente nos últimos 6 anos.



Só outra informação: outra coisa que cresce bastante é o número de transações não presenciais, e o destaque, com certeza, é a Internet. Os números são de quase 100 bilhões de reais em compras no ano de 2013, e a grande maioria ainda é feita através de crédito e não cartão de débito.

Essa lâmina é para dimensionarmos a coisa. A gente participa de muitas audiências em que existe uma correta preocupação com taxas de juros, existe uma correta preocupação com o superendividamento, como mencionado pelo Dr. Anselmo, mas a gente precisa contextualizar o que é cartão de crédito.

Como mencionado na apresentação do Dr. Anselmo, do Banco Central, cartão de crédito corresponde a 11% do volume emprestado no mercado. É a linha em amarelo: 11%. A gente pode abrir cartão de crédito em 3 segmentos. Há cartão de crédito que não cobra juros de ninguém, que é o período gratuito, aqueles 30 ou 35 dias que se tem para pagar, mais aquilo que no Brasil ficou conhecido como parcelado loja, as parcelas que o loja cobra em 6 vezes sem juros, em 10 vezes sem juros, isso corresponde a 8% desses 11%. Sobre as parcelas que efetivamente têm algum encargo financeiro gerado para o emissor, você tem o crédito rotativo, que representa 2,2% e o crédito parcelado, 0,9%. Então, você tem 3,1% sobre todo o valor transacionado com o cartão de crédito, em que existe alguma cobrança de encargos financeiros do portador. Sobre todo outro restante da carteira não há cobrança de encargos financeiros, é o período de graça mais o parcelado loja.

Então, isso é só para mostrar que o rotativo representa 2,2% do total de crédito para pessoa física. É difícil escutar que o rotativo é o responsável pelo superendividamento das pessoas físicas. A gente pode ter certeza de que ele pode ser responsável pontualmente, mas estatisticamente 2% não podem endividar 98% das pessoas. Ele não pode ser o grande vilão desse segmento, porque ele só representa 2% do volume de recursos emprestados no segmento.

A próxima lâmina mostra uma comparação da carteira, aquilo que nós dissemos da carteira de crédito pessoa física: cartão de crédito com juros e sem juros. Arredondando, 73% deles não têm juros, é gratuito. Não há cobrança de juros para o portador do cartão. Sobre 27,6% existe uma cobrança; uma parte, como eu disse, é o rotativo; outra parte é o parcelado, conhecido antigamente como parcelado emissor, atualmente chamado de crediário.



Essa lâmina é para mostrar como essa relação vem mudando. Em 2011 — e a fonte é o BACEN —, 76% desse total sujeito a crédito, sujeito a juros, era de rotativo, e 23% e 24% era o parcelado do emissor, o crediário. Hoje, já há uma relação de 71% a 28%, o que tem demonstrado que consistentemente, mercê do esforço do Governo, de todas as autoridades e dos emissores de gerar e propiciar a educação financeira para os novos entrantes do mercado financeiro, essa relação, o uso mais consciente do cartão do instrumento cartão vem ocorrendo. A gente vai ver isso mais fortemente nas lâminas seguintes.

Poderíamos ser levados a pensar o seguinte: grande parte é a vista, um pequeno valor é rotativo, uma pequena parcela cobra juros a taxas de mercado, então há inadimplência muito grande. Mas, na próxima lâmina, vamos ver que a inadimplência do cartão de crédito hoje é menor do que a inadimplência da pessoa física. Ela talvez esteja no seu menor patamar histórico, na ordem de 6,3%, ou seja, o brasileiro está usando o cartão muito mais para ter um prazo de pagamento, muito mais como um meio de pagamento, muito menos para financiar nele, através das taxas do rotativo ou do parcelado, e a inadimplência está caindo a níveis historicamente menores ao longo do tempo.

E a gente escuta e também lê em jornais muita coisa falando que uma taxa de rotativo 10% em 12 meses é um exercício de matemática que vai dar de 130% a 140%. Mas é um exercício de matemática. Se a gente perguntar, vai ver que não interessa a nenhum banco ou a ninguém que alguém fique no rotativo durante 12 meses. Agora, a gente pega um dado, fonte do Banco Central, o que está na próxima lâmina, que mostra que na realidade o prazo médio de utilização do rotativo pelo cidadão brasileiro é de 18 dias. Então, aquela matemática, o exercício da matemática da HP-12 de pegar uma taxa e elevá-la a 12 é válido, só que ninguém fica, ou pontualmente o Ricardo poderá ficar, mas estatisticamente não é representativo o número de pessoas que ficam, porque depois de 90 dias eles são classificados de outra forma, são feitas provisões, eles a rigor ficam numa outra categoria que não o rotativo.

Esta é só uma pequena comparação. A gente poderia trazer várias comparações, mas como o cartão é muito usado, é muito fácil, compara-se. Às vezes, as pessoas comparam pedaços. Quando se compara uma parte, podem-se



gerar distorções. Comparar a taxa de juros, por exemplo, de um cartão no Brasil, com a taxa de juros de um cartão de outro país, e vamos pegar o México, para não falar dos Estados Unidos, é diferente. Lá, 80% têm cobrança de encargos financeiros. No Brasil, o contrário: 74% não se cobra nada. Então, quando a base é muito maior, a taxa de juros é reflexo diferente.

Isso é só para dar uma pequena mostra. A fonte é o Banco do México, no que concerne aos dados do México.

Vou passar muito rápido por esta pesquisa feita junto com o Datafolha. Começamos no mês passado. E ela pretende ser mensal e perene. Noventa e três por cento dos possuidores de cartão o utilizaram no último mês. Mas o interessante de ver é o seguinte: 70% usou o parcelado lojista. Trinta por cento não usa o parcelado, mas 70% de quem utilizou o cartão no último mês utilizou o parcelado. Isso está muito em linha com aquilo que nós vimos na lâmina anterior. E lembrem-se de que essa é uma transação sem cobrança de encargos por parte dos bancos emissores de cartão de crédito. Não há cobrança de encargo algum.

Essa é uma situação também interessante. Oitenta por cento das pessoas entrevistadas pelo Datafolha no último mês — a pesquisa deste mês estará pronta de hoje para amanhã — pagaram 100% da tarifa. E a previsão é que 86% liquidariam, pretendiam pagar a próxima tarifa pelo valor total. Pelo valor mínimo, 5% pagaram no mês anterior; 2% deles pretendiam pagar o valor mínimo no mês seguinte. E assim vai: parcelamento, outro valor. Isso mostra claramente que 86% dos cidadãos brasileiros pretendem utilizar o cartão como instrumento de pagamento e não como instrumento de financiamento.

Só mais uma lâmina, por gentileza. Com esta talvez a gente conclua e não precise ir para outra. Nós fizemos uma pesquisa também e estamos tentando refiná-la, porque a palavra “endividado” pode ter diversas interpretações. Na próxima vamos tentar fazer isso, já pedimos ao Datafolha para melhorar essa definição.

A coisa é mais ou menos simples: 74% entendem que a fatura está de acordo com o que pode pagar; 14% delas entendem que está acima do que pode pagar; 3%, muito acima do que pode pagar.

Nós temos aqui a rigor: 83% dos consumidores entendem que a fatura está de acordo ou abaixo da sua capacidade de pagamento; 14% entendem que ela está



acima do que pode pagar, para isso os bancos têm todo um arsenal de linhas de financiamento e taxas, e não são taxas de rotativo, são taxas de 2%, 2,5%, 3%, 1% e alguma coisa de taxas de juros para financiar essas compras; apenas 3% dos consumidores entendem que a fatura está muito acima. Para esses também existe solução no sistema financeiro de acordos, de renegociação de dívidas e outras linhas de crédito.

Tentei passar muito rápido essas lâminas, para não tomar muito tempo dos senhores, para dar uma radiografia da indústria, primeiro mostrando os números e tentando desmistificá-los. A gente não pode olhar só um ponto. Não significa que não se deva olhar. Mas olhar só um ponto pode gerar distorções nas conclusões. A verdade é que 73% das transações feitas com cartão de crédito neste País não geram, para nenhuma instituição financeira, nenhum rendimento de encargos, de juros. São 100% gratuitas, do ponto de vista de encargos financeiros.

Era isso. E quero dizer que a indústria cumpre 100% das regras e regulações. A gente está muito feliz porque, junto com esta Casa, teve oportunidade de participar de audiências para discutir a Medida Provisória nº 615, de 2013, que posteriormente se transformou na Lei nº 12.865, de 2013. E a gente vê com muitos bons olhos e ficamos muito satisfeitos ao ver atribuída ao Banco Central a competência de regular todo o mercado e, com isso, acabar com uma eventual assimetria que existia por se ter uma parte do mercado vinculada a instituições financeiras — estas já sob a regulação e supervisão do Banco Central — e outra parte desse mercado não regulada, não sujeita à regulação nem à supervisão do Banco Central. Na limitação das nossas possibilidades, a gente apoiou e foi junto defender a ideia da regulação, aprovada nesta Casa, conferindo ao Banco Central os poderes para essa regulação.

Muito obrigado. Desculpem se avancei muito no tempo.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos ao Sr. Ricardo de Barros Vieira.

Passamos a palavra ao Sr. Leandro Vilain, Diretor de Políticas de Negócios e Operações, representando o Presidente da Federação Brasileira de Bancos — FEBRABAN. S.Sa. tem a palavra por até 20 minutos.

O SR. LEANDRO VILAIN - Muito obrigado.



Exmos. Srs. Deputados, senhoras e senhores, boa tarde! Exmo. Sr. Deputado Edinho Bez, primeiro, quero agradecer a oportunidade de estar aqui, em nome da FEBRABAN. É uma oportunidade única compartilhar nossos conhecimentos, dividir um pouco as perspectivas e colocá-las de forma mais transparente e bastante útil para todos.

Antes de começar, eu quero só compartilhar algo. Obviamente, a gente viu algumas informações de mercado. A gente viu, conforme os dados, que as vendas mediante cartão de crédito têm crescido no Brasil. Acho que isso faz parte de um processo de bancarização, um processo de inclusão financeira de todos os setores da sociedade. Acho que esse é um processo importante e um processo contínuo: ele não dá saltos, mas vem continuamente crescendo nos últimos anos. Isso é um fator favorável para toda a sociedade, de maneira geral.

Acho que se soma a isso o fato de que esses instrumentos, como forma de pagamento, trazem inúmeras vantagens tanto para o consumidor quanto para o lojista. Ambos consumidores finais, o portador do cartão e o lojista têm benefícios, diversos benefícios, dentre os quais a gente pode destacar a questão da segurança. Há a segurança na conveniência de não precisar transportar valores. Há questão de não estar recebendo cheques ou valores, a inadimplência do mercado, pois há um processo de segurança baseado em autorizações eletrônicas. A gente tem também, para o consumidor, um processo que possui elementos de prova, em caso de erro de efetuação da transação. A gente tem possibilidade de efetuar pagamentos a distância, pagamentos remotos, como o Ricardo colocou aqui, na questão da Internet. Acho que esse é um movimento que vem acontecendo de uma forma bastante acelerada e que, nos últimos anos, vem crescendo a taxas de dois dígitos. E esta é uma tendência também para os próximos anos. E há um processo muito conveniente para o consumidor final, para o portador de cartão, de possuir um mecanismo de financiamento muito conveniente, muito rápido, sem nenhuma burocracia, na medida em que ele pode optar pelo financiamento, se assim desejar. Então, existem diversos fatores na questão das transações que são realizadas todos os dias.

