

# RELATÓRIO DE OUVIDORIAS

2017



# SUMÁRIO

<b>UM NOVO CENÁRIO</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS DO RELATÓRIO</b>	<b>5</b>
<b>QUAL O PAPEL DA OUVIDORIA?</b>	<b>6</b>
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	<b>7</b>
<b>ATUAÇÃO INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS EM 2017</b>	<b>8</b>
<b>INDICADORES DO SETOR BANCÁRIO</b>	<b>12</b>

# UM NOVO CENÁRIO

A FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos – por meio de sua Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes - tem a satisfação de publicar seu primeiro Relatório de Ouvidorias, com informações e indicadores setoriais, além de um breve resumo das principais ações desenvolvidas pela Comissão em 2017.

Após dez anos da criação da regra de obrigatoriedade de ouvidorias para as Instituições Financeiras, que ocorreu em 2007, muita coisa mudou em nossa sociedade.

O desenvolvimento tecnológico, traço indissociável de nossa sociedade de massa, é também realidade dentro dos bancos e de seus canais de atendimento. Se de um lado os bancos buscam maximizar sua eficiência utilizando a tecnologia bancária como ferramenta, esses mesmos instrumentos devem aperfeiçoar a experiência dos consumidores que, por sinal, se mostram cada vez mais exigentes em relação às facilidades e comodidades proporcionadas pela tecnologia.

Transações bancárias que até bem pouco tempo atrás só poderiam ser realizadas pessoalmente e nos recintos das agências bancárias, hoje podem se dar com facilidade e segurança na comodidade de nossos lares. Sem apego a horários, os serviços bancários no Brasil estão disponíveis aos consumidores 24 horas. Não há como negar que os consumidores descobriram as facilidades da tecnologia bancária e aderiram a ela. Os canais chamados ‘alternativos’ assumem o protagonismo. Eles deixam de ser vistos como canais do futuro e passam a integrar o aqui e o agora – o presente e a realidade dos brasileiros.

O processo de transformação social e avanço tecnológico geram claros desafios para as Ouvidorias que não estão alheias à necessidade de adaptação aos canais digitais. Esse simples raciocínio nos remete diretamente a perguntas como: Quais os desafios que as Ouvidorias terão nos próximos anos? Como será a Ouvidoria dos bancos no futuro? Quais serão seus principais papéis e responsabilidades?

A partir de dados coletados pelo próprio setor, essa desprestigiada publicação propõe estimular a reflexão sobre as ouvidorias e seus principais papéis: funcionar como mecanismo alternativo de solução de conflitos e atuar como instigadora de melhorias estratégicas de produtos e processos.

**Nairo Vidal** – Diretor Setorial de Ouvidorias da FEBRABAN

**Amaury Oliva** - Diretor de Autorregulação e Relações com clientes da FEBRABAN

## INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PARTICIPANTES

Banco BMG	CAIXA
Banco Carrefour	Citibank
Banco do Brasil	Daycoval
Banco do Nordeste	Itaú Unibanco
Banco Votorantim	Santander
Bradesco	Tribanco

## OBJETIVOS DO RELATÓRIO



Estas informações têm por objetivo:

- ▶ Reforçar o papel das ouvidorias e dos canais de atendimento;
- ▶ Apresentar os indicadores setoriais de atendimento;
- ▶ Aumentar a transparência das instituições financeiras e;
- ▶ Mostrar as principais realizações da Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes da FEBRABAN (CORC).

Com isso, dar publicidade às informações relacionadas ao setor e à atuação das ouvidorias.

## VOCÊ SABIA?

O tema de relacionamento com o consumidor é tratado pela FEBRABAN desde 2001, por meio da subcomissão de relações com clientes. Em 2007, esta subcomissão foi elevada ao status de Comissão, sendo denominada "Comissão de Ouvidoria e Relações com Clientes - CORC". Atualmente, conta com a participação de 42 Instituições Financeiras que, por intermédio da Comissão, tratam de assuntos setoriais e mantêm relacionamento institucional com órgãos públicos.

