



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Aspectos regulatórios de Agentes Bancários

Vantagens e desvantagens do modelo brasileiro

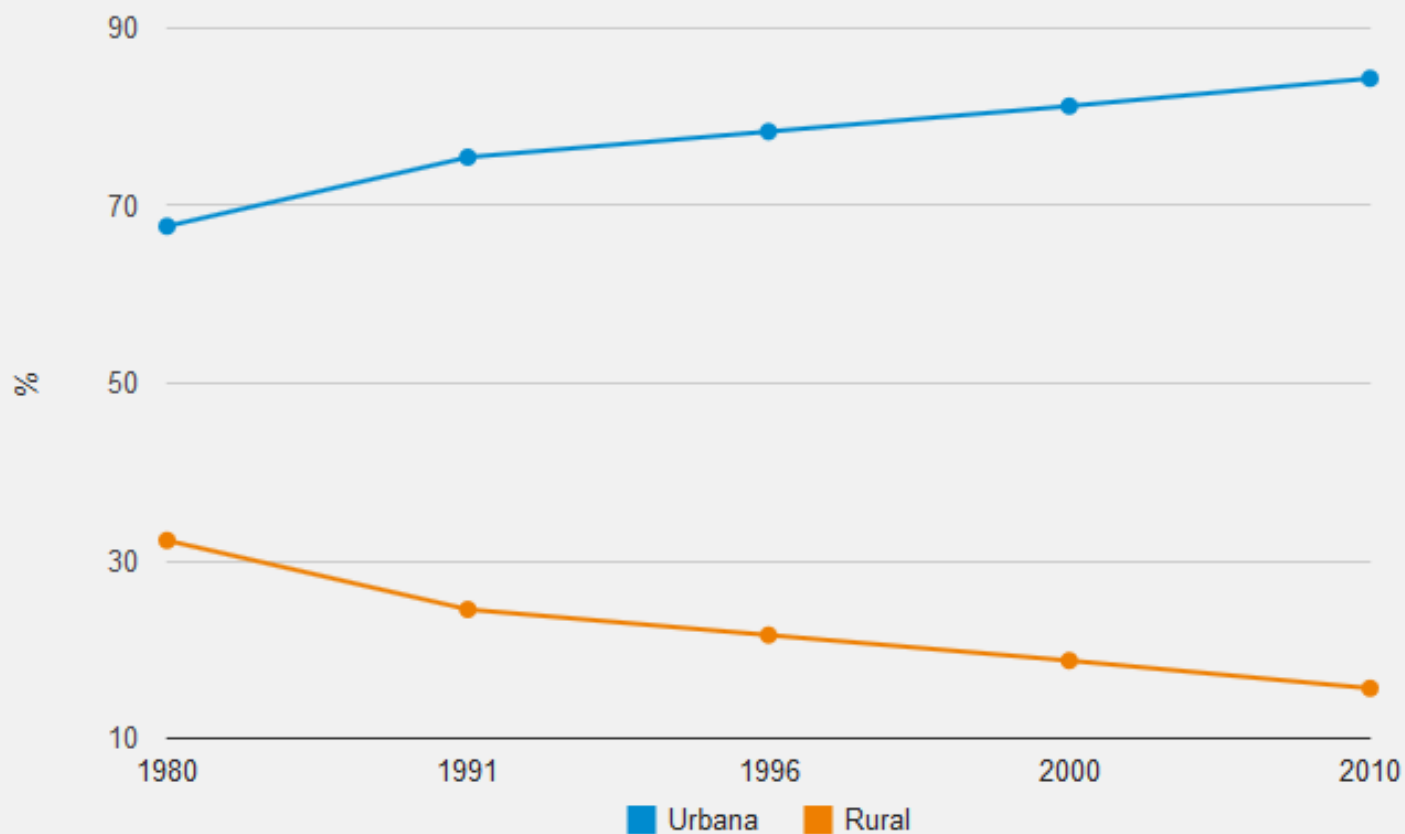
**Serviços Financeiros para Áreas Rurais
Agentes Bancários, Dinheiro Móvel e Ligações Financeiras**