Além disso, há algo que o Ricardo colocou de uma forma muito clara e reforça a nossa posição: também é importante lembrar que boa parte dessas transações



são transações que não incidem juros. Hoje, todo mundo tem — e a gente vai explorar isso um pouco mais adiante — e a gente tem diversas transações, que todos nós fazemos todos os dias, que são os famosos 40 dias sem juros ou os parcelamentos sem juros em 10 vezes. Hoje todo mundo compra uma caneta ou uma camisa em 10 vezes, tudo parcelado absolutamente sem custo algum para o consumidor final. A gente vai explorar isso um pouco mais adiante.

Para o estabelecimento comercial, do outro lado, acho que há benefícios também muito relevantes para esse negócio, para esse tipo de transação eletrônica. Conveniência é o maior deles, há ainda a rapidez na transação, no *check-out* do estabelecimento. Se a gente pega uma fila de supermercado, por exemplo, a velocidade da transação lá no momento da saída é muito maior do que ocorre com outro meio de pagamento. Há menor risco, evitando a circulação de cheque sem fundo e notas falsas, por exemplo, muito comum em postos de gasolina. Apenas cito isso como exemplo. Há menor risco, também, na área de inadimplência para o lojista, para o estabelecimento. Ele não incorre em alguns custos de não pagamento, de não recebimento desses valores, no caso de cheque ou outros meios de pagamento. E há maior atratividade, em relação a estabelecimentos comerciais que não oferecem o tipo de recebimento em cartão de crédito.

Por fim, obviamente e notadamente, a gente também percebe que, nos estabelecimentos que recebem cartão de crédito, em média, os tíquetes, os valores de transações feitas em cartões de crédito são substancialmente maiores do que os valores daquelas feitas em dinheiro, isso porque é uma facilidade, é uma conveniência para o consumidor final aumentar o seu volume de aquisição.

Acho que é importante também ressaltar que, assim como ocorre para o grupo de consumidores, os lojistas também se beneficiam. Eles têm um prazo, têm uma questão também de controle das transações, na medida em que também recebem dos bancos, recebem dos adquirentes os valores relativos àquelas compras de uma maneira muito correta e muito controlada. Eles têm todos os relatórios, têm todo o acesso à informação. Então, acho que tem vantagens para os dois lados, para o consumidor final: para o lojista e para o cliente.

Mas também é importante lembrar que, analisando de uma perspectiva ou de um lado um pouco mais abrangente, o País como um todo também tem benefícios,



na medida em que essas transações eletrônicas hoje são controladas e asseguram o recolhimento de impostos sobre essas transações. O resultado parece ser intuitivo, mas, dado que a aceitação de cartões implica a existência de registros formais e organizados da transação, e isso se associa a uma maior formalização da economia e a um posterior recolhimento dos impostos, então a sociedade também se beneficia, como um todo.

O que a gente estabelece aqui, o que é claramente a visão dos bancos, é que o uso de cartões de crédito também tem uma correlação forte com o crescimento econômico. Se a gente lembrar que o uso de pagamentos eletrônicos aquece a economia de um país, ao fazer com que as transações fluam mais facilmente, isso traz mais conveniência e aquece a economia.

Por fim, a gente estabelece também que a relação entre o maior uso de pagamentos eletrônicos e a melhoria dos benefícios macroeconômicos se dá através do consumo privado. Cada vez mais, há aquecimento da economia. Traz benefícios, aquece a economia, aumenta o recolhimento dos impostos, gera emprego — e isso também é bom, de uma maneira geral, para a sociedade —, o que se traduz em aumento taxa de crescimento do Produto Interno Bruto, o que é favorável para o País. Enfim, acho que é possível afirmar que a utilização dos cartões traz benefícios tanto para os usuários como também para os lojistas e também para a sociedade como um todo.

Agora, quando a gente começa a tentar estabelecer uma correlação entre o mercado de cartões do Brasil e os mercados internacionais, a nosso ver, faz-se uma correlação muito simplista, que não pode ser feita de maneira totalmente direta. Eu acho que é importante estabelecer ou ter em mente que os cartões de crédito no Brasil guardam algumas particularidades que a gente não observa no mercado internacional.

Então, quando a gente olha, por exemplo, no mercado doméstico, no mercado brasileiro, que alguma coisa em torno de 70% das transações em valores financeiros, 70% do volume hoje, como o Ricardo mostrou — é importante ter isto tem mente —, são transações que nós chamamos aqui de parcelado lojista, e portanto não incidem juros, eu acho que esse fator determina que o Brasil é um mercado quase único, nesse sentido. Se adicionarmos a esses 70% de transações



que a gente chama de parcelado lojista, que são parcelamentos sem juros para o consumidor, se nós adicionarmos que existe hoje um tanto outro de operações que são feitas à vista — e portanto todos os consumidores, todos nós temos 40 dias para pagar, também sem incidência de juros —, começamos a tomar a dimensão do tamanho desse mercado e do tamanho da isenção de juros que existe dentro do mercado de cartões de crédito.

Obviamente, por outro lado, a gente tem também que imaginar que todo esse volume de transação, todo esse volume financeiro sobre o qual não incidem juros tem um custo para o banco e tem um custo para o mercado, que acaba sendo pago pela parte dos clientes que vão para o rotativo. É importante termos em mente essa equação.

Portanto, a gente acha que essa comparação entre cartões de crédito no Brasil e cartões de crédito no exterior tem que guardar um pouco essas ressalvas e guardar um pouco essas particularidades, que essa correlação não pode ser feita de uma maneira direta.

Finalmente, outra questão também importante que a gente traz à tona é que a estrutura de cartões de crédito no Brasil, como foi colocado anteriormente, é uma das estruturas mais avançadas de que se tem hoje notícia no mundo. A questão do *chip*, por exemplo, foi um investimento pesado, feito pela indústria bancária há alguns anos. Esse processo começou talvez lá pelos anos 2000. Graças ao estabelecimento dos *chips* nos cartões de crédito — diferentemente, por exemplo, do que há no mercado americano —, o sistema é extremamente seguro. É um sistema um pouco mais caro, mas traz um nível de segurança muito maior, tanto para o mercado brasileiro quanto para o consumidor final.

Obviamente, esse custo de *chip* também traz um adicional de custos para o sistema. Na medida em que você tem *chip*, você precisa de investimento nos POS, nas maquininhas do estabelecimento comercial, e você precisa do próprio investimento da implementação do *chip* no plástico, que não é um processo barato. Ao enviar o plástico, você precisa ter níveis de segurança adicionais. Você não pode mandar, por exemplo, a senha e o plástico na mesma correspondência. Tem processos de segurança em que normalmente você tem que mandá-los em correspondências separadas ou criar processos seguros de envio de senha por um



meio de informação, um meio de comunicação com o cliente, e o plástico, através de outro meio, com o devido registro, com todo o nível de segurança necessário. Mas, por outro lado, obviamente isso também traz muito benefício para o consumidor, na medida em que a gente reduz o nível de fraude, reduz o nível de incerteza e de insegurança.

Até aqui, parafraseando o que foi dito há pouco, uma das questões mais relevantes, eu diria, do sistema financeiro é ter confiabilidade não só no sistema financeiro, mas também no próprio meio de pagamento que é o cartão de crédito. Essa é uma questão também importante, que a gente volta a trazer à tona.

Como eu estava falando, o modelo brasileiro é bastante diferenciado: ele é único no sistema de cartões de crédito, ele detém características extremamente avançadas. Eu acho que não preciso passar aqui por todo o roteamento da transação. Hoje, para ser aprovada uma transação dentro do estabelecimento comercial, aquela transação passou pelo adquirente, foi ao banco, passou pelo emissor, foi ao sistema do banco, viu se há limite, se o limite está habilitado, se aquele cartão está ativo; volta a informação; e ao lojista depois volta uma terceira informação. Tudo isso se faz em alguns poucos segundos de transação dentro do estabelecimento comercial, de maneira a trazer velocidade e conveniência também ao lojista.

Um outro fator que a gente considera importante lembrar também: é a questão dos próprios *bureaux* de crédito. Recentemente, foi regulamentada no Brasil a questão do *bureau* positivo. Esse *bureau* positivo vem caminhando ao longo do tempo. Isso vai exigir a coleta da autorização do cliente para a incorporação das informações positivas dentro do *bureau*. É um processo que está em andamento desde agosto do ano passado, se eu não estou equivocado na data. É um processo relativamente recente, mas é um passo significativo para o Brasil hoje ter um sistema de informações adequado às suas necessidades. Pelo que eu me lembre, acho que o Brasil é um dos poucos países do mundo, no tamanho e na significância que a gente tem, no tamanho e no porte que a gente tem, que não contava com o *bureau* positivo. Contávamos simplesmente com uma lista negativa dos clientes, e os bancos eram obrigados a limpar os nomes dos clientes após 5 anos de negativação. Isso trazia muita incerteza e muita falta de informação sobre o



processo de crédito que estava sendo aprovado. A chegada do *bureau* agora é um processo que ainda está nos seus estágios iniciais, mas que vai maturar ao longo do tempo, e isso traz benefícios também para todo o sistema, de maneira geral.

Eu acho importante lembrar também que todo o processo do sistema bancário, principalmente a área de cartões de crédito, tem passado por algumas regulações — e o Anselmo colocou isso muito bem —, algumas das quais até são bastante relevantes no mercado. A gente tem aqui a questão da portabilidade do salário, de que a gente pode falar. Podemos falar da regulação das tarifas, que foi feita lá há alguns anos; podemos falar do CET, que acho que é um caso único no mundo também. Eu não conheço um mercado similar onde haja tanta transparência no custo efetivo total, na informação que é prestada ao cliente final.

Então, hoje esse cliente tem a informação, independentemente da forma como o banco, como a instituição financeira cobra as tarifas ou as taxas de juros. Ao final, o cliente, pela regulamentação do Banco Central — nós temos um formato único, padronizado, absolutamente transparente para calcular qual é a taxa efetiva associada àquela operação — pode fazer comparações entre instituições financeiras.

Agora tivemos, acho que foi “*a cereja em cima do bolo*”, mais recentemente a questão da portabilidade, que, agregada a uma transparência da informação, torna muito mais fácil, muito mais flexível e muito mais transparente o cliente fazer a transferência do seu saldo devedor entre instituições, se assim o desejar, ou se assim encontrar uma instituição que ofereça uma taxa de juros mais barata. Isso vai trazer mais competitividade ao setor, vai trazer um melhor nível de atendimento ao cliente e reduz reclamação. Eu acho que todos esses são aspectos fundamentais.

Obviamente que a portabilidade, como foi lembrada pelo Anselmo, entrou em vigor há 15 dias. Desculpem, não é que tenha entrado em vigor, faço só uma ressalva aqui: ela já existia anteriormente, foi regulamentada, e essa regulamentação entrou em vigor agora no dia 5 de maio. Estamos, portanto, nas duas primeiras semanas, acompanhando como está indo a implementação. Aparentemente vai haver demanda pelo mercado, está caminhando bem nestes primeiros dias.



