



**CONSTRUYENDO UN SECTOR FINANCIERO  
TRANSPARENTE E INCLUSIVO:  
PRIORIDADES REGIONALES DE POLÍTICA PÚBLICA Y PRIVADA**



**INDUSTRIA BANCARIA: TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR HERRAMIENTA PARA APOYAR SU EFICIENCIA**

**FEBRABAN - FEDERACIÓN BRASILEÑA DE BANCOS**

# INSTITUCIONAL

**FEBRABAN**

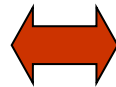
Federação Brasileira de Bancos

Noviembre/2011

# **VISIÓN**

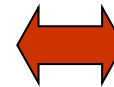
**Un sistema financiero saludable, ético y eficiente es una condición esencial para el desarrollo económico, social y sostenible del País**

# MISIÓN Y PRINCIPALES STAKEHOLDERS



**Misión**

Contribuir para el desarrollo económico, social y sostenible del país, representando a sus asociados y buscando la mejoría continua del sistema financiero y de sus relaciones con la sociedad



## VALORES

- ✓ Promover los valores éticos, morales y legales
- ✓ Valorizar a las personas, el trabajo y el emprendimiento
- ✓ Incentivar prácticas de ciudadanía y responsabilidad socio ambiental
- ✓ Defender la iniciativa privada, el libre mercado y la libre competencia
- ✓ Defender el diálogo, el respeto y la transparencia en las relaciones con clientes y con la sociedad
- ✓ Actuar con profesionalismo y transparencia
- ✓ Valorizar la diversidad y la inclusión social

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Representar a sus asociados frente de los poderes constituidos y entidades representativas de la sociedad
- ✓ Participar con las autoridades e instituciones en la elaboración y perfeccionamiento del sistema normativo
- ✓ Desarrollar iniciativas para la continua mejoría de la productividad del sistema y la reducción de los niveles de riesgo
- ✓ Velar por la eficiencia de la intermediación financiera y aumentar su contribución con la sociedad, inclusive desarrollando esfuerzos que ayuden para el creciente acceso de la población a productos y servicios financieros
- ✓ Transmitir a la sociedad el papel y la contribución del sistema financiero para el desarrollo económico, social y sostenible del País

# LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- ✓ Proponer y defender el cambio o edición de normas que aumenten la eficiencia del sistema financiero y la perfección de sus instrumentos
- ✓ Desarrollar y mantener los canales de comunicación con los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, Asociaciones de Clase, Órganos de Defensa de los Consumidores, Sindicatos y otras entidades y organismos nacionales e internacionales
- ✓ Coordinar, si necesario, la contratación de profesionales para la defensa de legítimos intereses de los asociados
- ✓ Realizar y divulgar estudios y encuestas con el objetivo de perfeccionar el sistema financiero
- ✓ Comunicar el papel y actuación del sistema financiero de forma pro activa
- ✓ Manifestarse, si fuera el caso, sobre temas de interés de la opinión pública
- ✓ Desarrollar programas de formación y calificación para los empleados de los asociados
- ✓ Implantar programas de autorregulación
- ✓ Divulgar a los asociados informaciones relevantes sobre asuntos objeto de su actuación
- ✓ Incentivar y apoyar proyectos destinados a la conservación de la biodiversidad y del uso racional de los recursos naturales
- ✓ Incentivar y promover la financiación de iniciativas que estén en armonía con el desarrollo sostenible

# DINÁMICA DE ACTUACIÓN





# SECTOR BANCARIO DE 2003 al 2010

- ❑ activo total de R\$ 3,8 billones + 190%
- ❑ patrimonio neto total R\$ 351 mil millones + 183%
- ❑ índice de Basilea 17,1 %
- ❑ crédito total R\$ 1.706 mil millones + 308%
- ❑ depósitos totales R\$ 1.466 mil millones + 199%
- ❑ más de 460 mil empleados
- ❑ R\$ 1 mil millón en inversiones sociales y culturales

Presente en 5.657  
municipios



# SECTOR BANCARIO DEL 2003 al 2010

## MAYOR ACCESO

243 mil puntos de atención al público + 177%

153 millones de tarjetas de crédito + 240%

37,8 millones de clientes con acceso a internet + 183%

## MAYOR AUTOMATIZACIÓN DEL SISTEMA

5,2 mil millones de transacciones en caja de las sucursales + 10%

## MAYOR BANCARIZACIÓN

141 millones de cuentas corrientes + 62%

97 millones de cuentas de ahorros + 56%

2,9 mil millones de transacciones con tarjetas de crédito + 222%

56 mil millones de transacciones bancarias + 212%

3 mil millones de transacciones de utilidad pública + 31%

# SECTOR BANCARIO 2010

## MAYOR ACCESIBILIDAD

101 mil ATMS adaptadas para personas con deficiencia

## TRANSACCIONES INTERBANCARIAS

96 millones de TEDs  
2,1 mil millones de boletas bancarias compensadas

## SERVICIO DE ATENCIÓN

43% auto atención  
23% internet banking  
9,4% presencial en la ventanilla  
5,6% corresponsales en el País  
5,2% automáticas  
4,2% POS  
2,9% call centers  
2,0% cheques

