

São Paulo, 07 de abril de 2020.

**A Federação Brasileira de Bancos - Febraban  
Isaac Sidney Menezes Ferreira - Presidente**

Presidência

e-mail: [secretaria.geral@febraban.org.br](mailto:secretaria.geral@febraban.org.br)

**C/C.: Amaury Oliva - Diretor de Autorregulação**

Diretoria de Regulação

e-mail: [amaury.oliva@febraban.org.br](mailto:amaury.oliva@febraban.org.br)

***Assunto: Compromissos com a sociedade diante da pandemia da Covid-19 no atendimento dos serviços bancários e acesso às medidas de emergência***

Prezados Srs.

O Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, independente de empresas, partidos ou governos. Fundado em 1987 por um grupo de voluntários, a missão desta associação é orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, sobretudo, lutar pelos direitos de consumidores.

Como entidade que representa os interesses de consumidores, estamos acompanhando com bastante atenção as medidas anunciadas pelo governo e todos os setores da economia com objetivo de orientar a população sobre os impactos e agravamento da situação econômica provocada pela pandemia do novo coronavírus.

O Idec está ciente dos impactos do isolamento social imposto para reduzir a propagação do vírus na população e evitar o colapso no sistema de saúde e atividade econômica. Os serviços bancários também foram afetados, com redução de horário e pessoal de atendimento nas agências; redução de acesso aos correspondentes

bancários, casas lotéricas e redução das equipes de *call centers*, o que, consequentemente, reduz as condições de acesso dos consumidores aos serviços bancários.

Buscando orientar os consumidores sobre as alternativas de acesso aos bancos através dos canais virtuais, publicamos em nossas redes sociais, nota de esclarecimentos sobre os canais disponíveis e tutoriais produzidos pelos bancos para contribuir com a orientação dos usuários sobre atendimento seguro e recomendações de uso. Mesmo assim, ainda existem barreiras intransponíveis para muitos consumidores com dificuldade de adaptação, como idosos, pessoas com pouca escolaridade e sem acesso à internet segura.

Estamos no início do mês, momento em que a maioria das famílias recebem seus salários e concentram os pagamentos de serviços essenciais e outros compromissos financeiros. Mesmo diante das amplas evidências, nenhuma medida de adequação às novas condições de atendimento foi apresentada. Paralelamente a essa realidade, os bancos anunciaram no dia 16/03/2020 a suspensão das parcelas nos contratos de crédito que estejam dentro do prazo de vencimento. Com exceção do cartão de crédito e o cheque especial, nenhum esclarecimento adicional foi realizado para a população, não foram definidas as regras de aplicação da suspensão e impactos nos contratos das diversas linhas de crédito existentes.

A unificação dos pedidos e a falta de esclarecimentos resultou em uma sobrecarga do sistema de atendimento dos bancos na última quinzena de março, sendo intensificada no início de abril. Isso expôs consumidores a longa espera nos *call centers* em busca de todo tipo de informação. Apesar de entender a situação atípica que atravessa o país, por conta da pandemia da Covid-19, não é compreensível que a previsibilidade do quadro de demanda elevada pelos serviços bancários não tenha sido objeto de um programa de contingência das instituições financeiras.

Os canais sobrecarregados, inclusive, expõem os consumidores ao descumprimento dos prazos de pagamentos de seus compromissos financeiros. Ocasionalmente, então, uma inadimplência que decorre da impossibilidade de interagir com os canais de autoatendimento, com cobrança de multas e mora por atraso. O acesso pelos sites de *internet banking* e de aplicativos móveis tem apresentado falhas de operação, bem como acesso às agências e todos os sistemas de telefonia com longo período de espera em média superiores a uma hora e muitas vezes com queda das ligações, respostas insuficientes, demandas não atendidas.

Seria esperado que os bancos apresentassem, ao longo desse curto período, regras para atender a demanda de suspensão como: estabelecimento de prazo e canais exclusivos de contato, tipo de operação, regras de avaliação dos contratos e estabelecimento de prioridades. Além da dificuldade de acesso para renegociar a

suspensão das dívidas, os consumidores passaram a enfrentar dificuldades em todos os canais de atendimentos do banco, expostos à sobrecarga do sistema. Verifica-se ainda a ausência de medidas efetivas para o atendimento da população com perda de renda, emprego e redução de jornada de trabalho.

Além de todas essas questões, a população está aguardando o anúncio do pagamento do socorro financeiro do governo – “renda básica” – que será realizado pela Caixa Econômica Federal, e que de alguma forma, esse recurso será transacionado pelos demais bancos, o que acarretará ainda mais a procura pelos serviços bancários.

