

Banco Central lança cartilha do consumidor bancário

O Banco Central deve lançar, em fevereiro, a Cartilha do Consumidor Bancário (Resoluções 2.878 e 2.892) que os bancos pretendem adotar como norma nas relações com seus clientes. A diretora de Fiscalização do BC, Teresa Grossi e o diretor de Normas do Sistema Financeiro, Sérgio Darcy, devem decidir a estrutura da cartilha, nesta quarta-feira (16/1).

A Cartilha estará disponível para os clientes nas agências dos bancos e também em entidades que trabalham com os direitos do consumidor, como os Procons.

A diretora de Fiscalização, informou que a partir de 15 de abril, o BC vai divulgar no site www.bcb.gov.br uma lista com as dez instituições financeiras e as dez administradoras de consórcios que receberam o maior número de reclamações. A divulgação será mensalmente.

Segundo Teresa Grossi, o objetivo é cobrar dos prestadores de serviços melhor atendimento ao cliente.

Para a advogada Rosana Chiavassa, especialista em Direito do Consumidor, “essa é mais uma tentativa dos bancos de não se subordinarem ao Código de Defesa do Consumidor, assim como já foi a Adin movida pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro (Consif), propondo a imunidade dos bancos ao Código”.

O advogado Geraldo Facó Vidigal, do escritório Castro, Barros, Sobral, Vidigal, Gomes, Advogados, discorda. Para ele, a Cartilha atende aos reclamos da sociedade de uma codificação dos deveres das instituições financeiras, suprimindo uma lacuna.

“O novo Código de Defesa do cliente bancário atende às necessidades de um mercado diferenciado, sujeito a regras específicas e voltado à macro regulação da atividade econômica”, afirmou o advogado.

Date Created

16/01/2002