Banco BMG S.A.  
Banco Bradesco S.A.  
Banco BS2 S.A.  
Banco BTG Pactual S.A.  
Banco CBSS S.A.  
Banco Cetelem S.A.  
Banco Citibank S.A.  
Banco Cooperativo do Brasil S.A. - BANCOOB  
Banco Cooperativo Sicredi S.A.  
Banco Credit Suisse (Brasil) S.A.  
Banco CSF S.A.  
Banco Daycoval S.A.  
Banco do Brasil S.A.  
Banco do Estado do Pará S.A.  
Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Banco do Nordeste do Brasil S.A.  
Banco GMAC S.A.  
Banco Honda S.A.  
Banco INBURSA S.A.  
Banco Indusval S.A.  
Banco Inter S.A.  
Banco J. P. Morgan S.A.  
Banco Mercantil do Brasil S.A.  
Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.  
Banco Original S.A.  
Banco PAN S.A.  
Banco PSA Finance Brasil S.A.  
Banco RCI Brasil S.A.  
Banco Rendimento S.A.  
Banco Safra S.A.

Banco Santander (Brasil) S.A.  
Banco Toyota do Brasil S.A.  
Banco Triângulo S.A.  
Banco Volkswagen S.A.  
Banco Votorantim S.A.  
Banco Yamaha Motor do Brasil S.A.  
BANESTES S.A. Banco do Estado do Espírito Santo  
BRB - Banco de Brasília S.A.  
Caixa Econômica Federal  
China Construction Bank (Brasil)  
Banco Múltiplo S.A.  
Itaú Unibanco S.A.  
Scania Banco S.A.

O setor financeiro (ao lado do setor de seguros e de saúde suplementar) é das raras atividades exercidas em regime privado no Brasil, em que há obrigatoriedade de criação e manutenção de ouvidorias.

A obrigatoriedade da criação e manutenção das ouvidorias, para os setores regulados, aconteceu em julho de 2007, com a edição da resolução 3.477 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). A resolução 'original' foi aperfeiçoada nos anos de 2010 e 2015 pelas resoluções 3.849 e 4.433. As regras criadas e aprimoradas pelo Conselho Monetário Nacional fortalecem o papel das ouvidorias para que atuem de forma independente, parcial e isenta, e até hoje servem de inspiração para outros órgãos reguladores.

## QUAL O PAPEL DA OUIDORIA?

Em todas as regras em que os reguladores determinam a criação de ouvidorias em atividades privadas, sua competência primordial é de funcionar como última instância de atendimento nas demandas de clientes e usuários não solucionadas nos canais de atendimento primário.

Dentre as atribuições das ouvidorias das Instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, estão a de servir como canal de mediação e comunicação entre instituição, clientes e usuários de produtos e serviços dessas Instituições, e a de reportar ao Conselho de Administração e/ou a Diretoria da Instituição os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

A atribuição de mediar conflitos é particularmente importante para a não judicialização das relações de consumo e para a construção de uma cultura de conciliação.



## OUIDORIA

Mediar conflitos de consumo que não foram resolvidos nos canais regulares da instituição.

Identificar os principais problemas e contribuir na correção de condutas e no aperfeiçoamento de produtos e serviços bancários.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

As Instituições Financeiras dispõem de uma série de canais de atendimento ao consumidor, com características específicas.



### CANAIS DIGITAIS

#### Internet Banking

É um canal utilizado para realizar operações como pagamentos de faturas, contas e tributos, consultas a saldo e extratos, aplicação e resgate de investimentos, recarga de celular, entre outros.

#### Apps Bancários

Utilizado para realizar operações como consultas a saldos e extratos, pagamentos de contas, transferências, entre outros

#### Redes Sociais

Canal de relacionamento e de interação entre o Banco e seus clientes e usuários.

#### Caixas Eletrônicos

É um canal que permite realizar operações bancárias mesmo quando a agência está fechada.