# COMUNICACIÓN INTEGRADA

## Plan General de Acciones para fortalecer la Imagen del Sector y de FEBRABAN



# PROYECTOS Y TEMAS

## Diálogo con la sociedad

- Conte Aquí (Comente aquí) - Autorregulación
- Sello Autorregulación
- Encuesta de Proyecciones
- Informativo Semanal de Economía Bancaria
- Encuesta de Crédito y Endeudamiento
- Informe Anual

## Compromiso con el desarrollo socio económico sostenible

- Crédito a largo plazo
- Protocolo Verde
- Ciclo de Finanzas Sostenibles
- Forum de Discusión del Sistema de Pagos

## Compromiso con el desarrollo socio económico sostenible

- M-Payment
- Compe con Imagen
- Corresponsales en el País
- Protección de datos individuales sobre endeudamiento y registro positivo
- Seguridad bancaria
- Prevención a fraudes

# PROYECTOS Y TEMAS

## Promoción de la ciudadanía y de la educación financiera

- Educación financiera
- Forum de la Diversidad
- 2º Grupo de Capacitación e Inclusión de PCDs
- Joven aprendiz
- Bancarización e Inclusión Financiera
- Programa “Começar de Novo“ ( Comenzar de Nuevo)
- FEBRABAN Oportunidades



# Catastro Empresa Pró-Ética

- **Avalia y divulga** las empresas que por voluntariedad participan del proceso de construcción de un ambiente de integridad y de confianza en las relaciones comerciales.
- Compromiso público y voluntario de que adopta **medidas para prevenir y combater** la corrupción en su institución , en favor de la ética en los negocios.
- **Permite visibilidad a las empresas** que comparten la idea de que la corrupción es un problema que debe ser prevenido y combatido no solo por el gobierno, sino también por el sector privado y por la sociedad, y se comprometen con la adopción de medidas de ética e de integridad.

# SISTEMA DE AUTORREGULACIÓN BANCARIA

**FEBRABAN**  
Federação Brasileira de Bancos



# AUTORREGULACIÓN

## Qué es

- Sistema de autodisciplina de las instituciones financieras
- Complementar a las normas y controles que existen (no implica desconocimiento de las capacidades y actividades de intervención del Estado, sirviendo como COMPLEMENTO)
- Adhesión voluntaria

## Objetivos

- Hacer el sistema bancario más saludable, ético, eficiente y confiable
- Elevar los estándares de conducta de los agentes del mercado
- Identificar y conducir temas afines

## Principios

- Ética y legalidad
- Respeto al consumidor
- Comunicación eficiente
- Mejoría continua

# PROCESO DE CREACIÓN

## Estudios preliminares

- Análisis de *benchmarks*
  - BBA y Conar
- Estadística de reclamos
  - Procons, Bacen
  - Defensoría del Cliente
- Identificación de iniciativas y normas relevantes
  - Código de Defensa del Consumidor
  - Normas del CMN y Bacen
  - Códigos de conducta
  - Sistema STAR

## Creación de las Normas

- Entrevistas con *experts* de FEBRABAN
- 15 reuniones y 5 *workshops* con el Grupo de Trabajo
  - BB, Bradesco, Caixa
  - HSBC, Itaú, Real
  - Santander, Unibanco
- Reuniones con líderes de FEBRABAN
- Reuniones con la Asociación Brasileira de Empresas de Tarjetas de Crédito y Servicios - ABECS

## Feedback

- *Feedbacks* del Grupo de Trabajo
- Presentación para *stakeholders*: Banco Central y Servicio Nacional de Defensa del Consumidor