Para concluir e também não tomar muito tempo dos senhores, mas sendo extremamente objetivo, lembro que o sistema de cartões de crédito do Brasil é bastante particular e altamente sofisticado — essa é a grande mensagem que a gente quer passar —, o que não permite uma comparação tão simplista com outros mercados ou com outras regiões geográficas, com mercados internacionais predominantemente, e merece as devidas ressalvas em estudos específicos.

Além disso, eventuais comparações de taxas de juros entre bancos também têm que guardar as suas devidas características. É uma questão muito simplista, na medida em que os bancos também têm adotado diferentes estratégias para diferentes mercados. Um banco que atua dentro de um mercado mais sofisticado tem um cliente de mais alta renda. Obviamente esse cliente de mais alta renda, que possui investimentos dentro do banco, tem uma característica totalmente diferente de um cliente de mais baixa renda, que está ingressando no sistema financeiro nesse momento e que tem uma renda mais baixa. São riscos diferenciados, portanto isso também tem que guardar as devidas proporções.

Por fim, acreditamos que o sistema de cartões de crédito no Brasil tem a segurança e a conveniência que poucos mercados mundiais possuem. A gente acredita que isso é um aspecto extremamente positivo e extremamente favorável para o consumidor final.

Quero agradecer mais uma vez a oportunidade de estar aqui, Deputado Edinho, e fico aqui à disposição dos senhores.

Boa tarde a todos!

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos a V.Sa. também.

Passamos a palavra ao Sr. Amoque Benigno de Araújo, Secretário de Controle Externo da Fazenda Nacional, representando o Presidente do Tribunal de Contas da União. V.Sa. tem a palavra por até 20 minutos.

O SR. AMOQUE BENIGNO DE ARAÚJO - Exmo. Sr. Presidente, Deputado Edinho Bez; Exmos. Srs. Parlamentares, senhoras e senhores, em nome do Presidente do TCU, nós queremos agradecer a oportunidade de estar aqui, porque para o TCU é importante apresentar o seu trabalho, a sua cooperação com o Congresso Nacional no exercício do controle externo.



(Segue-se exibição de imagens.)

Dentro do tema desta audiência pública, nós ressaltamos quatro competências do TCU, que são: realizar a fiscalização contábil, financeira, orçamentária dos órgãos da administração direta e indireta da União; apreciar as contas do Presidente da República anualmente, mediante um parecer prévio; julgar as contas dos administradores e responsáveis por administrar recursos públicos no âmbito federal da administração direta e indireta; e fiscalizar as contas nacionais das empresas supranacionais de cujo capital social a União participe.

No desempenho das suas competências, o TCU tem enfrentado alguns desafios de alguns anos para cá. Nós ressaltamos aqui o aumento da demanda de ações de controle. Então, tanto as autoridades legitimadas por lei, quanto os cidadãos, por meio da sua Ouvidoria, e também o Congresso Nacional têm demandado do TCU muitas atividades, muitas ações de controle externo.

Ampliou-se assim a necessidade de especialização, naturalmente por conta do aprofundamento do nível de conhecimento no âmbito da administração, no âmbito da economia. Aumentou-se também o controle social, essas pequenas comissões de controle social nos Municípios, na área da educação, na área da saúde. Organizações não governamentais passaram a atuar mais efetivamente exercendo controle social sobre as contas públicas. Cresceu ainda o número de temas complexos de responsabilidade do TCU, como, por exemplo, o RDC, na área de licitações; as PPPs; o pré-sal; a infraestrutura aeroportuária. Houve também aumento da pressão dos setores produtivos no Brasil, por conta da necessidade de um desenvolvimento sustentável, por melhoria de infraestrutura, demandando mais ainda do TCU.

Diversas ações começaram a ser implementadas desde administrações anteriores e também por meio desta nova administração, do Presidente Ministro Augusto Nardes, que assumiu em 2013. Uma delas foi a especialização das Secretarias do TCU — o Tribunal atua por meio das suas Secretarias. São unidades técnicas que vão aos órgãos fazer as fiscalizações. Para que pudesse se desincumbir dessas atribuições, o TCU separou suas Secretarias em áreas temáticas. As principais áreas são: Serviços Essenciais ao Estado, Área Social, Área de Infraestrutura e Área de Desenvolvimento Nacional. Então, algumas Secretarias



foram extintas e criadas novas Secretarias que trabalham, desenvolvem esses temas especificamente.

A última área temática que aparece ali no eslaide, a Área de Desenvolvimento Nacional, é onde se insere a nossa Secretaria, a Secretaria de Controle Externo da Fazenda Nacional, cujo papel é o mais próximo ao tema que está sendo discutido nesta audiência pública — e por isso nós fomos designados para estar aqui — e que tem como competência exercer o controle externo das atividades finalísticas dos órgãos ligados não somente à administração direta, o Ministério da Fazenda, como também às entidades supervisionadas, entre as quais se incluem o Banco do Brasil, a Caixa Econômica Federal, a Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, o Banco Central do Brasil, a Receita Federal e o Tesouro Nacional. Essa é a clientela de maior materialidade na Secretaria de Controle Externo da Fazenda Nacional.

No entanto, Sr. Presidente, na verdade, o TCU não recebeu competências legais ou constitucionais para verificar, avaliar questões ligadas a taxas de juros, a atividades das instituições financeiras, porque são operações de natureza privada, são entidades que estão inseridas no mercado com livre concorrência. Portanto, nós não teríamos subsídios agora para acrescentar ao que foi falado pelas entidades ligadas diretamente ao mercado.

Mas, de qualquer maneira, nós nos colocamos à disposição para sanar qualquer dúvida sobre a área da nossa competência.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos ao Sr. Amoque Benigno Araújo, representante do Presidente do Tribunal de Contas da União, Ministro Augusto Nardes, que foi nosso colega aqui na Câmara dos Deputados.

Registramos também a presença de Luiz Francisco Neto, Secretário Nacional de Canais de Produtos e Cartões da Caixa Econômica Federal. Seja bem-vindo!

Convido o Sr. Deputado Manuel Rosa Neca para assumir a presidência dos trabalhos, para que este Deputado, que é autor do requerimento, possa se manifestar nesta oportunidade. *(Pausa.)*

O SR. PRESIDENTE (Deputado Manuel Rosa Neca) - Com a palavra o autor do requerimento, Deputado Edinho Bez. V.Exa. tem todo o tempo do dia, até a meia-noite! *(Risos.)*



O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Esse é o nosso Deputado Manuel Rosa Neca. Nós somos membros desta Comissão há muito tempo. Eu tive a oportunidade de presidi-la. Foi um dos Deputados mais atuantes. Fomos parceiros durante o ano de 2013 até fevereiro deste ano, período em que conseguimos apresentar bons resultados de forma equilibrada, sem nos omitir do nosso trabalho.

Inicialmente quero agradecer aos colegas desta Comissão, que aprovaram por unanimidade o requerimento que apresentei, lembrando que também sou o autor do Projeto nº 4.804, de 2001, e que de lá para cá houve inúmeras discussões, outros projetos, outras iniciativas foram apensados ao nosso projeto.

Quero agradecer ao Sr. Amoque Benigno Araújo, representante do Tribunal de Contas da União; ao Sr. Anselmo Pereira Neto, representante do Banco Central; ao Sr. Ricardo de Barros Vieira, Diretor-Executivo da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços; ao Sr. Leandro Vilain, que já é nosso conhecido, Diretor de Políticas de Negócios e Operações da FEBRABAN, e a todos os presentes.

Já justificamos no início que vários Deputados tiveram problemas: alguns não chegaram a tempo e outros estão em reuniões e audiências na Casa.

Vale lembrar que a nossa audiência pública está sendo gravada e transmitida para todo o Brasil e que será repetida no programa *A Voz do Brasil*, na *TV Câmara*, na *Rádio Câmara*. Também estarão à disposição dos Deputados e daqueles interessados nesta audiência pública as notas taquigráficas.

Eu apenas quero lembrar que apresentei este requerimento porque tenho certa intimidade com o Sistema Financeiro Nacional. Sou oriundo da Caixa Econômica Federal, onde fui gerente 14 anos. Tive uma militância forte no Sistema Financeiro Nacional. Aqui na Câmara dos Deputados, participei 8 anos da Comissão de Finanças e Tributação e fui o Relator-Geral do Sistema Financeiro Nacional, na era do Fernando Henrique Cardoso.

Muitas coisas foram mudadas. Eu concordo com o que foi dito aqui pelo representante do Banco Central, o Sr. Anselmo. Mesmo naquele período, à medida que íamos recebendo sugestões, fazíamos reuniões com o Banco Central aqui, em São Paulo, no Ceará. Enfim, foram inúmeras reuniões. Com a Comissão Especial, visitamos vários países para discutir a questão financeira. Isso foi em 1997 e em



1998, inclusive com a crise que havia naquela época provocada pelo setor imobiliário no Japão. Depois vieram os Estados Unidos, e agora, recentemente, a Espanha. Estive lá presente também.

Então, enquanto muitos pensam que o Sistema Financeiro é uma grande potência, que é algo inimaginável, na realidade é algo que nós entendemos ser muito sensível, porque vive da credibilidade, acima de tudo. Mas nós não podemos esquecer que temos uma população por trás disso. Nós Parlamentares somos cobrados constantemente quando fazemos visitas, não é. Deputado Manuel Rosa Neca?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Manuel Rosa Neca) - Sou oriundo de banco também.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Estamos nas ruas, estamos participando de eventos, de inaugurações, enfim, e as pessoas perguntam: *“Por que as taxas de juros dos bancos continuam caras?”* — e já foram muito mais altas. *“Por que o cartão de crédito chega a cobrar 7%, 8%, 10%, 12%?”* Nós temos administradoras que fazem isso, pelo menos através de bancos. Nós temos um exemplo aí, o caso do Itaú, que numa renegociação, se não me falha a memória, chegou a cobrar 17% ao mês — e não faz muito tempo.

Eu acompanho isso e não tenho dúvida de que houve avanços, até porque nós não vivemos isolados. O mundo hoje está integrado. Nós temos que saber o que está acontecendo nos Estados Unidos, no Japão, na França. Não podemos ficar aqui trabalhando separadamente. Mas eu entendo que falta a autoridade da autoridade no Brasil quando é preciso tomar algumas decisões. Eu falo muito sobre isso não só em relação ao Sistema Financeiro. Então, apresentei este requerimento.

Agradeço a presença dos nossos ilustres convidados. Gostei muito desta audiência. Eu falo sempre nas minhas palestras que, quando eu participo de debates em rádio e televisão, eu sempre converso com os repórteres. Às vezes alguns perguntam qual é hoje o assunto importante para a gente falar, ficar atualizado com o que ocorre em Brasília. Se eu estiver no meu Estado, Santa Catarina, eu digo: *“Pergunte o que você quiser”*. Eu acho que a gente se sente um pouco preparado para isso. Se não souber, a gente busca resposta.