Outubro de 2014

Sergio Jose de Mesquita Gomes
Departamento de Supervisão de Conduta (Decon)

- Cenário do País e população rural
- Estratégias para atendimento
- Modelo brasileiro
- Conclusões

Distribuição percentual da População por situação de domicílio - Brasil - 1980 a 2010



Ver tabela

Fonte: IBGE, Censo Demográfico 1980, 1991, 2000 e 2010, e Contagem da População 1996.


Distribuição da população rural



Região	Munic. pop rural > urbana	%
Norte	144	9%
Nordeste	759	47%
Centro-oeste	84	5%
Sudeste	214	13%
Sul	418	26%



Legenda

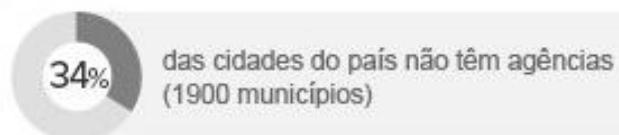
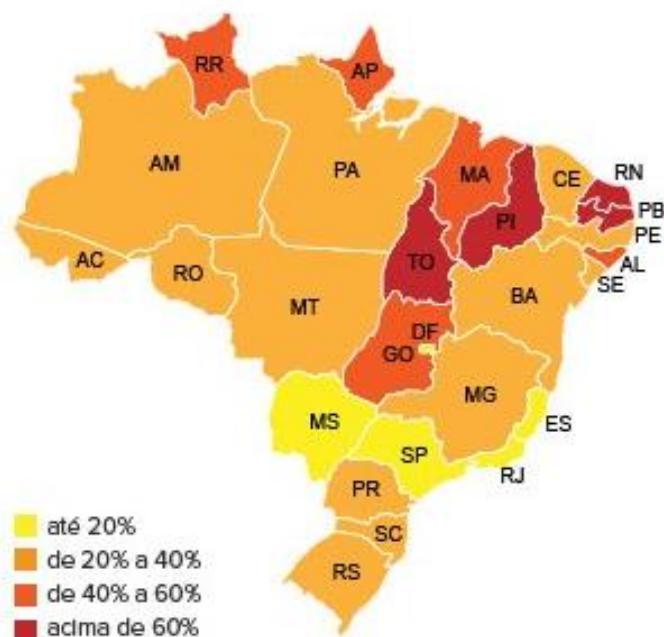
PER_RURAL
 Menos 50%
 Mais de 50%

Fonte: IBGE

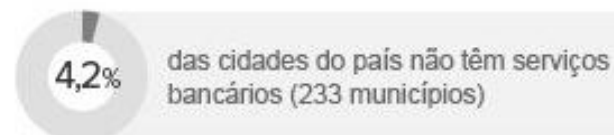
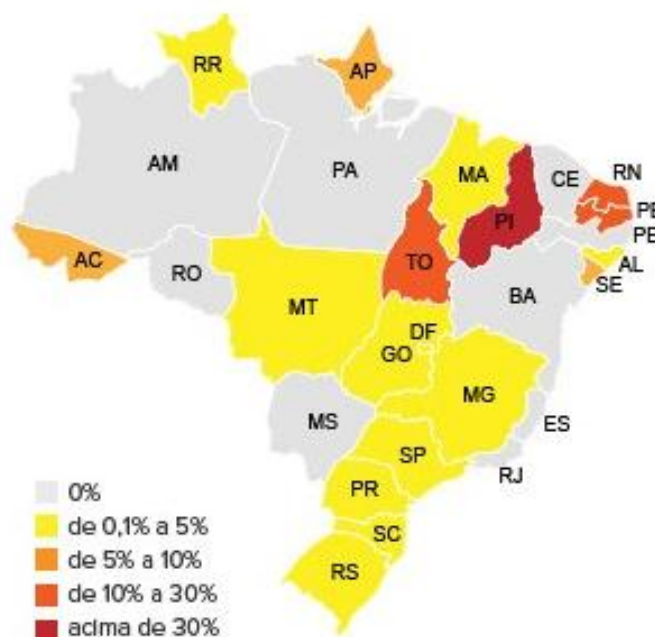