# VENTAJAS DE LA AUTORREGULACIÓN

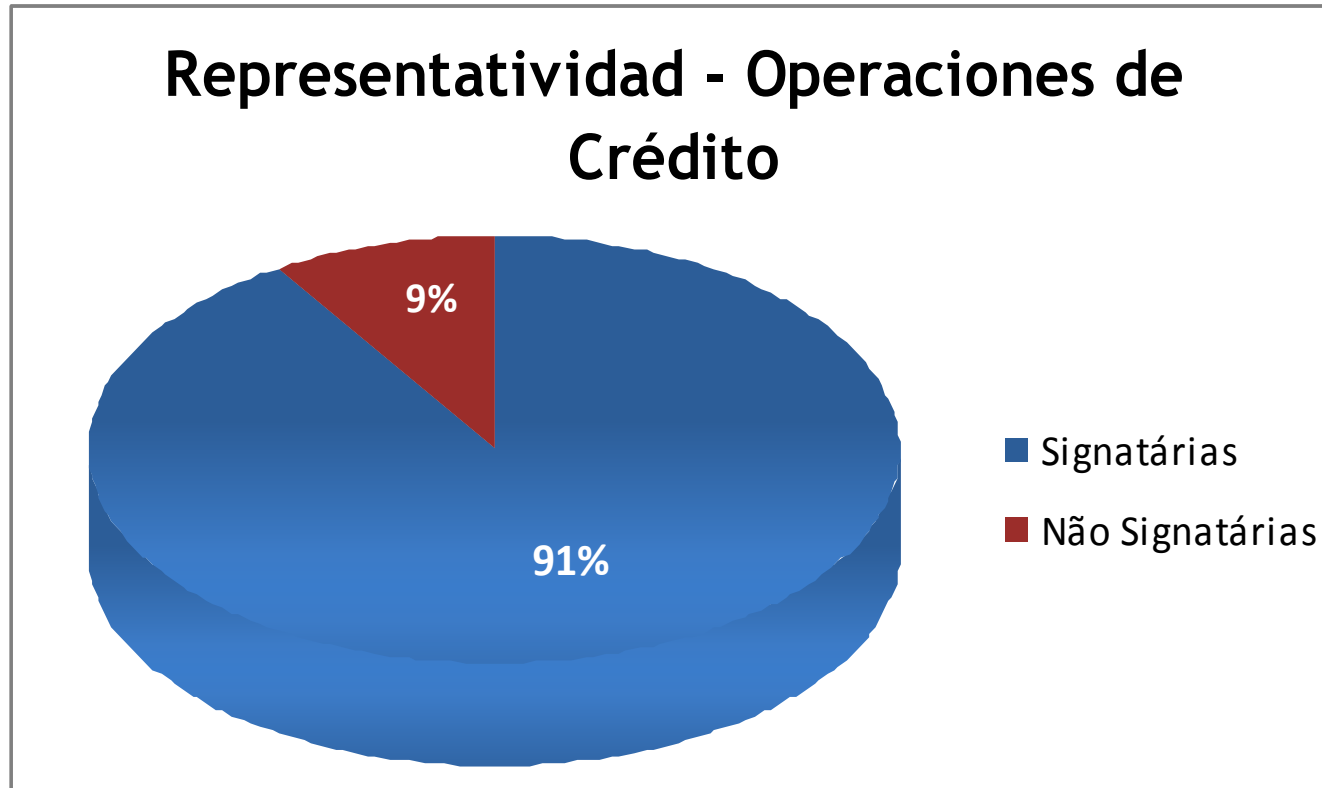
---

- Reglas más precisas y técnicas;
- Permanente y rápida actualización de las normativas de acuerdo con la evolución del mercado;
- Incorporación de normas de ética y de conducta;
- Mayor aceptación por parte de los actores en la medida que participan directamente;
- Fortalece la legitimidad de la regulación favoreciendo la cultura del cumplimiento por convicción y no por imposición.

# EVOLUCIÓN



# SIGNATARIAS DE LA AUTORREGULACIÓN REPRESENTATIVIDAD



Fuente: Banco Central del Brasil - Marzo 2011

# NORMAS DE LA AUTORREGULACIÓN

- **Código de Autorregulación Bancaria**
  - Gobierno Corporativo, Capacidad Legal, Procedimientos y Sanciones
- **Normativo N° 001**
  - Reglas generales de conducta de relación con los consumidores Persona Física (atención, oferta y publicidad, contratación, sigilo bancario, seguridad etc.).
- **Normativo N° 002**
  - Guía para el cierre de cuentas corrientes.

# NORMAS DE LA AUTORREGULACIÓN

- **Normativo N° 003**

- Operación de los Servicios de Atención al Consumidor (SACs).

- **Normativo N° 004**

- Atención en sucursales bancarias.

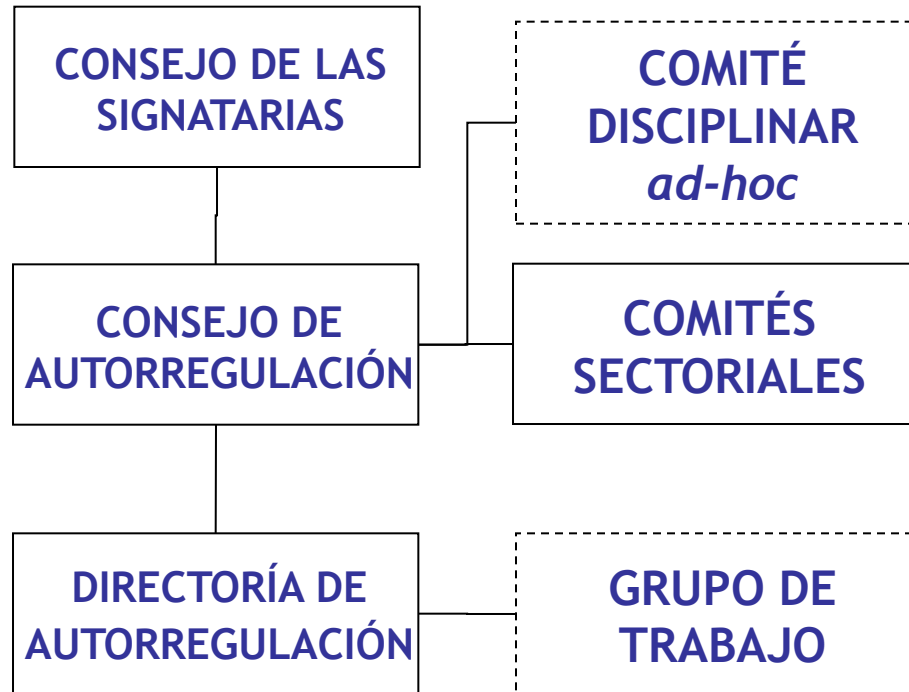
- **Normativo N° 005**

- Estandarización de ofertas de operaciones financieras en el mercado de vehículos (CET Vehículos).

- **Normativo N° 006**

- Procedimiento de supervisión y control.

# ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO





# CONSEJO DE AUTORREGULACIÓN

## COMPOSICIÓN

- 10 miembros representantes de las Signatarias con mayores bases de clientes
- 05 miembros representantes de las otras Signatarias
- 05 miembros representantes de la sociedad civil

## DIRECCIÓN DE AUTORREGULACIÓN

### PRINCIPALES ÓRGANOS OPERACIONALES

- Gerencia de Normas → apoyo al Consejo, redacción de Normativos, pareceres en Proyectos de Ley
- Gerencia de Calidad → “PQO” para Certificación de productos (Sello), Gestión del “*Conte Aquí*” (Comente aquí), interfaz con “FSM”
- Gerencia de Relaciones → Relaciones con el SNDC, SEMARCs, Mesas de Diálogo Local, interfaz con CTs

# Principales funciones de la autorregulación

---

**NORMATIZACIÓN**

**EMITIR REGLAS DE CONDUCTA**  
Para el mercado financiero

**SUPERVISIÓN**

**VELAR POR SU CUMPLIMIENTO**  
A través de la supervisión de las mismas

**DISCIPLINA**

**SANCIONAR**  
Quien no cumple las reglas

**CERTIFICACIÓN**

**CERTIFICAR**  
Participantes e intermediarios del mercado

# “CONTE AQUI”

- Central de Atención del Sistema de Autorregulación Bancaria
- Registro de situaciones que indiquen desconformidad con las reglas del Sistema
- Reclamaciones enviadas para las áreas de Defensoría al Cliente de los bancos con plazo de respuesta/providencias hasta 15 días
- Registros vía Web (<http://www.autorregulacaobancaria.com.br>) y teléfono (0800 772 8050).



The image shows a screenshot of the FEBRABAN website. The header features the FEBRABAN logo on the left and the text "AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA" in large blue letters on the right, with a photo of a man in a suit. Below the header is a navigation bar with the following menu items: APRESENTAÇÃO, ESTRUTURA, NORMATIVOS, CONTE AQUI, CANAIS DE ATENDIMENTO, SIGNATÁRIAS, and FAQ. The main content area is divided into three sections:

- Sistema de Autorregulação Bancária**: A efetiva implantação do Sistema de Autorregulação Bancária representa, para a FEBRABAN, a concretização de um projeto tão antigo quanto relevante. A construção do Sistema começou a ganhar vida, de fato, em 2007, a partir da definição, pela Diretoria da FEBRABAN, daquele que deveria ser o primeiro foco temático a ser trabalhado: o relacionamento entre os bancos e seus... [Leia \[ + \]](#)
- Normativos**: O Sistema de Autorregulação Bancária é regido (a) pelo código de [Leia \[ + \]](#)
- FAQ - Tire suas dúvidas sobre o tema**: Consulta nossas perguntas e respostas elaboradas para tirar suas dúvidas sobre a autorregulamentação bancária. [Leia \[ + \]](#)

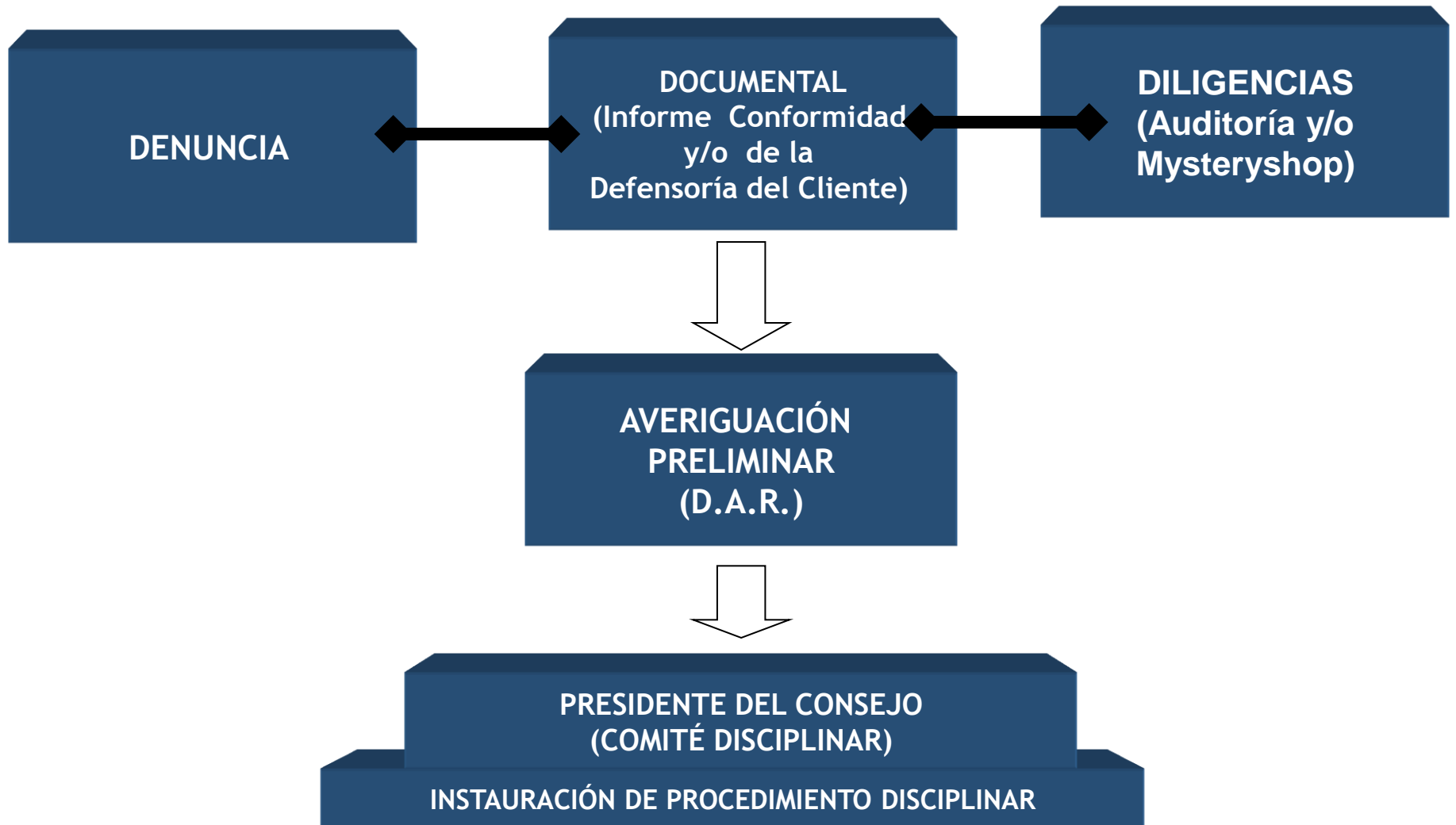
The "CANAIS DE ATENDIMENTO DOS BANCOS" section is partially visible on the right side of the main content area.

