

FB-0605/2020

São Paulo, 30 de abril de 2020.

Excelentíssimo Sr.
Dr. Luiz Antonio Teixeira Jr.
Deputado Federal
Coordenador da CEXCORVI
Câmara dos Deputados

Excelentíssima Sra.
Carmen Zanotto
Deputada Federal
Relatora da CEXCORVI
Câmara dos Deputados

Ofício nº. 69/2020 - Pres.

Senhores Deputados,

Cumprimentando-os, cordialmente, agradecemos o ofício acima contendo sugestões relativas ao esforço para dirimir filas nas áreas externas das agências, além da intensificação das medidas de higienização pessoal e instalações e ampliação dos horários de atendimento em agências.

Sensível aos impactos da pandemia pela qual todos estamos sendo afetados, e ciente de seu papel na sociedade, o setor bancário tem adotado uma série de medidas visando mitigar os impactos da Covid-19.

Nesse sentido, o setor vem atuando em diversas frentes, que envolvem concessão ou repactuação de crédito; medidas de proteção da vida humana visando evitar a disseminação do vírus; apoio e doações para infraestrutura hospitalar, compra de kits de teste, respiradores e equipamentos médicos, entre outras.

Em relação ao crédito, no intuito de mitigar os impactos sociais e econômicos decorrentes da pandemia para consumidores e microempresários, os maiores bancos se comprometeram em atender pedidos de carência por 60 dias, dos vencimentos de dívidas de clientes pessoas físicas e micro e pequenas empresas. Já foram renegociados 3,5 milhões de contratos, que tem um valor total de R\$203,2 bilhões.

Como parte das medidas de apoio a pequenas e médias empresas, o Governo Federal abriu uma linha de crédito emergencial para financiamento da folha de pagamento. O programa, no valor total de R\$40 bilhões, será custeado pelo Tesouro Nacional (85%) e pelos bancos participantes do programa, que irão contribuir com outros 15%. Os recursos serão concedidos à taxa fixa de 3,75% ao ano.

O setor bancário também está viabilizando o pagamento do Auxílio Emergencial na rede bancária (três cotas de 600 a 1.200 reais), através da operacionalização da Caixa Econômica Federal, assegurando que não ocorrerão débitos de nenhuma natureza sobre

estes recursos (tarifas e dívidas pré-existentes), além da isenção de cobrança de tarifa de DOC para a transferência do valor do benefício para sua conta. Estima-se 55 milhões de beneficiados recebendo R\$ 98 bilhões.

Para proteger a saúde da população, a FEBRABAN e os bancos associados têm orientado o consumidor, por meio de campanhas nas mídias tradicionais e redes sociais¹, a utilizar os canais remotos para as transações bancárias, com o objetivo de evitar a concentração de clientes nas agências. Os canais de atendimento remoto, como mobile, internet banking e *call centers* oferecem praticamente a totalidade das transações financeiras do sistema bancário e dispensam o comparecimento dos consumidores às agências bancárias.

Em caso de necessidade, a rede de autoatendimento (ATMs), com seus 170 mil terminais espalhados em todo o país, também está à disposição da população para saques e depósitos. Para as situações excepcionais, em que a presença nas agências se mostrar absolutamente indispensável, os bancos intensificaram as medidas de higienização pessoal e das instalações bancárias, inclusive agências e caixas eletrônicos.

Nestes casos, com o objetivo de assegurar a prestação de serviços essenciais, preservando o compromisso do setor com a garantia de segurança no atendimento ao público, especialmente os segmentos mais vulneráveis da população, os bancos estão mantendo as agências bancárias abertas em horários diferenciados. Em regime contingenciado, ou seja, com limite de pessoas no interior das agências e apenas com transações essenciais, as agências realizam atendimento ao público no mínimo das 10 às 14 horas.²

No que concerne ao público de maior vulnerabilidade, os bancos adiantaram a abertura de determinadas agências, para atendimento exclusivo de consumidores de maior risco, em especial, aposentados e pensionistas, em, no mínimo, uma hora. A escolha das agências atende o perfil desses públicos, que recebem suas aposentadorias e benefícios na rede bancária, sendo que os clientes serão avisados dos novos horários por meio de comunicado na própria agência.

Os novos horários foram estabelecidos dentro das normas do Banco Central, que, por meio da Circular 3.991/20, possibilitou às instituições financeiras alterar horários de atendimento ou suspender serviços em agências selecionadas de forma pontual e por períodos limitados de tempo. Os clientes são devidamente informados pelos canais de comunicação de cada banco.

Ainda com vistas a evitar aglomerações e desconcentrar o público que tem comparecido às agências, a CAIXA, que tem operacionalizado o pagamento dos auxílios emergenciais, tem realizado a abertura de agências aos sábados. No dia 25.04, foram abertas 799 agências para atendimento de serviços essenciais à população (saques; pagamentos do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) sem cartão; seguros desemprego; saque Bolsa Família e outros benefícios sociais sem cartão e senha; pagamento de abono salarial e Fundo de

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=V0y8mRNjc0o&feature=youtu.be>

² Os novos horários foram estabelecidos com base na Circular 3.991/20 do Banco Central do Brasil.

FB-0605/2020, de 30.04.2020

fl. 3/3

Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) sem cartão e senha; saque de conta salário sem cartão e senha; e desbloqueio de cartão e senha de contas).

Nesse sentido, com exceção das agências bancárias fechadas em razão de atos do poder Executivo local ou estadual, o setor tem trabalhado para assegurar as determinações do regulador, bem como para atender ao disposto no Decreto Federal 10.280/2020, que define os serviços públicos e atividades essenciais, visando assegurar o atendimento à população.

Destacamos ainda, que dada a escassez de máscaras de proteção, kits de testes, respiradores e outros equipamentos médicos, os bancos se mobilizaram para apoiar frentes de saúde, que incluem doação de R\$1 bilhão para o combate à COVID-19 - maior iniciativa filantrópica já ocorrida no Brasil, que será administrada por um conselho de profissionais de saúde; R\$272 milhões de apoio a pequenas empresas que irão produzir mais de 11.300 mil respiradores no Brasil; R\$200 milhões em máscaras, infraestrutura hospitalar e equipamentos médicos; 5 milhões de kits de testes importados; R\$5 bilhões em linhas de crédito para Santas Casas e hospitais.

Reiteramos o agradecimento pelas sugestões recebidas e reafirmamos que estamos sensíveis e comprometidos com a proteção da sociedade, consumidores e bancários, assim como com a manutenção da prestação de serviços essenciais.

As medidas do setor para enfrentamento dos efeitos do coronavírus estão em frequente atualização e também estão disponíveis em: <https://portal.febraban.org.br/>.

Atenciosamente,

Leandro Vilain
Diretor de Negócios e Operações

Amaury Martins de Oliva
Diretor de Autorregulação