Cidades sem bancos

Proporção de municípios sem agências



Proporção de municípios sem nenhum serviço bancário



Estratégias para atendimento



Estratégias para atendimento



	2001	2005	2007	2009	2012	2013	2014
Agências	16.841	17.515	18.308	20.084	22.219	22.920	23.004
Postos	26.989	36.932	45.217	42.748	48.212	49.421	51.283
Correspondentes	69.929	90.424	99.950	170.618	354.927	375.315	329.887
Total de pontos	113.759	144.871	163.475	233.450	425.358	447.656	404.174

Outubro de 2014:

- 202 milhões de habitantes no País
- 5.564 municípios no país e nenhum desassistido

A Instituição Financeira (autorizada e supervisionada pelo Banco Central) é mantida legalmente responsável pelos serviços e produtos financeiros realizados pelos seus correspondentes (para os quais não é requerida licença), em especial no que concerne:

- Tratamento adequado ao cliente
- Integridade, confiabilidade e sigilo das transações
- Cumprimento das normas e leis

Instituição
Financeira

contrata

Correspondente
atua em nome
da IF

- O correspondente pode ser contratado por mais de uma Instituição Financeira.
- É permitido um nível de delegação do contratado, desde que autorizado pela IF.

Regulamento atual permite diferentes perfis de correspondentes:

- Todos os serviços (normalmente exclusivo da IF)
- Especializado:
 - Recepção e encaminhamento de abertura de contas
 - Depósitos e saques de contas
 - Pagamentos em geral (ex., contas de água, energia, gás)
 - Recepção e encaminhamento de pedidos de empréstimo (ex., veículos, móveis e empréstimo consignado)
 - Câmbio e remessas de valores (até USD 10,000.00)

Modelo Brasileiro



Modelo Brasileiro



Modelo Brasileiro



Modelo Brasileiro



Modelo Brasileiro



Modelo Brasileiro



Modelo Brasileiro



Vantagens percebidas

- Permite a Instituições de menor porte que aumentem sua capacidade de distribuição, sem a utilização de agências bancárias
- Mantém a IF responsável pelas transações
- Oferecem mais opções de pontos de serviços
- Capilaridade do Sistema Financeiro ampliada

Desafios identificados

- Perda da qualidade do atendimento
- Remuneração de curto prazo estimula condutas inadequadas
- Riscos de fraudes e Lavagem de Dinheiro
- Utilização de correspondentes para evasão de recursos de IFs

Estratégias de supervisão

Supervisão voltada para o cumprimento das normas pelas IFs

Nunca diretamente sobre o agente



Estratégias de Supervisão

Supervisão concentra suas análises em evitar o uso inadequado dos correspondentes, preocupando-se com:

- Atendimento de baixa qualidade
- Realização de operações irregulares
- Facilitação do uso das IFs para fins ilegítimos

Como meios para atingir seus objetivos, a Supervisão:

- Realiza visitas nos correspondentes
- Determina o uso de recursos baseados no risco
- Toma ações preventivas, sempre que necessário ou possível

Estrutura geral

- IF são exigidas a apresentar procedimentos quanto a:
 - Prevenção: critérios de seleção dos correspondentes e estabelecimento de procedimentos operacionais seguros e confiáveis
 - Monitoramento: levantamento da performance and resultados, além das reclamações e demandas que envolvam os correspondentes
 - Correção: ações voltadas para a solução de problemas identificados
- Avaliação da política de remuneração (tarifas, comissões e bonificações).
- Efetividade dos controles sobre a rede de correspondentes.