# SISTEMA DE AUTORREGULACIÓN BANCARIA

## PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL (PSC)

**FEBRABAN**

Federação Brasileira de Bancos

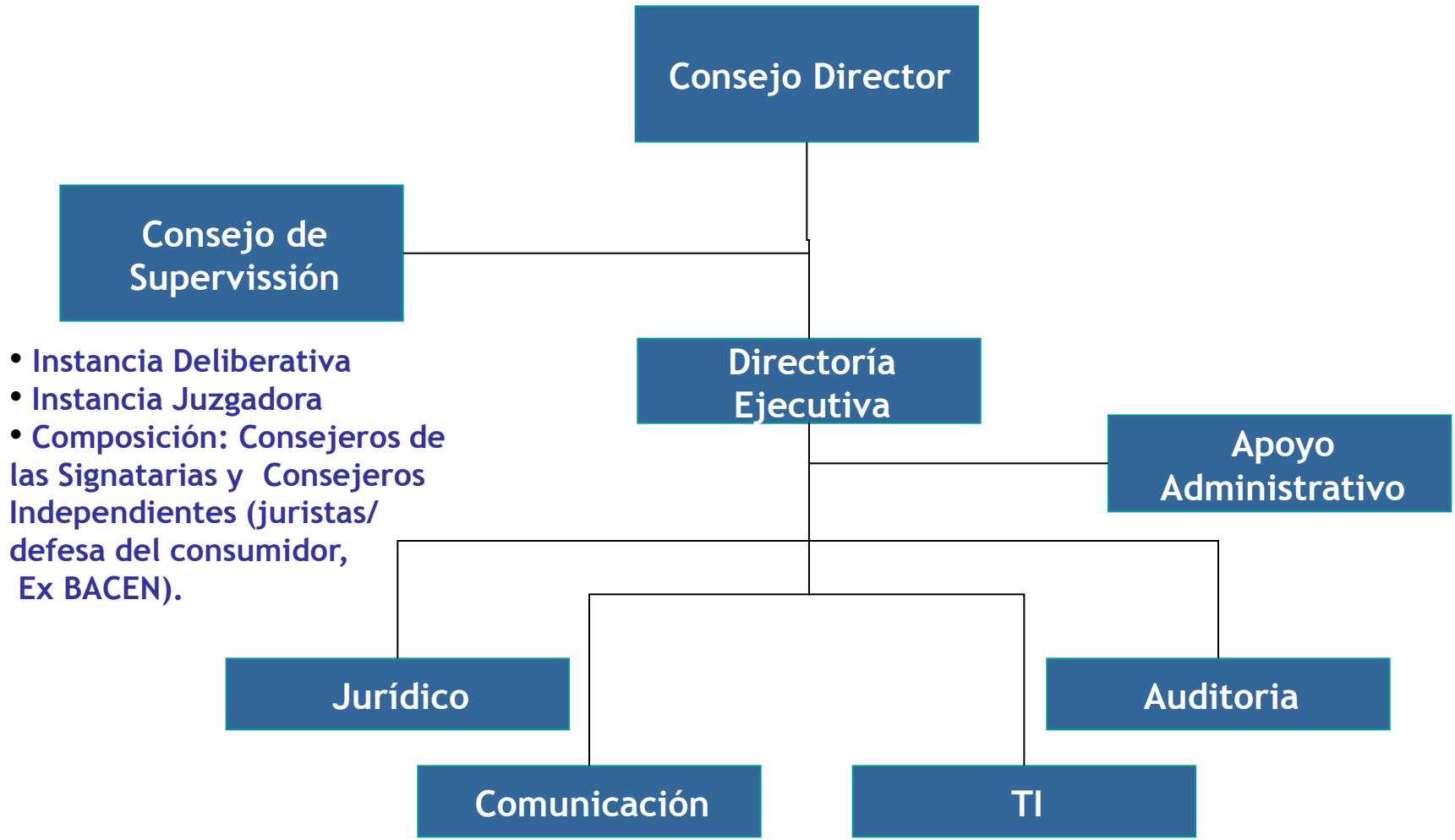


# ESPECIES DE SANCIÓN

- Recomendación del Comité Disciplinar para el ajuste de conducta a través de una carta reservada;
- Recomendación del Comité Disciplinar para el ajuste de conducta a través de una carta con el conocimiento de todas las Signatarias más una multa;
- Suspensión de participación en el Sistema, interrupción del derecho de uso del Sello de Autorregulación, pérdida de mandato del Consejero y multa.

# SISTEMA DE AUTORREGULACIÓN BANCARIA:

## Desarrollo Propuesto → Estructura Externa (“FSM”)



# SISTEMAS DISPONIBLES PARA LOS BANCOS Y LA POBLACIÓN

**FEBRABAN**  
Federação Brasileira de Bancos



- Sistema de información disponible para clientes y público en general que permite conocer las tarifas cobradas por los bancos, bien como realizar la comparación entre las tarifas cobradas por tipo de producto y de servicio ofrecido.
