

Julho 2007

BACEN

Ouvidoria

**Resolução 3477, de 26.07.07 –
Instituição de componente
organizacional**

Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen.

As instituições devem instituir componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A estrutura deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

As instituições que fazem parte de conglomerado financeiro podem instituir componente organizacional único que atuará em nome de todos os integrantes do grupo.

O componente organizacional deve ser segregado da unidade executora da atividade de auditoria interna.

As Instituições devem:

- dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização;
- garantir o acesso dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, respeitados os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida;
- disponibilizar serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), quando tiverem como clientes pessoas físicas ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação própria.

Atribuições da ouvidoria:

- receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual;
- prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas e informar o prazo para resposta final, o qual não pode ultrapassar 30 dias;
- encaminhar resposta conclusiva até o prazo de 30 dias;
- propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as medidas corretivas ou de aprimoramento referidos no item anterior.

Os relatórios devem permanecer à disposição do Bacen pelo prazo mínimo de 5 anos.

O serviço de ouvidoria deve ser gratuito e identificado por meio de nº de protocolo de atendimento.

O estatuto e o contrato social das instituições deve conter, de forma expressa:

- ↪ as atribuições da ouvidoria;
- ↪ os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato;
- ↪ o compromisso expresso da instituição no sentido de:
 - ⇒ criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
 - ⇒ assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

As ouvidorias dos bancos de investimento, das sociedades de crédito ao microempreendedor, dos bancos de desenvolvimento, das agências de fomento e das companhias hipotecárias que não façam parte de conglomerado financeiro podem firmar convênio com a associação de classe a que sejam afiliadas as mencionadas instituições, para utilização de serviço de atendimento e assessoramento.

As ouvidorias das sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários e das sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários que não façam parte de conglomerado financeiro podem firmar convênio com as bolsas de valores ou bolsas de mercadorias e futuros nas quais realizem operações, para utilização de serviço de atendimento e assessoramento.

As ouvidorias das cooperativas de crédito singulares podem firmar convênio com a cooperativa central de crédito à qual seja afiliada, para utilização de serviço de atendimento e assessoramento.

As instituições devem designar perante o Bacen os nomes do ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria.

O diretor designado é responsável pela observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

O Diretor responsável pela ouvidoria deverá elaborar um relatório semestral, na forma definida pelo Bacen, relativo às atividades da ouvidoria nas datas-bases de 30.06 e 31.12 e sempre que identificada ocorrência relevante.

O relatório deve ser:

- revisado pela auditoria externa, a qual deve manifestar-se acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da ouvidoria, bem como sobre o cumprimento dos demais requisitos estabelecidos nesta resolução;
- encaminhado ao Bacen, devidamente acompanhado da manifestação da auditoria externa, de parecer da auditoria interna e referendado pelo comitê de auditoria, quando existente, até 60 dias da data-base ou da ocorrência do fato relevante.

A revisão pela auditoria externa não se aplica às sociedades de crédito ao microempreendedor.

As instituições devem designar o diretor responsável pela ouvidoria até 31.08.07.

O primeiro relatório a ser elaborado deve ser relativo à data-base de 31.12.07.

A instituição de ouvidoria, nos termos previstos nesta resolução, deve ser providenciada até:

30.09.07, pelos bancos múltiplos, bancos comerciais, caixas econômicas, sociedades de arrendamento mercantil e sociedades de crédito, financiamento e investimento.

30.11.07, pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen.

Vigência: 30.07.07

Revogação: Não há. ▲

Exposição em ouro e variação cambial

Carta-Circular 3280, de 10.07.07 – Remessa de informações

A Carta-Circular 3142/04 (vide RP News jul/04) estabelece procedimentos para a remessa das informações relativas à exposição em ouro, em moedas estrangeiras e em ativos e passivos sujeitos à variação cambial, em bases consolidadas.

O presente normativo revoga a Carta-Circular 3142. Destacamos seus principais aspectos.

Objetivo: apurar a exposição diária em ouro, em moedas estrangeiras, em ativos e passivos referenciados em variação cambial das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen.

Para o acompanhamento e controle da exposição em ouro, em moedas estrangeiras e em ativos e passivos referenciados em variação cambial deve ser utilizada a transação PESP500 do Sistema de Informações Banco Central – Sisbacen.

Para efeito de verificação do limite de exposição, a exposição total apurada na transação PESP500 deve ser comparada diariamente com o Patrimônio de Referência (PR), considerando o último balancete validado no Sisbacen.

