

Senhor Presidente,

Refiro-me aos termos do OF-TP nº 528Ade 23.12.2003, por meio do qual V.Exa. requer informações decorrentes da Proposta de Fiscalização e Controle nº 10/2003, de autoria do Deputado Luiz Bittencourt, que propõe a essa Comissão a fiscalização das denúncias relativas aos procedimentos administrativos das Empresas Administradoras de Cartões de Crédito.

Com referência **aos itens 1-a, 1-b e 1-c**, do Plano de Trabalho e Metodologia de Avaliação - decorrente do Relatório Prévio do Relator, Deputado Renato Cozzolino inserido na referida PFC 10/03 -, esclarecemos que as providências ali recomendadas não estão afetas às atribuições do Banco do Brasil.

Em relação **ao item 1-d**, entendemos que as operações de natureza financeira, utilizando os cartões como meio de pagamento, provocam repercussão positiva na economia como um todo, proporcionando maior agilidade nos negócios, redução dos custos transacionais, refletindo na dinâmica das transações comerciais que verifica-se pela crescente participação das vendas com utilização de cartão, em contrapartida à tendência decrescente na utilização do cheque como meio de pagamento.

No ano de 2003 o faturamento de compras com cartões emitidos com as bandeiras *Mastercard e Visa* atingiu a cifra de R\$ 85 bilhões, representando incremento de 26% em relação ao ano anterior.



A Sua Excelência o Senhor
Deputado GIVALDO CARIMBÃO
Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias
Câmara dos Deputados

Com base em dados divulgados pelo Banco Central, o setor financeiro vem registrando queda regular no volume de cheques trocados nos últimos anos. Em 1997 foram 2.943,9 milhões, caindo para 2.397,3 milhões em 2002 e 2.246,4 nos últimos doze meses, apesar do crescente volume de negócios e da expansão da base de clientes, o que demonstra o crescente interesse dos consumidores pelo uso do cartão como meio de pagamento, dadas as suas vantagens em relação à praticidade, segurança e agilidade.

Quanto ao item 1-e, há alguns aspectos que merecem os seguintes comentários:

- em relação às transações feitas no exterior, informamos que os dados são encaminhados ao Banco Central do Brasil. A fatura é emitida estabelecendo a conversão dos valores em dólares dos Estados Unidos da América, na data da operação, para futura conversão em reais, na data do pagamento ou do vencimento da fatura;
- nos casos do envolvimento de uma terceira moeda, o titular paga tarifa sobre o serviço, cobrada pelas bandeiras, sobre a operação de conversão para dólares dos Estados Unidos da América;
- são cobradas tarifas e percentual sobre o valor transacionado, ambas definidas pelas bandeiras, no caso de saques no exterior.
- com respeito às fontes de financiamento, as atividades das administradoras de cartões de crédito, na sua quase totalidade, foram absorvidas pelos bancos múltiplos. De modo que o financiamento das operações é realizado com recursos captados no mercado para aplicação nos diversos produtos e serviços bancários, inclusive o cartão de crédito.
- o contrato de cartão de crédito, tal como os demais produtos bancários, possui a característica de contrato de adesão, justificado pela facilidade na sua operacionalização. A adesão ao contrato é faculdade conferida ao cliente. Quanto a novos produtos e serviços postos à sua disposição, é sempre preservada sua decisão pessoal.

No que se refere à política de atendimento, ressaltamos que é do interesse do Banco a busca constante do aprimoramento nas relações com a clientela. O setor financeiro é um segmento da economia onde a concorrência se mostra bastante acirrada. O atendimento apresenta-se como alternativa para esse enfrentamento no mercado.



O Banco do Brasil, visando proporcionar maior comodidade ao cliente, coloca à sua disposição diversas alternativas, tais como:

- a própria agência de relacionamento do cliente, ou qualquer um dos 12.382 pontos de atendimento espalhados pelo território nacional, nos quais os funcionários do Banco do Brasil estão aptos a auxiliar o cliente em suas dúvidas;
- possibilidade de utilização das centrais de atendimento telefônico;
- página do Banco disponível na *internet*, facilitando o acesso do cliente aos dados de sua vida financeira;
- os canais, BB-Responde e BB-Resolve, estão à disposição do cliente para os casos de dúvidas surgidas no seu relacionamento com o Banco.

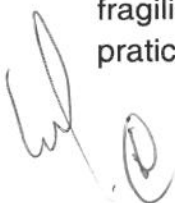
Em relação **ao item 1-f**, informamos não ser da competência do Banco do Brasil a função de órgão regulador em matéria de cartões de crédito, ficando prejudicada a análise desse item.

O Banco do Brasil assume, indistintamente, as funções de empresa administradora de cartões e de banco emissor. Nesse sentido, funções como administração do produto, prestação de garantia, concessão de financiamento e o relacionamento com o cliente são desempenhadas pelo Banco Múltiplo.

Quanto ao suporte normativo e legal que respalda o funcionamento do setor, lembramos que as operações com cartões recebem tratamento análogo aos demais produtos bancários, em consonância com normas emanadas pelo Banco Central do Brasil, Receita Federal e Legislação em vigor.

Sob a ótica do Banco, ao assumir o papel de empresa administradora de cartão de crédito, faz-se necessário um breve relato diagnosticando alguns problemas enfrentados pelo setor. Citemos alguns deles:

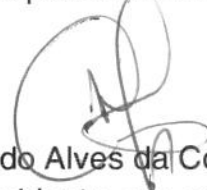
- inexistência, até a presente data, um cadastro positivo à disposição dos diversos agentes econômicos. Sua implantação poderia contribuir para a diminuição do nível de risco nas operações, fato que traria repercussão positiva no mercado;
- dificuldades na apuração de fraudes e punição de fraudadores, em função da fragilidade da legislação penal, inadequada em relação à tipologia dos crimes praticados contra o setor;



- falta de esclarecimentos e a necessidade da busca de conhecimentos por pequena parcela dos usuários, ensejando consultas a diversos órgãos, tais como Procon, Ministério Público, etc., levando problemas que estariam resolvidos com uma simples conversa com o gerente da conta;
- considerando que o uso do cartão de crédito é um traço de cultura recente no Brasil, educar o cliente para melhor utilização do produto cartão de crédito tem-se tornado uma prática de mercado. Nesse sentido, o Banco do Brasil vem desenvolvendo diversas ações com vistas a oferecer aos clientes informações e esclarecimentos detalhados acerca dos produtos financeiros postos à sua disposição.



Respeitosamente,



Ricardo Alves da Conceição
Presidente, em exercício