## CENTRAIS DE ATENDIMENTO

Por meio das Centrais de Atendimento podem ser realizadas diversas operações bancárias como consultas a saldo e a extrato, transferências, pagamentos de contas e tributos, aplicação e resgate de investimentos, pedidos de talões de cheque, tirar dúvidas sobre produtos e serviços e obter todas as informações sobre conta corrente.



## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

O SAC é um canal exclusivo para reclamações, cancelamentos e informações gerais sobre produtos e serviços. Nesse canal, não são realizadas operações bancárias.



## AGÊNCIAS

Nas agências, pode-se realizar operações bancárias, sejam elas depósitos, abertura de conta corrente ou poupança, transferência de dinheiro para outras pessoas ou empresas, pagamentos entre outras operações bancárias.

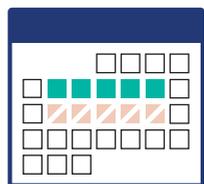


## CORRESPONDENTES

São estabelecimentos credenciados pelos bancos, como casas lotéricas, supermercados e postos dos Correios, que realizam operações bancárias (pagamentos de contas, saques em dinheiro, entre outros).

# ATUAÇÃO INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS EM 2017

Em 2017, a Comissão de Ouvidorias conduziu diversas ações e projetos. Entre estas se destacam:



# 5 dias mais rápido

O prazo máximo de resposta aos clientes e usuários, regulado pelo Banco Central do Brasil em 10 dias úteis, foi reduzido, por iniciativa das Instituições Financeiras signatárias da Autorregulação Bancária da FEBRABAN, para 5 dias úteis, para atendimento de pelo menos 50% das demandas recebidas pelas ouvidorias.

## REALIZAÇÃO DE MUTIRÕES DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

33 mutirões de negociação de dívidas foram realizados em parceria com os órgãos de defesa do consumidor, contribuindo para o resgate financeiro e uso saudável do crédito.

## PARTICIPAÇÃO NO 2º ENCONTRO DE OUVIDORIAS NO BANCO CENTRAL (BACEN)

No 1º Encontro de Ouvidoras (2016), foram produzidas 84 (oitenta e quatro) propostas de trabalho para o Sistema financeiro. A Comissão de Ouvidorias da FEBRABAN organizou-se e segmentou as propostas em setoriais, individuais e outras, que recaem, por exemplo, em aperfeiçoamento normativo. As conclusões das propostas setoriais e individuais foram apresentadas no 2º Encontro de Ouvidorias, trabalho realizado por meio do GT Oficinas BACEN e que resultaram em 9 ações em 3 grupos de assuntos.

### Os 3 grupos de assuntos foram:



Desenvolver Programas de Controle e Incentivo para adequação na oferta e venda de produtos.



Realizar campanha de divulgação dos canais e sua eficiência na resolução de reclamações



Redução de prazos de tratativas de reclamações no SAC e na Ouvidoria



## PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIAS

As Instituições Financeiras passaram a divulgar os relatórios de ouvidoria semestralmente em seus sítios na Internet, incluindo informações como quantidades de reclamações, principais motivos, prazos de solução e índice de satisfação do consumidor ao utilizar o canal Ouvidoria.



## REALIZAÇÃO SEMINÁRIO DE RELAÇÕES COM CLIENTES

O Seminário de Relações com Clientes (SEMARC), criado há mais de uma década, inaugurou o diálogo entre as Instituições Financeiras e os Órgãos de Defesa do Consumidor.

O seminário busca debater a construção de soluções negociadas a fim de melhorar a relação com o consumidor e ampliar o diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC.

Em 2017, foram realizados três encontros regionais, Sul e Sudeste, em Florianópolis (SC), Nordeste, em Fortaleza (CE) e Norte e Centro-Oeste, em Brasília (DF), além do seminário nacional também realizado na capital federal. Dentre os assuntos tratados, destacam-se a comemoração dos 10 anos da edição da Resolução 3.477 do Conselho Monetário Nacional, que instituiu as ouvidorias no setor financeiro, a nova plataforma de cobrança, e o novo Normativo da Autorregulação sobre tratamento e negociação de dívidas.