- En etapa de desarrollo tarifas cobradas por los bancos de las empresas (personas jurídicas) y de los servicios y productos de cambio;
- STAR <http://www.febraban-star.org.br>

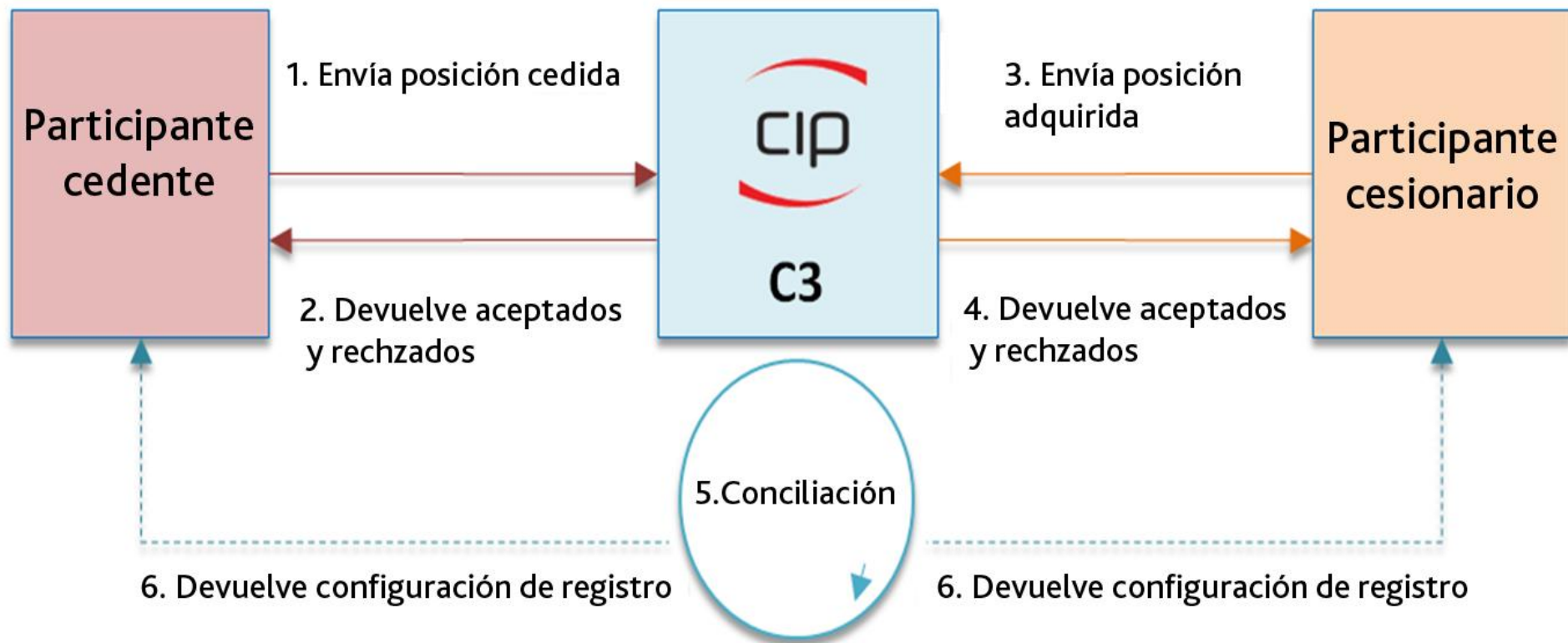


- Sistema de información disponible para clientes y público en general que permite conocer las direcciones de los bancos, tanto de las sucursales como de los puestos de servicios bancarios.
- Muy utilizado por las personas jurídicas para la selección del banco al cual se enviará la boleta referente a la cobranza de los productos vendidos.
- BuscaBanco <http://www.buscabanco.com.br>



- **C3 - Central de Cesión de Créditos** tiene por objetivo registrar, controlar y liquidar operaciones de transferencia de activos realizadas entre instituciones financieras.
- Las disposiciones de la C3 están reglamentados por normativo editado por el Banco Central de Brasil y los reportes originados por el sistema pueden ser utilizados por en el proceso regular de fiscalización de las instituciones financeiras.

