



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 14427/2021-BCB/Aspar
PE 193648

Brasília, 1º de julho de 2021.

A Sua Excelência o Senhor
Vereador Alan João Orlando
Presidente da Câmara Municipal de Porto Ferreira
Av. Eng. Nicolau de Vergueiro Forjaz, 1068
13660-005 – Porto Ferreira/SP

Assunto: Ofício nº 509/21

Senhor Presidente,

Referimo-nos ao Ofício nº 509/21, de 15 de junho de 2021, por meio do qual V.Exª encaminha cópia da Moção de Apoio nº 21/2021, de sua autoria, em que V.Exª solicita providências necessárias para que as Instituições Financeiras existentes no Município de Porto Ferreira disponibilizem atendimento e fornecimento adequado aos usuários das referidas instituições.

2. A propósito, permitimo-nos consignar que a relação estabelecida entre a instituição financeira e o cliente ou usuário de seus serviços insere-se no âmbito das relações de consumo, estando afeta à fiscalização dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, constituído pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon) e pelos Procons. Portanto, não compete a este Banco Central apurar ocorrências de falta de funcionários nas entidades supervisionadas para a prestação dos serviços, bem como o desabastecimento de numerário nos terminais de autoatendimento.

3. Relativamente à demora no atendimento (fila), esclarecemos que, para assegurar a saúde da sociedade frente à Covid-19 e ao mesmo tempo garantir a prestação de serviços essenciais, este Banco Central do Brasil (BCB) determinou que as instituições financeiras ajustem seus horários de atendimento ao público nas agências presenciais, com a edição da Circular BCB nº 3.991, de 19 de março de 2020, que “Dispõe sobre o horário de atendimento ao público nas dependências das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil enquanto perdurar a situação de risco à saúde pública decorrente do novo Coronavírus (Covid-19)”.

4. O BCB recomenda que os clientes de produtos e serviços bancários utilizem sempre que possível os canais digitais, como internet banking e aplicativos para celular. Somente se necessário, deve-se recorrer aos caixas eletrônicos. Somente aquelas pessoas que não têm



BANCO CENTRAL DO BRASIL

acesso a canais eletrônicos ou têm dificuldade em acessá-los devem recorrer às agências bancárias para realizar transações essenciais, como saques em dinheiro, pagamento de contas ou transferências de recursos. Esses casos serão avaliados pelas instituições financeiras.

5. Assim, esta Autarquia, em conjunto com as instituições financeiras, está trabalhando em planos de contingência para facilitar que todos os serviços essenciais sejam prestados. Os bancos e demais instituições deverão informar os clientes quanto aos novos horários de funcionamento das suas agências, bem como outras medidas emergenciais destinadas a evitar aglomerações de pessoas.

6. Por oportuno, informamos que todos os normativos atinentes ao CMN e ao BCB estão disponíveis para consulta no endereço eletrônico <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/buscanormas>.

Respeitosamente,

David Falcão
Chefe da Aspar