Agora, o que foi dito aqui é verdadeiro. Eu sempre encaro isso como uma oportunidade. É uma oportunidade para cada um dos convidados esclarecerem as dúvidas que nós temos. Aqui não é para sacrificar ninguém. Nós estamos todos juntos, um precisa do outro. Agora, nós Deputados precisamos dar respostas à população. Eu costumo dizer também que o cidadão comum não fala com a Presidente da República, não fala com o Governador de Estado. A maioria não fala nem com o Prefeito da sua cidade, não fala com o juiz de direito e tantos outros que eu poderia citar. Pode falar por acaso. *“Eu vou sair de casa e vou lá falar com a Presidente.”* Não é assim, e a gente entende que não é assim mesmo, ninguém está criticando isso. Mas com o Vereador da cidade eles falam. Meu pai foi Vereador 22 anos, e o Vereador fala com o Deputado. Eu falo com a Presidente da República, falo com o Governador, falo com vocês. Por isso este elo é importante. É importante nós sabermos o que está acontecendo na sociedade. Mesmo interpretando algo errado, tendo mais conhecimento, nós podemos mudar a forma de pensar, de agir, de interpretar das pessoas.

Antes de fazer outras perguntas, vou ler algumas anotações que fiz agora mesmo. É inegável a importância do uso do cartão de crédito. Não se discute isso. Hoje, nós estamos quase dependentes dele. A burocratização — essa palavra que vem incomodando o nosso País — é demais. Tudo é demorado. É muito parecer! Quanto mais burocracia, mais irregularidade e mais corrupção há, e não se consegue avançar. Nós vivemos na era digital, mas continua o País da papelada. Eu tiro por mim. Nós temos computador, nós temos tudo informatizado, moderno. Aqui está o Pierre, o Deputado Manuel Rosa Neca. Todos os colegas, nós temos tudo informatizado, mas eu duvido se conseguimos ficar livres do papel. Eu ainda não sei se é cultural. É impressionante isso!

Então, o cartão de crédito é um exemplo de desburocratização — quem sabe, podemos copiá-lo para outros itens? — e também tem algo positivo, eu conheço bem isto: os cheques sem provisão de fundos. Sempre achei que existem devido a uma falha da legislação, uma falha do Poder Judiciário. Eu debati muito com juízes, desembargadores e Ministros. Quando remontamos a 20 anos, 30 anos, período em que eu gerenciava a Caixa Econômica, vemos que a lei era muito clara — hoje ainda paira um pouco de dúvida. Dizia o seguinte, resumindo aqui para não entrar nos



detalhes da legislação: ninguém pode emitir um cheque sem provisão de fundos; só pode emitir um cheque se tiver fundo disponível, ou fundos disponíveis, senão é cadeia. Eu fazia esta pergunta: quantos brasileiros viram alguém na cadeia porque emitiu cheques sem provisão de fundos? É raríssima exceção, e não se trabalha com exceção. Era para ser uma regra geral.

Era muito fácil cobrar dos bancos. Os bancos eram os culpados. Ora, quem é culpado pela emissão de cheque sem fundos é quem emitiu o cheque! Não posso culpar outro. O que o banco poderá fazer é possuir um critério mais rigoroso na hora de conceder o talão de cheques. Eu tenho projeto nessa linha também. Já houve avanços extraordinários. Nós apresentamos iniciativas, mas nós mesmos recuamos, porque nesse ínterim o Banco Central, em conversa conosco, dialogando, também tomou as providências, e foi desnecessário até darmos continuidade a elas. Mas o importante é que nós avançamos muito nisso.

Eu tenho um projeto que estabelece que a um novo cliente o banco dê um talão de cheques com 5 folhas. O banco vai garantir — estou arredondando, porque é fixado em percentual, o valor não é bem esse —, vai se responsabilizar por 150 reais de cada cheque. Eu quero resgatar a credibilidade do cheque. Por exemplo, se o cliente recebeu um talão de cheques com cinco folhas e emitiu o primeiro com o valor de até 150 reais, porque algum saldo ele tinha, o máximo com que ele pode lograr o banco são mais quatro folhinhas. Ele não pegará o segundo talão de cheques, se for cliente novo, sem que tenham sido compensados 80% dos cinco cheques dados no primeiro exemplo, e assim por diante, que eu não quero me aprofundar nesse sentido.

Quanto vale para o banco, para o País, para os comerciantes, para as lojas, a recuperação da credibilidade do cheque? Vale muito. O risco do banco deveria ser menor, ele tomaria mais cuidado. Mas nesse ínterim o Banco Central, os próprios bancos, a FEBRABAN, tomaram iniciativas parecidas. Então, as coisas vêm avançando. Há esse reconhecimento.

Uma das vantagens do cartão de crédito é a garantia das transações, não resta dúvida disso. A falta de credibilidade do cheque é injusta, já que 98% dos cheques são bons. A média de devolução é de 2%. Desses 2%, alguns cheques voltam, porque o cliente se enganou quanto ao saldo, não agiu de má-fé. A má-fé



não chega a 1%. Não é justo que 99% paguem por esse 1%. Eu nunca consegui avançar muito nesse sentido, porque havia uma campanha contra o cheque e o cartão de crédito tomou conta, tirou até certo proveito da situação.

Eu quero também dizer que eu reconheço a existência de concorrência. Eu tenho concorrência; nós Deputados temos concorrência; os bancos têm concorrência; as lojas têm concorrência. A concorrência é salutar. É ela que faz a gente se mexer, trabalhar, ter mais cuidado. Agora, com toda essa concorrência, por que as tarifas não baixam? É *lobby*? Não sei, não estou aqui afirmando isso. Há um entendimento entre os bancos, entre as operadoras de cartões crédito? Como é que não baixam as taxas, se a concorrência é tão forte assim? As operadoras bancam os pagamentos das compras dos clientes ou recorrem ao Sistema Financeiro Nacional?

Por exemplo, vou chutar que 1 milhão de reais foram utilizados pelos portadores de cartões de crédito. A operadora tem capital de giro para isso? Ela banca essa operação ou recorre ao Sistema Financeiro Nacional? É a pergunta que eu gostaria de fazer. Antes, elas bancavam a operação. Era a justificativa que o Banco Central nos dava, afirmando que não fiscalizava os cartões de crédito porque eles não recorriam ao Sistema Financeiro para cobrir aquelas compras. Isso é um assunto de 1997, 1998. Fica a pergunta aqui, depois vocês me respondem. Quero saber se isso continua assim com o avanço extraordinário do uso do cartão de crédito, embora eu entenda — eu não consegui anotar o percentual dito ainda há pouco aí — que um grande percentual não usa o parcelamento, está dentro dos 30 dias. Se o cliente está dentro dos 30 dias, prazo que é gratuito, não gera despesa, também a loja que vendeu vai receber o crédito com 30 dias? Deve haver um hiato ou uma diferença aí, deve haver um estudo de vocês concluindo que isso compensa.

As operadoras podem cobrar as tarifas do jeito que elas querem? Ficou mais ou menos entendido, pela exposição do Banco Central aqui, feita pelo Sr. Anselmo, que a tarifa pode ser cobrada. Se não há fiscalização do Banco Central, se não é o Banco Central que fiscaliza, quem fiscaliza? Deveria ser o Ministério da Fazenda? É o Presidente da República? É o Banco Central? Quem fiscaliza se houver tarifas abusivas? Por que — é o ponto fundamental, é possível que eu o repita à frente —



as tarifas e taxas de juros são tão altas? Por que tão altas? A gente não consegue explicar. O cidadão comum não entende isso nunca. Ele põe dinheiro na poupança, ele ganha 0,6% ao mês; quando usa o cartão de crédito e tem que parcelar o pagamento, ele paga 7%, 8%, 10% de juros! O que estão fazendo com seu dinheiro?

Eu acredito na transparência. Não há razão para duvidar da transparência. Tanto é verdade que, mesmo com os juros altos, mesmo não sendo estratégico, as operadoras, os bancos informam as taxas de juros. Esse é um fator positivo. Não há enganação nesse sentido. O cliente tem consciência de que está pagando, ele sabe que vai pagar. Agora, o sujeito paga muitas vezes porque é obrigado a pagar. Eu não quero entrar no mérito se ele é desorganizado, se ele compra mais do que pode, se gasta mais do que recebe. Não quero entrar nisso. Minha obrigação aqui, como Deputado, é a de defender a sociedade como um todo.

Eu não entendi direito a afirmação de que vem crescendo 17% ao ano. É o uso do cartão de crédito que vem aumentando 17%? É isso? Muito bem. *“E 28% do consumo é das famílias”*. Quer dizer, hoje 28% do consumo das famílias são feitos pelo cartão de crédito? E quanto a 11% do valor emprestado ao mercado? Eu não entendi isso e peço que senhor explique depois. E são 30 dias sem pagar juros — nós sabemos —, e não há cobrança de parcelamento por parte das lojas. É óbvio, não é? Se se paga em 30 dias, não há cobrança, mas as administradoras — e acho isso legítimo — cobram um percentual para darem garantia à loja. A loja, quando vende, não paga um percentual por mês, uma taxa? É óbvio, pois, se estou dando garantia a eles, vai haver uma contrapartida, e, nesse sentido, quem ganha é o consumidor, que compra e fica 30 dias sem pagar.

Eu não sei se isto ainda existe, porque ninguém mais me procurou nesse sentido, mas aconteceu comigo o seguinte: eu e Aloizio Mercadante fomos proferir uma palestra em Salvador e, depois da palestra, fizemos uma visita ao mercado público, como tradicionalmente fazemos, principalmente nas cidades históricas. Eu particularmente fui até o mercado público e comprei camisetas para filhos e esposa, num total de 150 reais, mais ou menos. Quando saquei o cartão de crédito, disseram que não aceitavam cartão de crédito porque havia uma taxa de 3% — a não ser que eu pagasse os 3%. Obviamente, eu paguei, porque não ia deixar de levar. Isso não



deveria acontecer. Alguém está enganando. Com cartão de crédito se paga à vista. O cidadão que está comprando acha que está levando uma vantagenzinha de 3% — todo mundo gosta mesmo de levar vantagem —, mas ele está pagando à vista, e não tem o dinheiro. Agora, o dono da loja não poderia cobrar esses 3%. Por quê? Porque foi acordado que não cobraria. Eu pergunto aos senhores como está a fiscalização disso.

Não há cobrança no parcelamento por parte das lojas. O cartão de crédito — aí eu também não entendi direito, porque estava presidindo e acompanhando o debate — tem 74% utilizados como pagamento, e não como financiamento. É isso? O uso do cartão de crédito como pagamento — não como financiamento — é de 74%. É isso? Muito bem. Como os senhores são *experts* do sistema financeiro, eu não posso perder esta oportunidade.

Eu sou cliente do Banco do Brasil e da Caixa Econômica. Nesse final de semana, eu estava na minha cidade de Tubarão, em Santa Catarina, fiquei sem dinheiro, entrei no banco para sacar e fui surpreendido — eu não tinha visto ainda, mas quem sabe exista há muito tempo, já que quase não se vai mais a bancos — por um espaço para colocar a impressão digital. Fiz tudo direitinho, mas, quando coloquei o dedo, veio a mensagem de que não conferia. Refiz a operação, mas continuou não conferindo. E ali está explicado: abrir as mãos, colocar o polegar... Depois da quarta vez, pensei que dali a pouco meu cartão acabaria sendo bloqueado. Fui então a uma máquina mais ao fundo que não pedia impressão digital, onde consegui fazer o saque.