## REUNIÕES MENSAIS COM O BANCO CENTRAL (BACEN)

A Comissão mantém diálogo permanente com o Banco Central, em especial, com representantes do Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) e do Departamento de Supervisão de Conduta (Decon), para monitoramento de demandas de consumidores e discussão de medidas que contribuem para a prevenção de conflitos de consumo. Neste ano, destaca-se o acompanhamento da implementação da Res. CMN 4.549 (novas regras para o financiamento do rotativo do cartão de crédito).

## CRIAÇÃO DO RANKING POSITIVO DAS OUVIDORIAS

A Comissão de Ouvidorias da FEBRABAN construiu uma proposta de ranking positivo que foi apresentada ao Regulador, visando à criação de um ranking que representasse de forma qualitativa o desempenho das Ouvidorias do setor.



## VOCÊ SABIA?

Você sabia que a Ouvidoria participa ativamente do processo de criação e alteração de produtos e serviços, utilizando a experiência observada no tratamento das reclamações?

## REALIZAÇÃO DE MESAS DE DIÁLOGO ENTRE PROCONS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A mesa de diálogo é um instrumento previsto em norma da autorregulação da FEBRABAN (SARB 004/2008) e visa debater e aperfeiçoar a qualidade do atendimento bancário nos Estados.



## RESOLUTIVIDADE NO PROCON

Resolutividade na fase preliminar Procon, conforme dados SINDEC, setor resolve perto de 80%



## ELABORAÇÃO DE PAINEL SETORIAL COM PRINCIPAIS INDICADORES DE ATENDIMENTO DO SETOR

Este estudo monitora o comportamento dos canais de atendimento do setor bancário e permite a tomada de decisões com impacto positivo ao consumidor bancário.

Participam do Painel Setorial de Atendimento as cinco maiores Instituições Financeiras do país, Banco do Brasil, Bradesco, CAIXA, Itaú Unibanco e Santander.

# 335 MILHÕES

## DEMANDAS EM 2017

### INDICADORES DO SETOR BANCÁRIO

O setor bancário trabalha para atender as necessidades do consumidor onde e quando ele desejar.

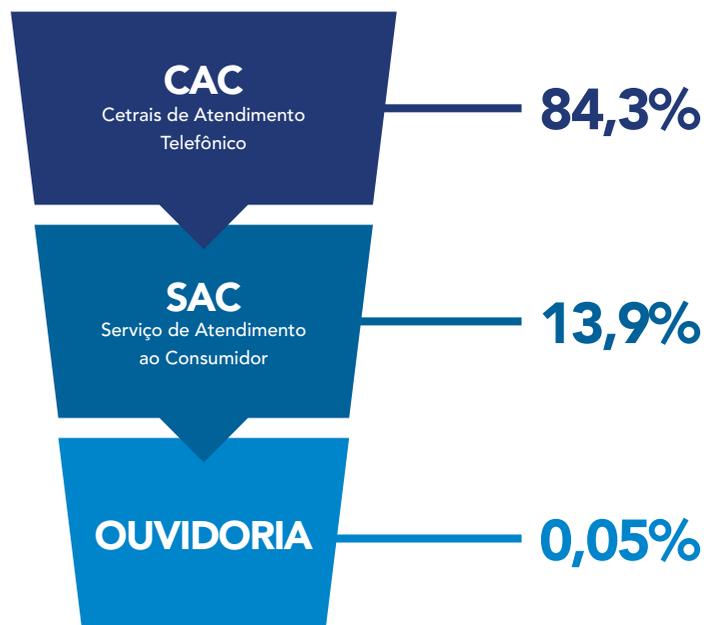
Alta disponibilidade e capilaridade são objetivos essenciais na operação bancária.

Em 2016, o número de transações bancárias cresceu 17% em relação ao ano anterior, atingindo 65 bilhões de transações realizadas. (Fonte: Pesquisa de Tecnologia Bancária FEBRABAN 2017).

