



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

Sistema Financeiro Cidadão

24 de agosto de 2011

Amaury Martins de Oliva
Diretor Substituto do
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Secretaria de Direito Econômico



Tema atual e estratégico:

- Contexto Internacional: consumidor como sujeito de direitos vs. protagonista na economia.
- Contexto Nacional: melhoria na distribuição de renda, aumento de crédito, inclusão de 30 milhões de novos consumidores.



Diagnóstico do setor financeiro:

- Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC
- Problemas Mais Demandados – Assuntos Financeiros - 2009 a 2011 (1º. Semestre)



Ranking	Problema	Total	%
1º	Cobrança indevida.	353.101	37,28%
2º	Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	156.145	16,48%
3º	Calculo de prestação em atraso	76.643	8,09%
4º	Calculo de prestação/taxa de juros	75.546	7,98%
5º	Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito	36.036	3,80%
6º	Antecipação de Financiamento	30.351	3,20%
7º	Crédito Consignado	18.392	1,94%
8º	Calculo de antecipação de prestação	16.001	1,69%
9º	Discordância quanto as avarias	12.677	1,34%
10º	Não entrega de quitação/retenção de documentos	12.529	1,32%
Demais Problemas		159.821	16,87%
Total		947.242	100,00%



Atuação SNDC:

- Atuação repressiva: fiscalização e aplicação de sanções;
- Atuação preventiva: diálogo e incentivo à autorregulação;
- Educação financeira: oficinas e cursos, cartilhas, assistência ao superendividado.



Atuação SNDC: articulação Bacen

- Troca de informações e fiscalização conjunta;
- Publicação de boletins temáticos (Consumo e Finanças), educação financeira;
- Contribuição para regulamentação de serviços: tarifas bancárias, cartão de crédito, correspondentes bancários.



Atuação SNDC: articulação CVM

- Troca de informações: informações relevantes aos acionistas;
- Publicação de boletins temáticos (Proteção ao Consumidor-Investidor), educação financeira;



Atuação do Mercado:

- Autorregulação Febraban (filas em bancos);
- Projeto Indicadores Públicos de Defesa do Consumidor: 3 eixos de ação (demandas, atendimento preliminar e acordos);
- Compromissos públicos ABECS (envio de cartão, informações nas faturas e extrato do contrato).



Desafios:

- Garantia do direito à informação e qualidade dos serviços;
- Aperfeiçoamento do SAC: acesso, qualidade e resolutividade;
- Responsabilidade na concessão de crédito;
- Informações pessoais de consumidores: cadastro positivo e proteção de dados pessoais.