Podia ser teste, experiência ou algo parecido. Eu sei que isso é para zelar pela segurança do próprio cliente, ninguém tem dúvida disso. Agora, o excesso também pode prejudicar. Quando votamos aqui na Casa, usamos a impressão digital, e não houve até hoje um Deputado com quem de vez em quando não tenha dado um probleminha. Tanto isso é verdade, que neste mandato passamos a cadastrar as cinco digitais: se não se conseguir com um dedo, passa para outro, e sempre há um que dá certo. Ninguém deixa de votar.

Eu pergunto: e se estou fora do País e vou sacar e dá problema? Estou levando essa dificuldade ao Banco do Brasil, para colaborar. Não estou reclamando,



apenas querendo colaborar, porque milhões de brasileiros usam essas máquinas. Quem sabe os senhores possam ajudar nesse sentido.

Pergunto ainda qual a taxa que as administradoras pagam aos bancos para prestarem os serviços, já que bancos não trabalham de graça. Na relação entre administradora de cartão de crédito e banco, qual é a vantagem que tem a administradora? Eu sei qual é, mas pergunto assim mesmo. E qual a vantagem que tem o banco em oferecer o cartão de crédito? Alguém paga a alguém. Certamente os bancos devem receber alguma coisa. Se existem taxas, quanto eles pagam? Sabemos que bancos calculam todos os riscos.

Bem, o que disse até aqui foi de minha livre e espontânea vontade, segundo a experiência do dia a dia. Passo a fazer agora perguntas elaboradas junto com a Assessoria.

Com uma inflação mensal de 0,67%, como a registrada em abril deste ano, como se explica uma taxa de até 12% ao mês em renegociações de faturas de cartão de crédito, ou seja, quase o dobro do projetado para a inflação anual, que está em torno de 6,5%?

O Banco Itaú, por exemplo — temos extrato em mãos —, chegou a cobrar 17% de juros no saldo da fatura vencida do cartão Hipercard. Isso está dentro das regras de mercado, como costumam dizer os banqueiros e o mundo financeiro?

Qual o real poder de regulação do Banco Central na questão dos juros do cartão de crédito?

Por que a Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil conseguem manter taxas de juros em renegociações da fatura do cartão de crédito na faixa de 3% a 5% e os bancos privados não o fazem?

Caixa Econômica e Banco do Brasil já perderam sua função social há tempo. O crédito rotativo, por exemplo, é absurdo quando se cobram 6%, 7% ao mês. Eu entendo que na vida devemos procurar dar o exemplo antes de falar das coisas. Caixa Econômica e Banco do Brasil deveriam dar mais exemplos nesse sentido. Os bancos públicos deveriam estar brigando pela sociedade, pelos brasileiros. A Caixa Econômica e o Banco do Brasil deveriam ser concorrentes dos bancos privados, e o Governo, que nomeia suas diretorias, devia buscar o equilíbrio.



Como eu disse ao Presidente Fernando Henrique Cardoso e depois também ao Presidente Lula, bem como a pessoas do Banco Central e da área de economia e finanças, eu não entendo por que, em casos de práticas abusivas por parte dos bancos privados, Governo, Caixa Econômica e Banco do Brasil, não buscam o equilíbrio, além da legislação — acho que também não é por aí, porque o mercado é livre e deve ser respeitado. Diante de casos de abuso, deveria haver um instrumento para a Caixa Econômica e o Banco do Brasil baixar suas taxas de juros, por exemplo, em financiamento de veículos. Mas não há — a Presidenta Dilma fez isso logo depois do início de seu mandato, e veio o resultado.

Numa conta bem simplória, pode-se perceber com facilidade que alguns bancos privados cobram até 500% a mais do que alguns bancos públicos. Quem, no Brasil, poderá impedir essa extorsão? Eu confesso que essa pergunta não é minha, eu apenas aceitei fazê-la aqui. O Banco Central, o Ministro da Fazenda, o Presidente da República, o Congresso Nacional — quem pode impedir essa extorsão? O Congresso Nacional poderia agir em termos de legislação. Quem poderia realmente botar o dedo nessa ferida? Ou ninguém consegue baixar os juros como deveria no Brasil?

Agradeço sensibilizado a presença de todos. Vejam que o intuito é trocar ideias, não fazer questionamentos radicais. Mas gostaria, se possível, que os senhores respondessem às nossas perguntas.

Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Manuel Rosa Neca) - Vamos às respostas da Mesa.

O primeiro a se pronunciar será o Sr. Anselmo Pereira Araújo Netto.

O senhor dispõe de até 10 minutos.

O SR. ANSELMO PEREIRA ARAÚJO NETTO - Eu agradeço a oportunidade de esclarecer essas questões muito bem colocadas.

Com relação às tarifas, fizemos uma regulamentação criando o cartão básico — ele é obrigatório, todo banco tem que oferecê-lo —, que não tem associado a ele programas de benefícios e recompensas. Dessa forma, é possível ao usuário comparar o preço desse cartão nos vários emissores de cartão. Essas tarifas são divulgadas pelos próprios bancos e podem ser vistas na página do Banco Central,



na Internet. Ou seja, o que se faz é dar informação e transparência para que as pessoas possam escolher o fornecedor de serviço que melhor lhes atenda.

Esse mesmo raciocínio se aplica também às taxas de juros. Nós tivemos, na Constituição Federal, a inserção de limitação aos juros. Como todos sabem, a experiência mostrou que essa limitação não surtiu os efeitos desejados. Então foi feita uma alteração na própria Constituição, retirando do texto constitucional a limitação aos juros.

A Lei da Usura no Brasil não se aplica às instituições financeiras. Existe uma decisão do Supremo que diz que não se aplica às instituições financeiras a Lei da Usura. O Conselho Monetário do Banco Central atua utilizando os instrumentos de que dispõe, como a transparência da informação que dá às pessoas condições para que tenham conhecimento até prévio, por meio do Custo Efetivo Total, de quanto vão pagar pelo uso do crédito. Ou seja, o Banco Central usa os instrumentos de que dispõe: transparência, regulação, exigência de que as instituições financeiras conheçam o perfil do cliente e ofereçam a ele produtos adequados que atendam a seus interesses e necessidades.

Como S.Exa. bem ressaltou, eu creio que nós vivemos um processo civilizatório. A população brasileira está mais consciente. Embora tenhamos incluído no mercado milhões de pessoas nos últimos anos, não houve uma exacerbação de problemas. Acredito que essa incorporação foi feita com muita naturalidade e tranquilidade. Acho que isso é reflexo não só da regulação, mas também de maior educação financeira das pessoas, da maior consciência de seus direitos, de como devem administrar suas finanças.

Nesse contexto, o Banco Central, além de fazer regulação com vistas à transparência, de forma a influenciar a competição e aumentar a concorrência e, portanto, a eficiência do sistema, também criou, como eu já mostrei, um departamento de supervisão e tem aprimorado seu sistema de recepção de reclamações e denúncias, de modo a melhor balizar sua supervisão. Como eu também mostrei, nós estamos acompanhando e, à medida que vão ocorrendo problemas, vamos promovendo alterações e aprimoramentos na regulamentação.

Relativamente a isso, o importante é que o Banco Central também divulga todas as taxas cobradas nas operações de crédito. Isso tem séries históricas bem



longas: todas as instituições estão lá com as taxas praticadas — taxa mínima, taxa máxima, taxa média —, todas as modalidades de crédito estão lá — crédito imobiliário, crédito para pessoa física, crédito para pessoa jurídica, crédito direto ao consumidor, *leasing*. Enfim, são informações que estão disponíveis, é possível consultá-las, de forma que nós estamos colaborando para a transparência, para que a sociedade tenha informação e possa escolher os fornecedores que atendam às necessidades para sua melhor administração.

Também nós trabalhamos em conjunto com o Ministério Público, a terceira câmara, e com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Nós temos um convênio com o Ministério da Justiça, nós fazemos reuniões trimestrais, trocamos informações sobre denúncias e reclamações, sobre problemas que ocorrem, e discutimos possíveis medidas. Ou seja, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor trabalha integrado com o regulador do Sistema Financeiro, e acreditamos que isso também tem se refletido na regulação mostrada aqui e, portanto, possamos dizer que esse processo civilizatório conta com a contribuição do Banco Central.

Era isso que eu queria registrar.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Manuel Rosa Neca) - Com a palavra o Sr. Ricardo de Barros Vieira, Diretor-Executivo que está representando o Diretor-Presidente da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços, por até 10 minutos.

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - Bem, primeiro, questões de informações: eu disse que sobre 73%, 74% de todo o volume das transações feitas com cartão de crédito e de débito não há qualquer incidência de juros ou de cobrança de juros para o portador do cartão. Quanto ao restante, parte fica no rotativo e parte vai para as outras linhas que oferecem os diversos emissores para liquidação total da fatura. Então, sobre 73%, 74%, praticamente três quartos, não há qualquer incidência de juros.

Quanto à questão de V.Exa., Deputado, sobre os 11%, como explicou também o Sr. Anselmo, a carteira, o volume total de transações com cartão no mês de março correspondeu, senão me engano, a 11% do total emprestado às pessoas físicas no País. Sobre o grosso desses 11%, sobre 74% desses 11% (usando



aquela regra dos 74%) não há qualquer incidência de juros. São os recursos, o prazo que a pessoa tem de 30 ou 40 dias, se ela administrar para pagar, e o parcelado lojista. O restante tem uma parcela com juros de rotativo ou com encargos de renegociação de fatura.

É importante somar a isso outra informação cuja fonte é o Banco Central: o prazo médio de permanência em crédito rotativo é de 18 dias. Pontualmente, o Ricardo pode ficar 90 dias, mas o prazo médio aferido pela autoridade reguladora do País é de 18 dias. Quando olhamos um caso específico, podemos encontrar distorções, mas não podemos esquecer que estamos falando de uma realidade de dezenas de milhões de portadores de cartão de crédito. Nós estamos falando de um volume de transações que supera 1 trilhão de reais. Pontualmente, o Ricardo pode estar superendividado ou não, mas, na média, a grande maioria não está. A grande, a esmagadora maioria dos portadores de cartão não usa o rotativo.

Pesquisa feita pela ABECS junto à Datafolha mostra que 86% dos brasileiros que usaram cartão no último mês pretendem liquidar 100% do valor da fatura no próximo vencimento. Então, se se pega, como eu disse, uma taxa de 10% e anualiza, vai chegar-se a um número gigantesco, mas isso não é a realidade. Não é a realidade que o brasileiro fica 1 ano no rotativo. Pelo contrário, os dados da autoridade reguladora dizem que é de 18 dias o prazo médio. Os juros, em sua taxa efetiva, não são esse número todo.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - A média de 18 dias é para a administradora pagar, por exemplo, à loja ou...

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - Digamos que minha fatura vence hoje e que eu não tenha dinheiro para liquidá-la. Vamos supor que a fatura seja de 100 reais e que eu só tenha 20 reais. O valor de 15 reais é o valor mínimo que eu sou obrigado a pagar para não ficar inadimplente. Digamos, então, que pague 20 reais e fique devendo 80 reais.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Quantos por cento?

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - O pagamento mínimo é de 15%. O usuário é obrigado a pagar 15%.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Certo, mas a média de 18 dias...