Escopo e profundidade variando conforme a percepção de risco

Contratação

Critérios de contratação são definidos pela IF, mas devem incluir:

- Histórico do agente (restrições de crédito / reclamações dos cliente / reputação).
- Adequação das instalações.

Ao contratar um correspondente, a IF deve:

- Informar ao Banco Central e ao público em geral
- Elaborar contrato com exigências legais e regulamentares.
- Determinar a cobrança de tarifas equivalentes às das agências bancárias
- Incluir exigências normativas quanto à transparência das informações (juros, tarifas, impostos e CET)
- Exigir formalização adequada das operações.

PCQ

O Programa de Controle de Qualidade é o documento principal exigido para a gestão dos correspondentes

- O Plano deve conter os padrões mínimos de qualidade e de atendimento, além de penalidades para casos de descumprimento, devendo inclusive chegar a:
 - Suspensão temporária
 - Encerramento do contrato
- O Banco Central pode:
 - Requerer mudanças no Plano de Controle de Qualidade
 - Determinar suspensões temporárias ou permanentes de contratos com determinados correspondentes

Supervisão – Verificação do processo operacional

Gerenciamento de reclamações e solicitações

- Comunicação: IF deve possuir ferramentas efetivas que permitam a troca de informações com seus correspondentes.
- Correspondentes devem ser capazes de registrar queixa e solicitações de seus clientes, as quais, se não resolvidas, devem ser encaminhadas à IF, a qual deve ser capaz de segregar as reclamações por correspondente.
- Divulgação obrigatória pelos correspondentes do contato do serviço de atendimento e Ouvidoria.

Controles da rede de atendimento

- IF deve estabelecer limites operacionais diários.
- Empréstimos não podem ter valores adiantados antes da aprovação do crédito.
- Recursos devem ser liquidados em até 2 dias úteis.
- IF deve estabelecer procedimentos de controles internos e auditoria.

Remuneração

- É considerada como qualquer forma de repasse aos correspondentes
- Política deve ser viável economicamente.
- Pagamentos realizados podem ser estornados em casos de fraudes ou ausência de documentos.

Atualmente, os pagamentos referentes a operações de crédito podem ser feitos a partir da liberação do valor principal

Problemas identificados

- Cobrança de valores adicionais
- Ausência de contrato com IF
- Substabelecimento sem autorização da IF
- Falta de transparência na identificação da IF responsável
- Formalização de contratos inadequada: sem assinatura, contratos em branco, sem informações sobre taxas ou tarifas
- Ausência de informações sobre atendimento ao consumidor e Ouvidoria.

Problemas identificados

Controles sobre rede de correspondentes

- Declaração falsa de roubo e outras tentativas de não realizar a liquidação dos valores em dinheiro
- Não cumprimento das cláusulas contratuais
- Fraudes do próprio correspondente
- Falta do Plano de Controle de Qualidade

Portabilidade das operações de crédito

- IFs tendem a dificultar a liquidação antecipada das operações de crédito
- Pequenas diferenças na taxa de juros no momento da contratação

- O contínuo crescimento no número de correspondentes contratados e o aumento do volume de operações processadas por esses correspondentes ao longo dos últimos anos, são provas da confiança que o sistema financeiro brasileiro e seus consumidores depositam no modelo
- Do ponto de vista social, os correspondentes representam o instrumento mais eficaz de acesso a populações mais distantes dos grandes centros urbanos (zona rural) ou que ocupam a periferia das metrópoles

- Do ponto de vista econômico, representam um importante canal de acesso das instituições financeiras a mercados específicos, aproveitando as sinergias existentes, e com menor custo
- Ao contrário dos serviços disponibilizados via Internet e Mobile bank, restritos a detentores de contas bancárias, o consumidor não precisa ter conta em banco para efetuar uma transação financeira nas dependências do correspondente

OBRIGADO!

Sergio Jose de Mesquita Gomes

Tel.: +55113491-6846

sergio.gomes@bcb.gov.br