Agrupamos a seguir as naturezas das reclamações:

- **Acessibilidade nos canais de autoatendimento** para realizar o cadastro através do aplicativo ou internet banking (senha de acesso; reconhecimento do cadastro; não reconhecimento de senhas em contas já cadastradas; instabilidade de navegação com páginas com erros; necessidade de cadastro nas agências; tentativa de saque em caixa eletrônico com informação que a conta não existe; acesso ao aplicativo acusando senha incorreta para cadastro ativo e em uso; impossibilidade de realizar transferências; dificuldade de contato pelo call center pela restrição de horário de atendimento; Instabilidade de sistema, com negativa de operações e reconhecimento de senha; dificuldade para reativação da conta através do aplicativo e validação de senhas; dificuldade de acesso para cadastro de smartphone; baixa do aplicativo sem ativação do serviço do banco; necessidade de registrar a senha mais de uma vez na agência e não ativar o aplicativo).
- **Acessibilidade nas agências** (seguranças impedem o acesso sem saber a natureza dos problemas; dificuldade para registrar senha de acesso aos canais eletrônicos; caixas eletrônicos inoperantes; agências fechadas sem comunicação prévia).
- **Acessibilidade no Canal do SAC e de Relacionamento:** Há inúmeros relatos sobre problemas com os bancos decorrentes das restrições que os consumidores encontram para realizar operações pelo autoatendimento e impedem a conclusão das operações (teto para limite de transação como: pagamentos, transferências e saques).
- **Impossibilidade de questionamento de cobranças indevidas:** tarifas não reconhecidas ou não pactuadas; descontos de seguros e tarifas de comunicação digital, depósitos com divergência de valores, recebimento de remessa do exterior que não entra na conta;

negativação de crédito estudantil sem notificação; clonagem de cartão com compra indevida com bloqueio de cartão e impossibilidade de suspender o débito automático.

- **Ausência de regras para firmar acordos de suspensão** de parcela de crédito: Descumprimento de acordos firmados sem comprovação e cobrança da parcela reativada; dificuldade de contato com os canais do banco para fazer a solicitação; negativa de suspensão sob alegação de procedimento "sistêmico" inalterável; suspensão oferecida com a oferta de outra linha de crédito; renegociação da dívida com nova taxa de juros; impossibilidade de fazer a suspensão porque a dívida já está vencida; acordo firmado em 19/3 e não cumprido; negativa de acordo e impossibilidade de suspender o desconto em débito automático; impossibilidade de renegociar cartão de crédito e tirar a fatura do débito automático; dificuldade de parcelar o saldo da fatura; imposição de renovação de crédito com novas regras; atendentes informam que é mentira da mídia e outros pedem para entrar em contato em maio.

Já prevendo mais uma corrida aos bancos com liberação dos recursos da renda básica disponibilizada pelo Governo Federal, a liberação da 1ª parcela do 13º salário aos beneficiários do INSS e também os recursos do FGTS ainda em abril, a demanda por serviços bancários continuará muito alta nas próximas semanas.

O Idec requer medidas de garantia de acessibilidade aos serviços bancários através de um plano de contingência para não onerar os consumidores e possibilitar a realização das transações com mais fluidez nas operações e no fluxo dos recursos entre contas e adoção de medidas que garantam a segurança dessas transações conforme segue:

- I. **Acesso aos recursos de renda básica:** Isenção de tarifas para a sua movimentação através de DOC/TED e tarifa de saque, desvinculação do saldo de cheque especial para que o recurso esteja a disposição do consumidor para consumo imediato e não para pagamento de dívidas bancárias;
- II. **Isenção de cobrança de juros por atraso involuntário:** O Idec sugere que, dada a dificuldade de atendimento às demandas dos consumidores para o pagamento das contas, sejam estabelecidos prazos para o pagamento de dívidas e **excluídas as multas e mora pelos dias de atraso decorrente das dificuldades de contato com os bancos**, enquanto prevalecer o isolamento social e para todos os consumidores afetados pelo coronavírus;

- III. **Redução das taxas de juros e prazo para pagamento:** Os bancos também devem rever para **baixo a taxas de juros para os novos empréstimos a ser concedidos aos consumidores e microempresas com prazos para início de pagamento inicial de 60 a 120 dias**, para possibilitar a sobrevivência das famílias e recuperação das micro e pequenas empresas com injeção de recursos públicos para preservar as condições de consumo e reativação da economia.

Agradecemos a atenção e nos colocamos à disposição para o diálogo.

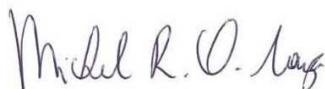
Atenciosamente,



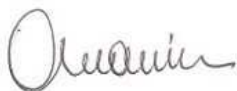
**Teresa Liporace**  
Diretora Executiva



**Igor Britto**  
Diretor Relações Institucionais



**Michel Roberto de Souza**  
Advogado



**Ione Amorim**  
Coordenadora do Programa Financeiro