O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - É o exemplo que eu vou lhe dar. Em média, as pessoas que ficam devendo esses 80 reais os ficam devendo por 18 dias só. Elas vão amortizando essa dívida assim que entra dinheiro, porque ninguém quer ficar incidido.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Quantos por cento podem ser parcelados em 6, 12 meses ou mais?

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - Na conta a que chegamos, o total do parcelado no cartão foi de 0,9%. Isso é 1% de 1 trilhão e 300, o total da carteira. Então, tem-se 1% de 1 trilhão. Treze bilhões, mais ou menos, deve ser o volume de faturas parceladas no vencimento — conta de cabeça.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Mais ou menos 1% do volume?

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - Sim, 1% do volume e 2,2% no rotativo. E ficam só 18 dias no rotativo. Isso é só uma informação para esclarecer.

Quando o comércio aceita o cartão, é cobrada desse comércio uma taxa de administração. A taxa média de administração do cartão de crédito cobrada, segundo informações do *site* do Banco Central, é de 2,78%. Eu digo Banco Central para não dizer que é uma informação da indústria, da ABECS coletada para... Não, é da autoridade reguladora, que tem como base as mesmas informações que a ABECS recebe, as informações prestadas pelos emissores. É de 2,78% — estou falando de cabeça, de modo que ela pode ser de 2,82%, mas é dessa ordem de grandeza. E a taxa de administração do cartão de débito é de um e alguma coisa por cento. Isso é o que é cobrado do comércio, que tem as contrapartidas.

Se o comércio vende à vista, ele recebe em 30 dias, em média. Se ele parcela em dez vezes, ele recebe em dez parcelas, mas lhe é cobrada a mesma taxa — não há uma taxa adicional. Isso é risco de crédito, isso impacta balanço, consumo de capital dentro das instituições financeiras. Isso é só um informativo.

Assim como o senhor, também a indústria acredita na concorrência. Jamais haveria conluio para a definição de taxas, tarifas ou taxas de juros. E a indústria é fiscalizada por isso. A indústria é cumpridora da lei, ela cumpre efetivamente a lei. E não é um processo novo. Como o Dr. Anselmo colocou bem, o Banco Central conhece há muito o negócio de cartão, porque há muito ele regula instituições financeiras, e os maiores emissores deste País são instituições financeiras.



Eu fui Diretor do Banco do Brasil durante muitos anos. Eu tinha reuniões, eu tinha que prestar informações. Quando o Banco Central fazia um IGC no Banco do Brasil, prestavam-se informações sobre cartão de crédito. Embora fosse atividade não regulada, fazia parte do conglomerado, e o Banco Central tinha amplo e total acesso a ela. Não era um bicho não conhecido. O que existia, e que a medida provisória convertida em lei ano passado reduziu, era essa assimetria de parte do mercado estar sujeita à regulação do Banco Central e outra, não.

O senhor perguntou sobre a relação entre administradora e bancos. Eu vou entender administradora como credenciadora. A credenciadora cobra do comércio um percentual: parte retorna aos bancos, parte é paga à bandeira e o restante é recurso da própria credenciadora. Se ela tem recursos em caixa para honrar as compras, vai depender de caso a caso. Eu acredito que as credenciadoras tenham recursos, porque são todas doadoras de recursos do mercado. Agora, com a nova legislação, o Banco Central vai poder verificar *in loco* o que acontece, mas acredito que todas tenham caixa para suportar suas operações. E, se não tiverem caixa, é legítimo, é correto e é franqueado a toda empresa regularmente constituída o acesso ao sistema financeiro para se financiar. Essa seria uma operação normal, mas eu acredito que todas sejam geradoras de caixa. Elas recebem em 28 dias do mercado e pagam em 28 ou 30 dias ao comércio. É uma relação equilibrada. Se houver alguma coisa, é um pequeno *float* positivo.

Nós entendemos, Deputado, que temos que continuar investindo em educação financeira. Muito do uso atual do cartão de crédito decorre da inclusão financeira ocorrida nos últimos anos. Há muita gente chegando ao mercado com pouco conhecimento. É preciso repetir, ensinar o processo, dar transparência às informações, mostrar de quanto é o custo efetivo total, fazer simulações. E a maioria dos emissores possui simulações em seus *sites*. É isso o que vai fazer com que as pessoas aprendam e façam cada vez mais uso consciente do cartão. Nós não defendemos o endividamento de ninguém, defendemos o cartão como um instrumento para facilitar e organizar a vida das pessoas, e não para desorganizar.

O senhor mencionou taxas de renegociação. Eu não vou aqui entrar no mérito de taxas de banco A ou B, porque, como associação, não participamos de discussões sobre a estratégia comercial de nenhum associado. Eu acho que existe



concorrência no mercado. Se eu não estou satisfeito com a taxa que me é cobrada num determinado empréstimo imobiliário, mesmo que com recursos do Fundo de Garantia, eu tenho a prerrogativa de usar a portabilidade e passar meu financiamento para outra instituição financeira. Ninguém é obrigado a ter cartão de crédito do banco A, B ou C. Se não se está conseguindo uma negociação satisfatória, tem-se todo o direito de procurar outra instituição. E assim muitos fazem.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - O cliente sai de um banco porque as taxas estão altas e vai para outro banco, mas também lá as taxas são altas. Ele vai para outro, e também lá são altas. O cliente não tem saída, principalmente o de menor poder aquisitivo. Quem ganha menos está perdido.

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - Os dados que temos mostram algo diferente. Se houvesse esse grande endividamento, nós teríamos no cartão de crédito uma inadimplência maior que em qualquer outro setor. Pelo contrário, ela é a menor inadimplência do segmento de pessoas físicas. Ela é menor do que a média de todos os segmentos de pessoas físicas, e veja que para essa média entram CDC consignado, crédito imobiliário e mais. A média do cartão ainda é a menor. O uso de rotativo é só por 18 dias e para 2%. Como eu disse, pontualmente, o Ricardo pode ter problema, mas, na média, esse problema não é tão grave, senão haveria consequências na inadimplência e num prazo médio de utilização do rotativo muito maior do que 18 dias. A pessoa ficaria pendurada porque não conseguia pagar, ou ia para a inadimplência. As estatísticas oficiais não acusam isso.

O senhor mesmo deu o exemplo — não quero citar bancos: há banco que cobra 8 e há banco que cobra 17. De 17 para 8 já há uma redução de mais de 50%. Então, há sempre a possibilidade trazida pela concorrência. Por que as taxas de juros caíram lá atrás? É a concorrência, é o incentivo ao uso de crédito. As pessoas estão aprendendo.

Não dá para comparar essa taxa com a dos Estados Unidos, porque o modelo de negócio lá é diferente: tem rendas em outras funções no negócio de cartão que aqui no Brasil não se tem. No México, 70% das taxas rendem juros. No Brasil, só 22% do volume transacionado dão juros.

Então, são conceitos diferentes, indústrias diferentes. Eu estou falando da indústria pura. Não estou entrando com nada de custo, não estou entrando com



nada de regulatório. Não estou entrando nesse tipo de discussão. Os modelos de negócio são diferentes. Portanto, comparar um item só gera uma distorção muito grande.

Eu acho que aos bancos interessa a renegociação. Se está insatisfeito, há as linhas rotativas para refinanciar. Não posso citar nomes, mas acompanho os bancos, como pessoa física, e a maioria tem linhas na faixa muito inferior a 17%. Então, eu acho que a pessoa tem o direito de procurar e, ao se sentir prejudicada, tem sempre a possibilidade de reclamar junto aos órgãos de defesa do consumidor ou ao próprio Banco Central do Brasil, como aqui muito bem colocou o Dr. Anselmo.

Eu acho que era isso. Estou tentando passar por todos os assuntos, já que foram muitos os pontos colocados.

Obrigado. Se esqueci qualquer coisa, estou à disposição.

O SR. LEANDRO VILAIN - Deputado, eu acho que coube a mim aqui tentar explicar a questão da ATM. Realmente, a tecnologia de ATM ainda está em desenvolvimento. Eu acho que todos têm acompanhado. Por acaso, no Brasil, as ATMs representam hoje uma das tecnologias mais sofisticadas no mundo, em que você tem transações, desde o pagamento de contas até o reciclador de notas, de numerário; você tem uma diversidade de atividades e transações que podem ser feitas que você também não vê em modelos internacionais.

As ATMs realmente vêm avançando muito nesse sentido, e, obviamente, os bancos estão testando a questão da identificação biométrica. Esse é um processo que também está em um estágio inicial.

Obviamente, eu posso imaginar, eu estou aqui assumindo, não conheço exatamente o sistema do banco que o senhor utilizou, mas eu posso imaginar que possa ter ocorrido um problema pontual, específico, porque, se fosse um problema massivo, já teríamos uma horda de pessoas reclamando, e isso seria prejudicial ao banco. Deve ter havido um problema específico de tecnologia, ou de registro, ou de captura, talvez, da imagem da sua digital, no momento da abertura da conta. Então, isso pode requerer que, realmente, tenha que se fazer um novo registro lá na própria agência, dentro do banco, e, infelizmente, você vai ter que voltar lá.

Mas a tecnologia de reconhecimento biométrico é uma questão necessária no País. O volume de fraudes acontece hoje, infelizmente, porque a senha digitada



ainda é um processo um pouco frágil. Desculpem-me, eu não sei se é frágil, mas hoje ele deixa ainda algumas oportunidades de fraude, principalmente na questão de pagamentos de benefícios, INSS, bolsa-família, etc.

Então, o reconhecimento biométrico aos poucos está caminhando, está indo, e esse é um processo que vai requerer um pouco mais de experiência, de uma curva de experiência um pouco a médio prazo. Mas a gente vê isso como um aspecto positivo. Eu acho que, como o senhor mesmo colocou, isso ocorre para a própria proteção do consumidor, do cliente final, para que esse processo seja absolutamente seguro.

Espero ter respondido a sua pergunta.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Só aproveitando, meu caro Presidente...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Manuel Rosa Neca) - Deputado, à vontade.

O SR. DEPUTADO EDINHO BEZ - Eu falei e louvei a iniciativa de preservar o cliente e a segurança do próprio banco, porque é a imagem do banco também. Eu não tenho dúvida disso. No entanto, o excesso de zelo muitas vezes prejudica. Eu imagino se eu estivesse em Nova Iorque e fosse assaltado, ou coisa parecida. Se estivesse com o meu cartão, não conseguiria sacar. Pode ser algo novo que o banco esteja testando também.

A minha preocupação é que nós temos experiências diversas de que, chegando lá, sem a digital, não vai. É nesse sentido, mas eu vou levar ao conhecimento do Banco do Brasil, pelo menos para eles tomarem conhecimento da minha preocupação. Também tenho um pouquinho de experiência na área.

O SR. PRESIDENTE (Manuel Rosa Neca) - O próximo orador é o Sr. Amoque Benigno Araujo, Secretário de Controle Externo da Fazenda Nacional, representando o Presidente do TCU. O senhor também dispõe de 10 minutos, se quiser utilizá-los.

O SR. AMOQUE BENIGNO ARAUJO - Deputado, como nós colocamos aqui, esses questionamentos não são da nossa área de competência. Então, de fato, a gente não pode agregar...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Manuel Rosa Neca) - Deputado Edinho Bez, V.Exa. pode presidir aqui por 2 minutos? Eu gostaria de fazer um pequeno questionamento, que vai ser rápido, breve. Por favor, Deputado.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - V.Exa. pediu 2 minutos. Quando V.Exa. assumiu a Presidência, V.Exa. me disse que eu poderia falar o tempo que quisesse. A recíproca é verdadeira.