## Concepto - Macroflujo de C3 - Registro de operaciones cedidas





- CED - Central de Exposição a Derivados suministra al banco un informe que consolida las informaciones referentes a las negociaciones de derivados registradas en la BVMF y en la CETIP.
- El mercado de derivados permite a los participantes arbitrar, especular o realizar hedge, de esa forma el informe de CED ofrece mayor transparencia en la gestión financiera y, consecuentemente promueve mejor diálogo entre el banco y las empresas.
- BENEFICIOS DE LA CED
  - ✓ Amplia la capacidad de diálogo entre el banco y la empresa, permitiendo negociaciones más precisas.
  - ✓ Permite revisar y revertir posiciones en el mercado en caso de cambio abrupto del escenario económico.
  - ✓ La existencia del informe reduce la incertidumbre y cuanto menos incertidumbre, menor será la tasa de riesgo.

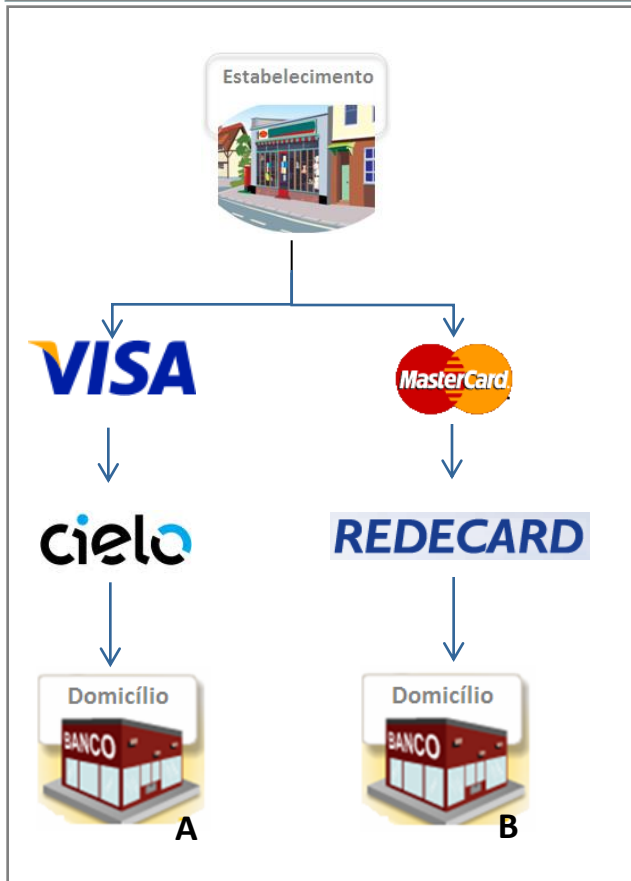
## SISTEMA DE CONTROL DE GARANTÍAS - SCG

- El SCG - Sistema de Control de Garantías fue idealizado para ofrecer mayor seguridad al mercado financiero en respecto a las operaciones de crédito realizadas por la banca con establecimientos comerciales, cuyas garantías son constituidas a través de transacciones realizadas con tarjetas de crédito.

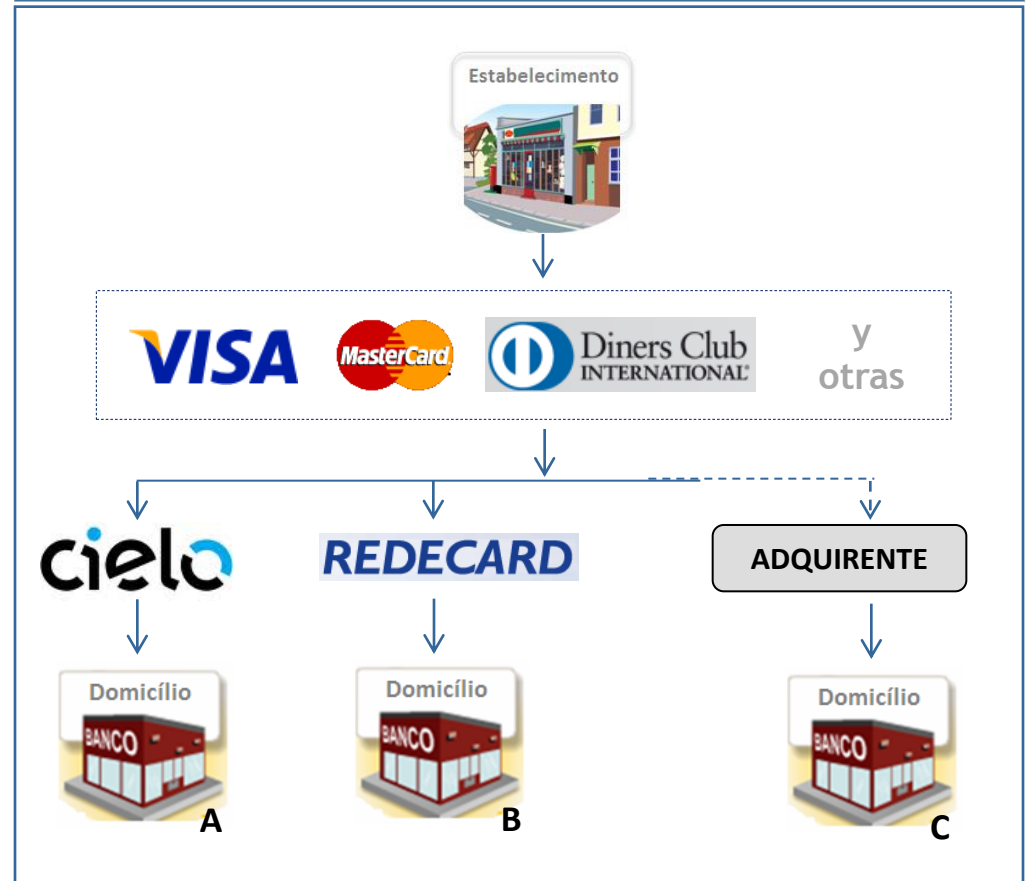
# Sistema de Control de Garantía (SCG)

