

# Chega de fila de não sócio – Resolução 4.746 do Banco Central

## **Chega de fila de não sócio – Resolução 4.746 do Banco Central**

Incrível a utilidade de um “ruído branco”. Basicamente, trata-se de um sinal sonoro que contém todas as frequências na mesma potência. Esse ruído é algo útil para acalmar minha neta Fernandinha. Aprendi que ela, com seus 45 dias de vida, curte muito esse ruído, pois ele imita de alguma forma o barulho intenso que viveu por nove meses no útero de minha filha. Portanto, quem tem criança pequena, se precisar, pode buscar na internet gravações desse ruído, que parece com secador de cabelo, aspirador de pó, etc. Eu, que sou vô de primeira viagem, aprovei.

Mas, um tema que causa ruído negativo nas instituições financeiras e nas Cooperativas de Crédito são as filas. Essas sempre foram um tema estressante nas agências. Tanto que já foram motivo de dois artigos em 2013: “A legalidade da Fila nas Singulares” e “Filas e suas 1001 faces ocultas”. Portanto, peço atenta releitura para melhor compreensão das ações futuras que, eventualmente, sua Singular venha a adotar diante das oportunas melhorias sugeridas por essa nova Resolução.

Até então, a falta de uma legislação enfática sobre fila **para não sócios**, em nossas agências, ocasionava ruídos, gerando até certo torpor na condução desse tema pelos nossos líderes, já que, até então, essa vaga legislação poderia ocasionar dissabores junto ao Procon, Prefeituras, BC etc.

**Resolução 4.746 do Banco Central (BC):** Mas tudo leva a crer que esses ruídos foram apaziguados, pois, a partir desta segunda-feira, essa Resolução está em vigor. Ela foca exclusivamente no atendimento presencial (fila), determinando

inúmeras ações e limites para esse formato de atendimento. Todavia, para nós, cooperativistas de crédito, ela é de uma enorme utilidade, já que em seu último parágrafo (§ 5º) define literalmente que: “As cooperativas de crédito devem informar em suas dependências, em local visível e em formato legível, se realizam atendimento a não associados e quais os serviços disponibilizados, devendo nesse caso assegurar as condições previstas neste artigo”. Isso efetivamente recupera os princípios cooperativistas e os preceitos contidos na Lei 5.764/71 e na LC 130/09, nas quais se reza que as Singulares são constituídas para prestar serviços a seus sócios, e não à sociedade em geral, como até então poderia ser entendido, permitindo leituras dúbias internamente e até mesmo eventuais litígios.

**Correção de rumo:** Contudo, precisamos reanalisar com cuidado nossos convênios feitos com os fornecedores de serviços públicos (água, luz, IPVA, IPTU...) e com os clientes cedentes de nossa cobrança, para que sejam, doravante, somente aceitos de sócios e/ou “realizados por meio eletrônico”. Essa foi a solução formal dos grandes bancos nos contratos com esses agentes públicos, pois, assim, limitam formalmente o recebimento a seus correntistas.

Como se verá nos artigos do ano de 2013, acima citados, não há riqueza nas filas, pois elas agridem o bom atendimento de nossos sócios, já que se intensificam justamente na época em que eles procuram nossas agências para honrar seus compromissos mensais. É importante lembrar que eles, assim como o restante da população dessa microrregião, recebem o mesmo impacto da maior liquidez local que ciclicamente ocorre em um ou poucos dias do mês.

Com base nisso, seria prudente pedirmos a nossos departamentos jurídicos que analisem nossos convênios com esses “serviços públicos” e que, diante disso, se posicionem formalmente a respeito, a fim de que passemos a atuar com a estrutura de nossas agências totalmente voltada para nossos sócios.

Acreditar que na fila há riqueza é ser mais realista do que o rei, já que bons e médios clientes estão sendo bem atendidos pelos concorrentes, e de lá devem ser conquistados.

