



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 11719/2019-BCB  
PE 157549

Brasília, 6 de junho de 2019.

A Sua Excelência a Senhora  
Deputada Soraya Santos  
Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados  
Praça dos Três Poderes  
70165-900 – Brasília (DF)

<b>PRIMEIRA-SECRETARIA</b>	
Documento recebido nesta Secretaria sem a indicação ou aparência de tratar-se de conteúdo de caráter sigiloso, nos termos do Decreto n. 7.845, de 14/11/2012, do Poder Executivo.	
Em 07/06/19	às 16h 14.
<i>lme</i>	5-876
Servidor	Ponto
<i>[Assinatura]</i>	
Portador	

Assunto: Ofício 1ªSec/RI/E/nº 441/19, referente ao RIC nº 479, de 2019.

Senhora Primeira-Secretária,

Refiro-me ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 441/19, de 8 de maio de 2019, por meio do qual V.Exa. encaminhou ao Banco Central do Brasil o Requerimento de Informação nº 479, de 2019, de autoria do Deputado Ivan Valente.

2. A propósito, encaminho a V.Exa. o anexo Ofício 11556/2019-BCB/Diret, de 6 de junho de 2019, subscrito pelo Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania, com informações sobre o assunto.

Atenciosamente,

*Bruno Serra Fernandes*  
Bruno Serra Fernandes  
Presidente, substituto



### Presidente

SBS Quadra 3, Bloco B, Edifício Sede – 20º andar  
70074-900 – Brasília (DF)  
Telefone: (61) 3414-1010  
E-mail: presidencia@bcb.gov.br









## BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 11556/2019-BCB/Diret  
PE 157549

Brasília, 6 de junho de 2019.

A Sua Excelência a Senhora  
Deputada Soraya Santos  
Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados  
Praça dos Três Poderes  
70165-900 – Brasília (DF)

Assunto: Ofício 1ªSec/RI/E/nº 441/19, referente ao RIC nº 479, de 2019.

Senhora Primeira-Secretária,

Refiro-me ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 441/19, de 8 de maio de 2019, por meio do qual V. Exa., com base no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, encaminha ao Presidente do Banco Central do Brasil (BCB) o Requerimento de Informação nº 479, de 2019, de autoria do Deputado Ivan Valente, que solicita “*informações sobre o uso de práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas por instituições financeiras e correspondentes bancários*”.

2. A propósito, resgato os quesitos formulados:

- “1) Diante da proliferação de casos em que instituições financeiras e correspondentes bancários são flagrados utilizando práticas abusivas para assediar consumidores por meio de ligações telefônicas para cobrança e oferta de produtos e serviços, quantas instituições e correspondentes bancários foram punidos por este tipo de prática nos últimos 5 anos? Quantas multas foram aplicadas? Qual o valor de cada multa aplicada? Quantas multas eventualmente aplicadas foram pagas durante este período?”*
- 2) O Banco Central possui algum canal para que os consumidores vítimas desse tipo de prática possam denunciá-la?*
- 3) O Banco Central possui alguma regulamentação ou estuda a criação de alguma norma que possa impedir a continuidade do assédio aos consumidores por meio de ligações telefônicas? Qual a previsão para a publicação dessa norma?*
- 4) Quais são as medidas adotadas pelo Banco Central para assegurar e fiscalizar o cumprimento da lei de proteção de dados pessoais pelas instituições financeiras e correspondentes bancários?”*









## BANCO CENTRAL DO BRASIL

2

3. Acerca dos questionamentos 1 a 3, esclareço que falece ao BCB competência legal ou regulatória para a apuração de ocorrências de prática consumerista abusiva, a exemplo das mencionadas ligações telefônicas para cobrança ou oferta de produtos e serviços, tratando-se de matéria de competência dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), constituído pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, e pelos órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal, municipais e entidades civis de defesa do consumidor, consoante dispõem os artigos 105 e 106 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e o art. 2º do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

4. Especificamente em relação ao questionamento 2, informo que o BCB dispõe de estrutura de atendimento ao público para prestação de informações e registro de reclamações contra as instituições autorizadas a funcionar por esta Autarquia, regulada pela Circular nº 3.729, de 17 de novembro de 2014. As reclamações recebidas, mesmo que alheias ao espectro das competências legais desta Autarquia, são encaminhadas às instituições reguladas para que forneçam resposta ao cidadão, com cópia para o BCB. Informações adicionais sobre o assunto podem ser encontradas por meio do *link* [https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar\\_reclamacao](https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao).

5. No que concerne ao questionamento 4, informo que não há regulamento expedido pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) ou pelo BCB que trate do cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Tal diploma legal, cuja vigência se iniciará em 14 de agosto de 2020, não confere competência ao CMN ou ao BCB para regulamentação ou fiscalização de seus comandos. Em verdade, caberá à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão da administração pública federal criado pela Medida Provisória nº 869, de 27 de dezembro de 2018, integrante da Presidência da República, a interpretação da Lei na esfera administrativa e a edição de normas e procedimentos sobre a proteção de dados pessoais.

Sendo o que havia a relatar, subscrevo atenciosamente,

Paulo Sérgio Neves de Souza  
Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania, substituto