O SR. DEPUTADO MANUEL ROSA NECA - Obrigado, Presidente. Mas serei breve mesmo.

V.Exa., Deputado Edinho, já falou dos juros, que são absurdos. E são absurdos mesmo, porque, quando a gente abre uma página do jornal e vê o lucro do trimestre de um banco, os números são estarrecedores, são estratosféricos. É o mercado? É o mercado.

Eu mesmo sou oriundo de banco, mas não tive a felicidade do Edinho, que é da Caixa Econômica. Eu sou de banco privado. Entrei no banco com 19 anos de idade, fiz carreira, cheguei à gerência-geral, mas consegui me ver livre, graças a Deus.

O que me deixa preocupado mesmo é a questão dos serviços. Os juros são escorchantes? São, são escorchantes. Eu mesmo, em um desespero que passava um filho, fui à máquina que o banco Itaú tinha me oferecido. *“Vai lá direto, sem falar com o gerente. Isso é tecnologia. Fantástico.”* Mas, na verdade, é uma pegadinha. Eu fui lá e peguei 4 mil reais, que pagaria em 36 de 400, o que daria quase 15 mil reais. Isso é um absurdo! É um absurdo isso aí.

Olha, depois que eu cometi esse desatino, o gerente me ligou, me chamou para renegociar. Ele mesmo ficou com vergonha e renegociou porque aquilo era tão absurdo... Mas eu fico imaginado que uma pessoa que não tem muito esclarecimento, que não tem essa capacidade, já dançou. Não tem mais jeito, não tem mais volta.

Então, essa é uma questão que a gente tinha que ver. Agora, o que me preocupa mesmo são esses números fantásticos do lucro dos bancos. E por que eles não prestam um bom serviço?

O senhor, que representa a FEBRABAN, pode ser um canal com os banqueiros. Se vocês tiverem paciência, vou contar uma pequena história. Eu trabalhava em um banco, morava a 500 metros de distância do banco, era um funcionário comum. Naquela época, no nosso tempo, eu era contador do banco.



Galguei ao cargo de contador. Nada mais era que um chefe de serviço. Nada mais do que isso.

E tinha uma fila quilométrica de pensionistas para receber a... Ainda era aquele cartãozinho. Não tinha nada eletrônico. Eram 4 mil beneficiários. Eu saía para jogar bola, às quartas-feiras, voltava para a casa à meia-noite, e já estava aquela fila quilométrica na porta do banco. Eu passava e pensava: *"Meu Deus do céu, esse povo..."* Era tudo velhinho, aposentados que trabalharam a vida inteira.

E o senhor sabe quando eles terminavam de receber? Às 4 horas da tarde. Cansei, eu cansei de socorrer pessoas e levar no meu colo, ao pronto-socorro, aquelas que passavam mal. E eu, um dia... Até porque eu levei um tempo a ser promovido a gerente, porque eu era um funcionário rebelde. Eu não sei nem por que me colocaram como gerente. Eu era malcriado, rebelde. Mas, um dia, eles me chamaram para ser gerente-geral. Eu falei: *"Então, está bom"*. Eu aceitei.

Primeiro, queriam me promover no centro do Rio. Eu sou da Baixada Fluminense do Rio de Janeiro. Naquela época, o trânsito já era caótico na Avenida Brasil. Eu disse: *"Não, não. Quero ser gerente só se for lá em Nilópolis mesmo"*. E eu fui gerente em Nilópolis, do Unibanco.

Aí, eu falei assim: *"Vou acabar com essa fila, porque esses velhinhos não merecem ser maltratados desse jeito"*. Eu quase perdi o emprego por isso. E foi aqui, BACEN. Queriam que o banco me mandasse embora, porque eu estava infringido as normas. Eu abria a agência, naquela época, às 8 horas da manhã. Chamava dois caixas para atender os funcionários — a agência abria às 10 —, os velhinhos do INSS. Botava todos eles lá dentro. Era um tumulto. E povo lá dentro. Atendíamos todos eles. Às 10 horas, já tínhamos atendido todo o mundo, e eles felizes da vida iam embora. No ar-refrigerado.

Fiz isso durante o primeiro mês. No segundo mês, eu saí para jogar bola e passei... Não tinha mais nenhum velhinho na porta do banco! O banco estava deserto. Para começar, o INSS era dos velhinhos. Eles já sabiam que tinha uma pessoa que tinha o compromisso de tentar melhorar o atendimento e zelar pela saúde deles. Aí, eu saí de casa às 7 e meia da manhã, eles falavam: *"Lá vem o homem! Lá vem o homem!"* O homem era eu. Eu, que abria o banco às 8 horas da manhã para resolver a questão do atendimento.



Pois bem, quase perdi o emprego, porque o Banco Central chamou o Vice-Presidente e disse que não pode, não sei o quê... Bem, resumindo a história, eu falei: *"Então, você me demitam. Podem me demitir, porque eu não vou abrir mão disso. É uma covardia o que fazem com essas pessoas. Inclusive, meu pai também vai lá para a fila. Eu não aceito isso."* Bem, resumindo, 3 meses depois... Enfrentei. Não perdi o emprego.

Três meses depois, Deputado Edinho Bez, me chamaram para dar uma palestra no Centro Administrativo do Unibanco de São Paulo para explicar por que cargas d'água eu tinha o melhor atendimento do Brasil. E ganhei dois carros do banco em função do melhor atendimento. Eu fui, por 2 semestres seguidos, o melhor gerente do Brasil. Comprei um apartamento na Barra da Tijuca com esses dois carros que eu ganhei. Estou dando esse exemplo para os senhores aqui, porque nós temos que ser criativos e ter sensibilidade.

Na semana passada, eu fiz até uma brincadeira, um pronunciamento assim meio que de brincadeira, aqui no plenário. Eu fui ao banco Bradesco pagar contas. E eu tenho 68 anos de idade. O senhor é um menino. Devo ter idade para ser seu pai. Mas eu me recuso a ficar velho. Eu me recuso.

O Deputado Edinho Bez, uma vez brincando aqui, falou que fez um pacto com Deus e que vai até os 100 anos, mas que, quando chegar lá, vai conversar com Ele, pedindo mais 20. Se Ele der, você aceita, não é?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - É da nossa natureza.

O SR. DEPUTADO MANUEL ROSA NECA - É da nossa natureza. Eu já conversei com Ele, quero chegar aos 120 e, se Ele me der mais 30, eu quero chegar aos 150.

Mas é o seguinte, falando sério: eu entrei no Bradesco para pagar duas contas. A pauta estava igual à de hoje, trancada por medida provisória. Eu fui almoçar no *shopping*, tinha um Bradesco, aleatoriamente, que tinha um caixa atendendo.

Aí você abre o jornal e vê: *"Lucro líquido do Bradesco."* Em um trimestre, 1 bilhão e não sei quanto milhões... Entende?

São os senhores que têm que dar solução para isso. Eu fiz um discurso dentro de uma agência bancária. Eu, quando eu era candidato a Deputado. Pena



que eu fiquei na primeira suplência e assumi 2 anos depois. Falei: *"Olha, alguma coisa tem que ser feita"*. Esse negócio de pegar uma senha ali... Outra balela! História! Você pega a senha ali e chega a esperar 45 minutos... Eu já fiquei 1 hora e meia dentro de uma agência de um banco para pagar uma conta. Porque aqui, aqui em Brasília, isso aqui no Congresso é fantástico, mas mesmo aqui em Brasília tem problemas, porque eu fui lá e tinha só um caixa atendendo. Eu falei: *"Moça, eu vou usar minha prerrogativa de velho hoje aqui"*. Aí fui lá para o caixa... Como é o nome? É caixa prioritário? Preferencial? Prioritário, preferencial... Aquilo não tinha nem preferência nenhuma, nem prioridade nenhuma, porque não tinha caixa. (Risos.)

Essa é a nossa realidade. E o lucro do banco, por trimestre, é 1 bilhão e 600 milhões. Alguma coisa tem que ser feita.

É uma crítica. É uma crítica. Eu acho que os senhores podiam estabelecer uma parceria e ver o que pode ser feito; ou caixa temporário, uma legislação específica.

Falam que hoje tudo se paga pela Internet. O povão tem medo de Internet. Não vai. As minhas filhas falam: *"Pai, eu não vou a banco!"* Ah, mas uma é médica, outra é dentista. Eu já sou dinossauro, não tenho essa facilidade.

O povão mesmo, o povo que precisa que a gente se envolva, brigue, lute e entenda os seus anseios não tem essa facilidade. Ele não tem nem dinheiro! Fica catando migalhas! Quando vê um dinheirinho, vai lá pagar suas contas. O nosso povo tem essa vocação de pagar.

Quando o senhor falou que os cartões de crédito representam os menores casos de inadimplência, é verdade. A pessoa passa fome, mas paga o cartão. Sabem por quê? Porque o cartão é o que lhe salva. Não é porque ele concorda com esses 9%, 12%.

Eu mesmo tentei ficar sem cartão por 2 anos. Resisti 2 anos. Falei: *"Não, não tenho mais cartão"*. Tive que pedir um cartão, porque, se você viaja e vai alugar um carro, não aluga carro sem cartão. E tem hotel que só aceita cartão. *"Mas eu estou com dinheiro no bolso"*. *"Não, não pode, o cartão é para nossa segurança."* Então, tudo facilitou essas taxas abusivas cobradas hoje no País.

Eu não quero me alongar mais. Os senhores nem precisam responder ao meu questionamento, mas eu só queria deixar registrado que alguma coisa tem que



ser feita, falando sério, para que possamos chegar a casa — o senhor, o senhor, o senhor; ele não, que está aqui representando uma instituição que fiscaliza, mas o senhor também — e dormir um sono justo.

Os bancos tinham que fazer uma pesquisa dentro das agências para ver o tempo que as pessoas sofrem, a humilhação por que passam para ser atendidos. O termo é esse. É forte? É forte, mas é humilhação. Isso aqui tudo é uma maravilha. Eu chego aqui, vou ao caixa do Banco do Brasil no Congresso, em 2 minutos faço a operação. Mas vai para uma agência da Baixada Fluminense, no caso do Rio, na época de pagamento do INSS das pessoas. As filas do banco são quilométricas.

Então, fica aqui registrado. Se V.Sas. quiserem me responder, fazer algum comentário, fiquem à vontade. Peçam ao Presidente. Mas eu só queria deixar registrada essa questão que me aflige, até para que seja analisado isso, porque, de repente, se precisa de uma legislação específica. Contem com a gente aqui, contem com o Deputado Edinho. O que pudermos fazer, vamos fazer.

Já houve períodos que tinha funcionário temporário só para os dias de pico. Acho que isso já existiu. Será que essa não seria uma saída? Eu entendo que tem os dias de pico. Do dia 1º ao dia 15 são dias de pico, são dias em que as pessoas sofrem mesmo. É quando sai o pagamento das pessoas. E elas estão na bica para ir para o mercado e têm que ir ao banco primeiro, ficar lá 1 hora, 2 horas, desmaiam, caem.