Os canais de atendimento oferecem informações adequadas, atendem solicitações e resolvem as demandas trazidas pelos consumidores.

Em 2017, o Painel Setorial de Atendimento apresentou mais de 335 milhões de atendimentos humanos. Os dados que compõem o Painel são fornecidos pelas seguintes Instituições: Banco do Brasil, Bradesco, CAIXA, Itaú Unibanco e Santander. São números que refletem o esforço diário do atendimento e o elevado padrão de segurança e qualidade em serviços.

#### PAINEL SETORIAL DE ATENDIMENTO



# 98%

## DE SOLUÇÃO

Esta qualidade é comprovada com os números de atendimento do SAC e das Ouvidorias.

A cada 100 atendimentos realizados no SAC ou nas Ouvidorias, apenas 1 a 2 casos em média são levados posteriormente aos órgãos externos Procon ou Banco Central (BACEN).

Os números demonstram a altíssima resolatividade e efetividade dos canais internos das Instituições Financeiras.

2017	PROCON	BACEN
Retenção do SAC	99,9%	99,9%
Retenção da Ouvidoria	99%	98,1%

Além de assertiva, é fundamental que as respostas tenham a velocidade que o consumidor deseja. Quanto ao prazo de resposta, os esforços têm apresentado resultado positivo.



55% das reclamações nas Ouvidorias foram respondidas em 5 dias úteis. Em 2017, foram 180.764 casos respondidos aos consumidores.

Abaixo, apresentamos os dados com abertura dos 5 maiores motivos nas Ouvidorias das Instituições participantes deste relatório:

MOTIVOS OUVIDORIA	VOL TOTAL
Entrega de cart., extratos, doc., contratos ou envio de e-mail	19.244
Renegociação de dívidas	15.668
Atendimento / Autoatendimento	15.665
Tarifas, encargos ou anuidades	14.619
Condições do produto/serviço	11.368

Entrega de cartões, extratos, documentos e contratos foi o assunto mais demandado nas Ouvidorias em 2017; em segundo destaca-se Negociação e parcelamento de dívidas.

**55%**  
**DAS RECLAMAÇÕES**  
**RESPONDIDAS EM**  
**5 DIAS**

Em relação à plataforma de solução de conflitos do Ministério da Justiça, o [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), os 5 maiores motivos tratados pelas Instituições Financeiras participantes foram os seguintes:

MOTIVOS CONSUMIDOR.GOV.BR	VOL TOTAL
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	7.820
Renegociação / parcelamento de dívida	7.572
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	5.954
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	3.619
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3.488

A iniciativa conta com o apoio do setor financeiro desde sua criação e as Instituições Financeiras têm se empenhado em manter elevados índices de solução. De cada 10 demandas registradas no Consumidor.gov.br, 8 são resolvidas na plataforma, sem que o consumidor tenha que recorrer ao Procon ou à Justiça. A plataforma conta com a adesão de mais de 74 instituições financeiras, entre bancos, financeiras e administradoras de cartões de créditos.

Os dados apresentados neste relatório e a atuação institucional das Ouvidorias demonstram sua importância e seu papel fundamental na identificação dos principais problemas e na correção de processos, reflexo da participação ativa das Ouvidorias no processo de criação e aperfeiçoamento de produtos e serviços bancários.

O trabalho desenvolvido nos canais de atendimento e nas Ouvidorias tem reduzido o registro de reclamações em canais externos como nos PROCONS, com redução de 16% nas entradas em 2017, ao compararmos com 2016. Da mesma forma, os processos judiciais tiveram redução de 9% em 2 anos (entre 2015 e 2017), conforme dados do painel setorial, com a participação de 4 grandes Instituições Financeiras, comprovando que o esforço empreendido tem resultado em melhoria de indicadores nos Procons e no Judiciário.



Av. Brig. Faria Lima, 1.485 - 14º andar  
CEP.: 01452-002 - São Paulo  
[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)  
[www.autorregulacaobancaria.com.br](http://www.autorregulacaobancaria.com.br)