A remessa de informações diárias de que trata o presente normativo é facultativa para as instituições não detentoras, permanentemente, de posições em ouro e em ativos e passivos referenciados em variação cambial, bem como as que apresentem posição líquida inferior a US\$ 2.500.000,00 ou 5% do Patrimônio de Referência (PR), dos dois o menor.

As instituições devem manter atualizadas, no sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central – Unicad, a identificação do diretor responsável pelo risco cambial, o qual também é responsável pela apuração das exposições nos termos do presente normativo, bem como pelos respectivos controles e tempestiva prestação de informações ao Bacen.

O anexo à Carta-Circular 3280 detalha as instruções de preenchimento da transação PESP500 do Sisbacen relativo à exposição cambial.

Vigência: 12.07.07

Revogação: Carta-Circular 3142/04. ▲

**Comunicado 15843, de 03.07.07 –
Cálculo e elaboração de
informações**

A Circular 3351/07 (vide RP News jun/07) altera os procedimentos para o cálculo e a elaboração das informações relativas ao acompanhamento e ao controle da exposição em ouro, em moedas estrangeiras e em ativos e passivos sujeitos à variação cambial, em bases consolidadas.

O presente normativo presta informações de que trata a Circular 3351.

As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen devem informar somente o valor total da exposição em ouro, em moedas estrangeiras e em ativos e passivos sujeitos à variação cambial, por meio da transação PESP500 do Sistema de Informações Banco Central (Sisbacen) até que sejam promovidas as alterações necessárias nessa transação.

A nova tela da PESP500 estará disponível a partir de 11.07.07, quando as informações já prestadas, relativas às datas-base compreendidas entre 02 e 09.07.07 devem ser objeto de nova remessa mediante a utilização da opção "alteração".

As alterações devem ser feitas até o dia 08.07.07.

Vigência: 05.07.07

Revogação: Não há. ▲

Poupança

**Comunicado 15945, de 31.07.07 –
Remuneração de depósitos e taxas
de juros**

Comunica o percentual de remuneração e o limite máximo de taxas de juros para utilização em contratos de financiamento prefixados celebrados no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (SFH).

O percentual referente à remuneração básica dos depósitos de poupança para a vigência no mês de agosto é de 1,5710% a.a.

O limite máximo de taxa de juros para os contratos firmados a taxas prefixadas no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), para a vigência no mês de agosto, é de 13,7595% a.a.

Vigência: 02.08.07

Revogação: Não há. ▲

Taxas e Índices

**Comunicado 15890, de 18.07.07 –
Selic**

Divulga a meta para a Taxa Selic de 11,50% a.a. a partir de 19.07.07.

Vigência: 19.07.07

Revogação: Não há. ▲

Cias abertas

Instrução 457, de 13.07.07 – Elaboração de Informações Contábeis

Dispõe sobre a elaboração e divulgação das demonstrações financeiras consolidadas, com base no padrão contábil internacional emitido pelo International Accounting Standards Board – IASB.

As companhias abertas deverão, a partir do exercício findo em 2010, apresentar as suas demonstrações financeiras consolidadas adotando o padrão contábil internacional, de acordo com os pronunciamentos emitidos pelo *International Accounting Standards Board - IASB*.

O disposto aplica-se, ainda, às demonstrações consolidadas do exercício anterior apresentadas para fins comparativos.

Fica facultada às companhias abertas, até o exercício social de 2009, a apresentação das suas demonstrações financeiras consolidadas com a adoção do padrão contábil internacional, emitido pelo IASB, em substituição ao padrão contábil brasileiro.

Em nota explicativa às demonstrações financeiras consolidadas, devem ser divulgados, na forma de reconciliação, os efeitos dos eventos que ocasionaram diferença entre os montantes do patrimônio líquido e do lucro líquido ou prejuízo da controladora, em virtude da adoção do disposto no item anterior.

As companhias abertas e suas controladas incluídas na consolidação deverão utilizar, no balanço de abertura do primeiro exercício da adoção do presente normativo, as informações contidas nas suas demonstrações financeiras auditadas, que tenham sido divulgadas para fins de registro no mercado internacional ou para fins de atendimento às regras do Novo Mercado da Bovespa, e que tenham atendido às normas do IASB desde sua primeira divulgação.

Os auditores independentes deverão emitir opinião sobre a adequação das demonstrações financeiras consolidadas às normas internacionais de contabilidade, bem como sobre a suficiência e adequação da nota explicativa.