Fica registrado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Parabéns, Deputado, pela iniciativa de contar um pouco da história baseada em sua experiência. É aquilo que falei ainda há pouco, nós sentimos na pele. Além das nossas experiências, a população fala com a gente e cobra da gente.

Antes de passar para as considerações finais de nossos expositores, se quiserem se manifestar ou responder ao Deputado Manuel Rosa Neca, quero dizer que o objetivo maior de tudo isso é baixar as taxas de juros. Não é possível continuarmos a pagar de 6% a 7% de juros ao mês, num País com uma inflação como a que temos.

Da mesma forma, os bancos — eu vou continuar insistindo nisso —, no crédito rotativo. É demais! Até porque nós também pagamos. Mas nós temos



condições de resolver o problema, de administrar, temos conhecimentos, temos mais facilidade. Mas, geralmente, a pessoa com menos poder aquisitivo é que está enrolada.

Quando falam que o percentual é 1% do movimento, do volume, é porque as transações, por parte de muitos clientes, são de milhões e bilhões. E o pobre, o mais necessitado, o assalariado, em termos quantitativos de volume, obviamente tem um percentual bem menor, mas, no aspecto quantitativo do número de cartões de crédito, imagino que seria bastante diferente.

Então, fica aqui o nosso pedido. Vamos avaliar, talvez a gente volte a falar sobre isso, o inconformismo da população brasileira, e falamos aqui como representantes. Vou repetir: o cidadão deposita dinheiro na poupança e ganha 0,6% ao mês. Se ele pagasse 3%, tudo bem, porque a gente sabe que tem o *spread*. Nós conhecemos tudo isso. Agora, daí a taxa de 7% a 10% dos bancos e das administradoras de cartão de crédito com parcelamento, que estão cobrando mais do que agiota... Tem agiota, lá em Santa Catarina, que cobra 3%, 4%, 5%, no máximo.

A maioria dos agiotas hoje cobra 3%. É lamentável dizer isso, é ilegal, não pode. Mas é a prática, é o costume, é desburocracia. Quando o cidadão não encontra, ele vai e se submete. E as pessoas me contam: *"Ah, fui lá ao fulano, troquei o cheque e ele me cobrou 3%"*.

Que dizer, o agiota tão condenável, tão contestado, inclusive com prática ilegal, mas legalmente se cobra mais. A gente sabe de pessoas que têm dificuldade de sair da corda. Tanto é verdade — vamos fazer justiça — que alguns bancos chamam o cliente, ou o cliente procura o gerente do banco, soma toda a dívida que não tem mais condições de pagar e parcela em 4, 5, 6 anos. O próprio banco cobra juros mais baratos para ajudar o cliente. Mas são excepcionalidades. Deveria ser diferente.

Nosso objetivo maior aqui... E nós conhecemos muito bem. Eu conheço como funciona isso. Qual a possibilidade — vocês não precisam responder hoje — de nós baixarmos as taxas de juros, porque isso não fica bem para ninguém, muito menos para quem paga. Sobra até para as autoridades. Sobre até para nós, que, em princípio, não administramos, mas somos legisladores. Sobra para o Governo,



embora eu culpe muito o Governo, de modo geral, e as instituições que têm o direito de regulamentar, de fiscalizar e de nortear que os juros sejam cobrados, pelo menos, dentro do patamar acessível para as pessoas.

Era isso. Colocamo-nos à disposição para as considerações finais, se vocês assim pretenderem.

O SR. ANSELMO PEREIRA NETTO - É sobre a questão do horário do funcionamento de agências. Hoje em dia poderia ser aberta agência na hora que... Não existe mais isso. Existe hoje uma regra muito mais adequada que exige o funcionamento do banco em determinado período, das 11 às 15 horas. Então, não existe mais essa... Eu o parabenizo pela sua iniciativa muito interessante. Obrigado.

Era isso. Compartilhamos. Lembrando que, em relação à qualidade de serviço, existe uma regulamentação para que o sistema financeiro possa contratar estruturas de correspondência. Então, os Correios, isso tudo visa permitir uma maior agilidade no atendimento, dependendo da estratégia de cada instituição, porque o correspondente não tem essas limitações de horário nem de local de funcionamento. É uma forma também de minorar essa carência que muitas vezes se verifica no atendimento.

Era isso. Eu agradeço mais uma vez a oportunidade. Continuamos à disposição para qualquer esclarecimento que se fizer necessário.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Passamos a palavra ao Sr. Leandro Vilain

O SR. LEANDRO VILAIN - Realmente, a questão de serviço hoje é comprometida com esses picos que acontecem. Então, normalmente estão concentrados entre o dia 5 e o dia 10. São um pouco mais concentrados, e, obviamente, esses picos às vezes não são muito previsíveis e ainda acontecem problemas pontuais.

Eu queria destacar só um ponto que eu acho que é importante. Os bancos vêm fazendo um trabalho grande, cientes de que a maior parte da população ainda não usa meios eletrônicos, mas esse é um cenário que vem mudando.

Se nós olharmos a pesquisa da FEBRABAN, que foi divulgada há cerca de 30, 45 dias, veremos que neste ano, no Brasil, foi a primeira vez que as transações gerais do sistema financeiro eletrônico superaram a quantidade de transações não



eletrônicas. Essa é uma tendência que vem se acelerando. A gente acredita muito que isso, obviamente... Talvez eu não consiga tirar uma população de baixa renda, mas pelo menos uma população que tenha acesso à Internet. Eu consigo tirar essa população de dentro da agência, liberando mais tempo de atendimento para a população que realmente necessita.

Louvável também é o seu ponto da abertura da agência — só para ilustrar, sem problema.

(Não identificado) - Eu gostaria de fazer uma observação: será que não é inversamente proporcional? Na medida em que essas transações eletrônicas vão acontecendo, os bancos não vão reduzindo o quadro de funcionários?

O SR. LEANDRO VILAIN- Não. Muito pelo contrário. Se a gente olhar os números da quantidade de agências dos últimos 3 anos, ainda que as transações eletrônicas tenham crescido a quase 2 dígitos, principalmente se você considerar as transações por *mobile*, por exemplo, etc., a quantidade de agências hoje disponíveis para os clientes — vamos tirar ATMs, vamos falar só de agências —, a quantidade de agências no Sistema Financeiro Nacional aumentou. Ela continua aumentando. Parece que para mim, ainda não consigo ter uma conclusão sobre esse efeito, o fato, se nós olharmos as próprias páginas do Banco Central, é que a quantidade de agência hoje aumenta ano após ano.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Passamos a palavra ao Sr. Ricardo de Barros Vieira.

O SR. RICARDO DE BARROS VIEIRA - Eu só queria agradecer a oportunidade e dizer que na Associação a gente está à disposição para, toda vez que a gente for convidado, participar e para tentar explicar. É aquilo que eu disse, a gente apoia o mercado aberto com competição, regulado. A indústria é essencialmente cumpridora das leis e das regras.

Muito obrigado. Estamos à disposição.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos também.

Passamos a palavra ao Sr. Amoque Benigno Araújo

O SR. AMOQUE BENIGNO ARAUJO - O TCU também agradece a oportunidade. É mais uma oportunidade que a gente tem de mostrar um pouco do nosso trabalho.



Fica aqui o agradecimento, Deputado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Edinho Bez) - Agradecemos a todos.

Gostaria de fazer um registro, fazendo justiça ao TCU, que, sempre que nós precisamos, é um braço direito da nossa Comissão. O TCU sempre se fez presente, nunca mediu esforços, sempre se fez representar. O próprio Presidente já veio aqui conosco. Transmita a ele a nossa gratidão pelo trabalho e a atenção de todos vocês.

Agora, fica aqui para encerrar, que é o objetivo maior da nossa reunião: qual é a possibilidade que todos nós, juntos, temos de diminuir as taxas de juros?

O cidadão comum não está entendendo. Eu mesmo, que tenho certa intimidade com o assunto, tenho dificuldade de explicar, de esclarecer quando se fala desde a abertura da conta, a taxa de cadastro, os juros e a diferença, que é o *spread*. Mesmo assim, o cidadão não entende, e nós somos cobrados.

Fica aqui a nossa sugestão para que possamos juntos estudar uma forma de baixar as taxas de juros no Brasil, o que é muito importante para todos nós. E hoje, especificamente, sobre a cobrança do cartão de crédito.

Para encerrar com a última observação, Deputado Manuel Rosa Neca, nosso Deputado atuante desta Comissão, que também foi bancário, quero dizer que, com a iniciativa de V.Exa., eu tomei várias providências.

Eu, na Caixa Econômica, cheguei a ser considerado, em alguns momentos, o gerente com maior resultado, um dos melhores gerentes do Estado. Cheguei a ser o quinto do País. A gente era caxias, trabalhava para metas, aquelas coisas todas e muitas vezes tomava a iniciativa também. E aparecia lá o inspetor do Banco Central sem a menor sensibilidade, é de outro mundo, não pode ser aqui da Terra. Chega lá e não quer nem saber. Foi mostrar serviço, provava que era para resultados e tal.

O próprio inspetor da Caixa, quando alguns bons clientes... Eu sempre falo: *"Se a conta é antiga, o cara tem que ter um tratamento diferenciado"*. Se fosse picareta, se fosse ruim, não era antiga a conta. Se é antiga, já tem que ter um tratamento diferenciado. Então, se estourava a conta de determinado cliente, com 15 anos de Caixa, por exemplo, pode ser de qualquer banco, de acordo com a orientação do Banco Central, teria que devolver o cheque. E eu pagava. Eu pagava, depois ficava respondendo, madrugada adentro, justificando que era bom cliente, antigo e tal, porque não tem a menor sensibilidade. Claro que eles estão lá para



isso, para apurar irregularidades. Eu entendo que isso também não pode servir de motivação para que outros também façam. Mas o que deixa a gente indignado é exatamente isso, a falta, repito, de sensibilidade.

A mesma coisa, os fiscais do Ministério do Trabalho. No interior, lá tem o agricultor produzindo, trabalhando. Eu falo com muito orgulho, porque eu sou da roça, trabalhei na agricultura até os 18 anos. Saí para estudar, depois não voltei mais. Mas determinado filho, que tem 14 anos, o fiscal chega, de repente, e ele está carregando, como nós chamamos, um feixe de lenha ou coisa parecida, e o fiscal o multa. Eu pedi que me denunciassem o fiscal. Denunciar o fiscal, porque daí nós vamos chegar ao Ministro. É por isso que está cheio de bandido aí. É por isso que nós não mais ensinamos o que é trabalho. E trabalho é dignidade. Trabalho é virtude. É o trabalho a base. A gente aprendeu, com os nossos pais, que é trabalhando. Está na Bíblia que o trabalho faz parte do nosso dia a dia.

Então, tem certos abusos, que eu admito, que têm que ter a lei para nortear, mas a falta de sensibilidade, como V.Exa. falou, assusta.

Agradecemos a todos os nossos convidados. Muito obrigado. Conte conosco também. Estamos abertos para receber sugestões.

Não havendo mais quem queira fazer uso da palavra, eu gostaria outra vez de agradecer as presenças dos convidados nesta reunião, agradecendo também a todos, mais uma vez.

Está encerrada esta reunião.

Muito obrigado.