Uma boa estratégia seria sinalizar as agências por uns 60 dias, dizendo que após tal data, seguindo a Lei 5.764 e a Resolução 4.746 de 29/08/2019, essa unidade somente atenderá seus sócios ou clientes portadores de título de cobrança ou cheques emitido por essa Cooperativa de Crédito. Isso depois de obtermos um parecer defensável do nosso jurídico, que analisará se (e quando) os convênios com prefeituras e agentes públicos estarão alinhados a esse novo posicionamento.

Apenas em caráter informativo, temos que um dos bancos líderes do nosso varejo está assumindo possíveis embates junto aos órgãos reguladores, ao atender com senhas prioritárias seus clientes elitizados, quando esses procuram atendimento por caixa humano em uma das centenas de suas agências tradicionais, não as de nicho, e que são abertas ao público em geral. Ou seja, os atende à frente dos demais usuários, inclusive de idosos, grávidas e pessoas com deficiência.

Contudo, não acredito ser coerente criar uma fila (senha) mais lenta para não sócio, copiando em parte o relatado acima, já que, como nunca, temos diante de nós uma oportunidade ímpar de não mais atendermos a não sócios, embasados na Resolução 4.756. Criar ou manter fila de não-sócios é manter vivo esse problema. Além do que, o problema só tende a se potencializar já que o número de nossas agências vem crescendo, enquanto a quantidade de agências bancárias diminui.

**Importantíssimo:** Caso a Singular opte por seguir efetivamente os preceitos cooperativistas e os ditames da Lei 5.764/71, deve reivindicar o parágrafo quinto dessa Resolução para contrapor algumas definições de prefeituras/estados que determinam que “instituições bancárias” devem atender a todo o público que a procura. Sendo a Cooperativa de Crédito uma associação de pessoas para o seu bem comum, distinta dos

bancos de varejo, não há porque uma entidade local ou estadual pedir para que ela se iguale em atendimento aos bancos. Isso é ainda mais defensável diante dessa nova Resolução 4.746, que nos trata como um ente distinto nesse mercado, e que nos permite definir se trabalharemos para nossos sócios ou para toda a sociedade. Nesse caso, nos igualaremos aos bancos e, portanto, não podemos reivindicar o parágrafo quinto.

**Reflexão final:** Saibamos rapidamente aprender e aproveitar a enorme distinção que a Resolução 4.746 nos dá, e edifiquemos diferenciais de atendimento em nossas agências, as quais crescem vertiginosamente por decisão estratégica de nossos líderes, o que não ocorre com os bancos que fecham centenas de agências a cada ano e automatizam a quase totalidade de suas soluções, reduzindo o atendimento humano.

Se não formos ágeis e focados, nossas agências tendem a ficar “entupidas” **por não sócios** que lá se socorrem, seja por não terem bom serviço em suas agências bancárias, seja por verem suas agências sendo fechadas paulatinamente, para contenção de custos, ou seja, ainda, pela crença desses bancos de que a tecnologia, por si só, será capaz de manter seu mercado e sua rentabilidade, o que nos parece pretensioso.

Para o bem de nossos bebês, aprendamos o valor do ruído branco, que tão bem faz à minha netinha Fernandinha. Mas aprendamos que é ótimo o fim do ruído quanto à fila **para não sócios**, o que potencializa um enorme realinhamento estratégico comercial para nosso modelo de negócio.

Esse é um dos inúmeros temas que serão abordados no 6º *Workshop de Planejamento e Metas*, a ser realizado nos dias 17 e 18 de outubro deste ano em Foz do Iguaçu/PR. Venha debater temas complexos sobre seu Planejamento e Metas de forma franca, dando-lhes simplicidade, utilidade e foco em seus resultados. Peça mais informações pelo [atendimento@ricardocoelhoconsult.com.br](mailto:atendimento@ricardocoelhoconsult.com.br) ou ligue (41) 3569-0466. Últimas vagas. Valores com desconto até 13/09/2019.

Concordar é secundário. Refletir é urgente.

Ricardo Coelho – Consultoria e Treinamento Comercial para  
Cooperativas de Crédito

[www.ricardocoelhoconsult.com.br](http://www.ricardocoelhoconsult.com.br) – 41-3569-0466 – Postado  
05/09/2019