Vigência: 16.07.07

Revogação: Não há. ▲

Demais normativos divulgados no período

Resolução 3467, de 02.07.07 – *Altera dispositivos do Regulamento do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) e institui linha de crédito no âmbito desse programa.*

Resolução 3468, de 02.07.07 – *Dispõe sobre concessão do bônus de adimplência de que trata o art. 15 da Lei nº 11.322/06, com redação dada pela Medida Provisória nº 372/07. (“Lei nº 11.322/06 dispõe sobre a renegociação de dívidas oriundas de operações de crédito rural contratadas na área de atuação da Agência de Desenvolvimento do Nordeste - ADENE e dá outras providências.”)*

Resolução 3469, de 02.07.07 – *Dispõe sobre concessão de prazo adicional para realização de operações de renegociação de dívidas oriundas de operações de crédito rural relativas a empreendimentos localizados na área de atuação da Agência de Desenvolvimento do Nordeste (Adene).*

Resolução 3470, de 02.07.07 – Autoriza o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) a repassar recursos equalizados pelo Tesouro Nacional a cooperativas singulares e centrais de crédito credenciadas, na safra 2007/2008, para aplicação nas linhas de crédito de custeio agropecuário dos Grupos “D” e “E” do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf).

Resolução 3471, de 02.07.07 – Altera a Resolução nº 3403/06, no que se refere à concessão de crédito de comercialização destinado a financiar proteção de preços e/ou prêmios de risco e de equalização.

Resolução 3472, de 02.07.07 – Dispõe sobre encargos financeiros das operações de crédito rural com recursos captados por meio de depósitos de poupança rural (MCR 64).

Resolução 3473, de 02.07.07 – Altera prazos estabelecidos pela Resolução 3434/06 de operações de crédito rural amparadas por recursos do Programa Especial de Crédito para a Reforma Agrária (Procera).

Resolução 3474, de 03.07.07 – Altera programas de investimento, amparados em recursos equalizados pelo Tesouro Nacional junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

Resolução 3475, de 04.07.07 – Dispõe sobre redução de encargos financeiros aplicáveis aos financiamentos com recursos controlados do crédito rural e às operações do Programa de Geração de Emprego e Renda Rural (Proger Rural), bem como sobre ajustes das normas da exigibilidade de aplicação em crédito rural ao amparo dos recursos obrigatórios (MCR 6-2), a partir da safra 2007/2008.

Resolução 3476, de 04.07.07 – Dispõe sobre ajustes nas normas de crédito rural.

Resolução 3478, de 27.07.07 – Altera as condições do Programa de Garantia da Atividade Agropecuária (Proagro) a partir da Safra 2007/2008.

Circular 3355, de 11.07.07 – Divulga a amostra de que trata o art. 1º da Resolução 3354/06, para fins de cálculo da Taxa Básica Financeira (TBF) e da Taxa Referencial (TR).

Circular 3356, de 11.07.07 – Dispõe sobre o valor do parâmetro “b” de que trata a Resolução 3354/06 alterado pela Resolução 3446/06.

Circular 3357, de 23.07.07 – Estabelece remuneração pela execução do Programa de Crédito Educativo de que trata a Lei nº 8436/92.

Comunicado 15.850, de 04.07.07 – Comunica publicação de nova versão do Catálogo de Mensagens do Sistema de Pagamentos Brasileiro e do Dicionário de Domínios.

Nota: Esta Resenha procura relacionar e destacar pontos dos principais normativos aplicáveis às IFs divulgados no período. Não elimina, assim, a necessidade da leitura integral da norma para perfeito entendimento.

Todas as informações apresentadas neste documento são de natureza genérica e não têm por finalidade abordar as circunstâncias de nenhum indivíduo específico ou entidade. Embora tenhamos nos empenhado para prestar informações precisas e atualizadas, não há nenhuma garantia de sua exatidão na data em que forem recebidas nem de que tal exatidão permanecerá no futuro. Essas informações não devem servir de base para se empreender qualquer ação sem orientação profissional qualificada, precedida de um exame minucioso da situação em pauta.

O nome KPMG e o logotipo KPMG são marcas comerciais registradas da KPMG International, uma cooperativa suíça.

© 2007 KPMG Auditores Independentes uma sociedade brasileira e firma-membro da rede KPMG de firmas -membro independentes e afiliadas à KPMG International, uma cooperativa suíça. Todos os direitos reservados.

Regulatory Practice News - Publicação do S.A.R. - Setor de Apoio Regulamentar - *Financial Services*

R. Dr. Renato Paes de Barros, 33 – 04530-904 São Paulo, SP - Fone (011) 2183-3272 - Fax (011) 2183-3010 - e-mail: sar@kpmg.com.br

Coordenação : Marco Antonio Pontieri

Colaboração e Planejamento visual : Luciana R. Dias Almeida