## Concepto - Ruptura de la Exclusividad vs Autorización

Escenario hasta 01/07/10

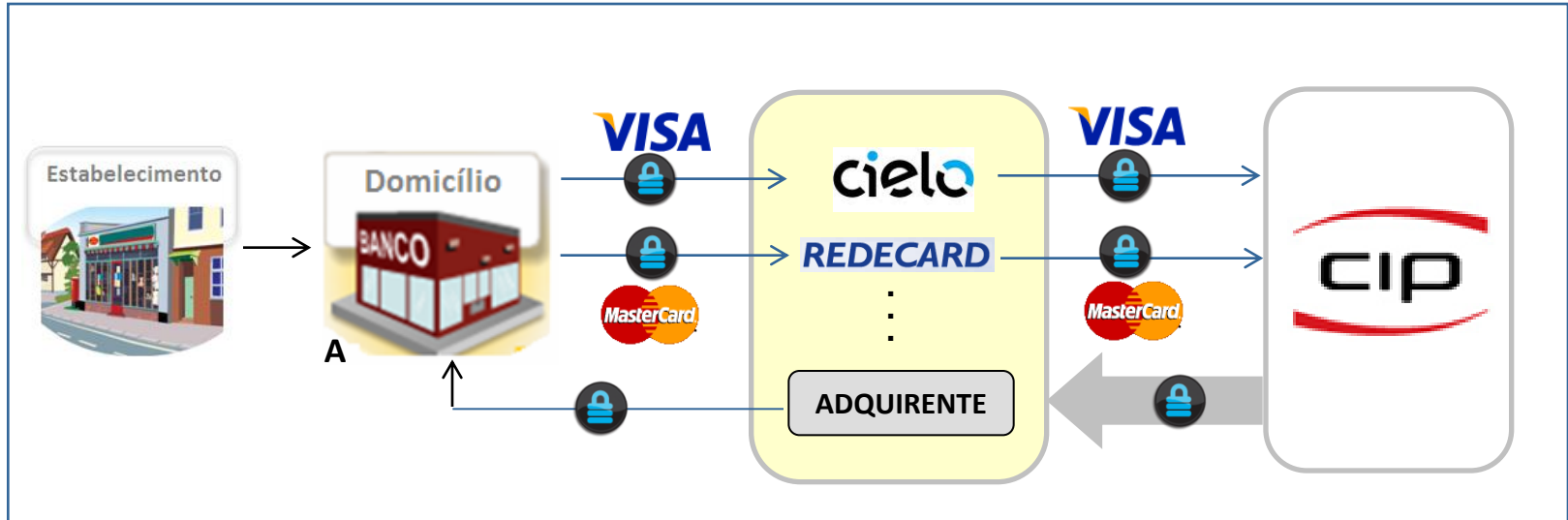


Escenario Post-Ruptura (01/07/2010)



# Sistema de Control de Garantía (SCG)

## Concepto - Ruptura de la Exclusividad vs Autorización



- Adopción de bloqueo por bandera en vez de autorizadora

- Centralización de los registros de bloqueos en CIP

- Participación de todas las autorizadoras e IFs, incluso entrantes





- **Sistema de Certificación Profesional de bancarios y no bancarios**
- ✓ **Corresponsales en el País, en sus diversas modalidades Completo, Consignado, Crédito Directo, Vehículos**
- ✓ **Crédito**
- ✓ **Atención al Cliente**
- ✓ **Auditoría Interna**
- ✓ **Prevención y Combate al Lavado de Dinero.**

**¡Muchas Gracias!**

**Wilson Roberto Levorato**  
**Vicepresidente Ejecutivo**

**[secretaria.geral@febraban.org.br](mailto:secretaria.geral@febraban.org.br)**

**[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)**

<http://www.iadb.org>

**The Inter-American Development Bank Discussion Papers and Presentations are documents prepared by both Bank and non-Bank personnel as supporting materials for events and are often produced on an expedited publication schedule without formal editing or review. The information and opinions presented in these publications are entirely those of the author(s), and no endorsement by the Inter-American Development Bank, its Board of Executive Directors, or the countries they represent is expressed or implied.**

**This presentation may be freely reproduced.**



**Inter-American Development Bank / [www.iadb.org](http://www.iadb.org)**