

**Relatório de
Ouvidorias e Canais
de Relacionamento
com o Consumidor**

2023

Deloitte.



Apresentação

O ano de 2023 foi marcado por grandes transformações e avanços nas relações entre a indústria financeira e os seus consumidores. A Federação Brasileira dos Bancos – Febraban, por intermédio do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento, tem a satisfação de apresentar, por meio do Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor, todas as ações e esforços das instituições financeiras na defesa dos interesses dos consumidores ao longo desse último ano.

Diante de um consumidor cada vez mais conectado, as instituições financeiras asseguraram maior disponibilidade e acessibilidade dos canais digitais de relacionamento, proporcionando uma experiência sintonizada com os novos hábitos e preferências dos seus clientes por meio de smartphones, redes sociais e aplicativos de mensagens.

Complementarmente, como forma de garantir um ambiente digitalizado não apenas eficiente como também seguro para todos os consumidores, novas medidas foram tomadas pelos bancos visando a mitigação das fraudes e golpes financeiros, incluindo robustos investimentos em segurança cibernética, aplicativos de segurança, tecnologia de ponta e a manutenção de um canal frequente de comunicação e alertas.

Esse papel dialogador da Febraban seguiu mobilizando instituições financeiras, órgão regulador, entidades públicas e de proteção e defesa do consumidor por meio de eventos e fóruns ao redor de todo o país, bem como promoveu os principais e mais atuais temas que envolvem os interesses e necessidades dos consumidores.

Por fim, a partir da busca pelo entendimento profundo das necessidades dos consumidores, ações importantes em âmbito nacional foram implementadas visando aprimorar sua jornada junto aos bancos. Como exemplos, podemos citar o comprometimento do setor no suporte às iniciativas públicas de tratamento e prevenção ao superendividamento e a disseminação das melhores práticas bancárias implementadas no relacionamento com os consumidores vulneráveis.

Neste ano, o Relatório até então denominado Relatório de Ouvidorias, passa a se chamar Relatório de Ouvidorias e Canais de Relacionamento com o Consumidor. Essa mudança reflete a expansão do seu escopo ao longo das últimas edições, com informações que foram muito além do papel e da performance das Ouvidorias bancárias. Adicionalmente, este Relatório conta agora com um formato ainda mais moderno, com o objetivo de aprimorar e dinamizar a experiência do leitor.

Desejamos uma excelente leitura!



Nairo Vidal

Diretor Setorial de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban



Amaury Oliva

Diretor de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação da Febraban

Sumário

- 01** O fortalecimento do diálogo e as ações na defesa dos interesses dos consumidores

- 02** A diversidade dos canais de relacionamento em meio as transformações nas relações de consumo

- 03** A segurança cibernética no contexto da digitalização

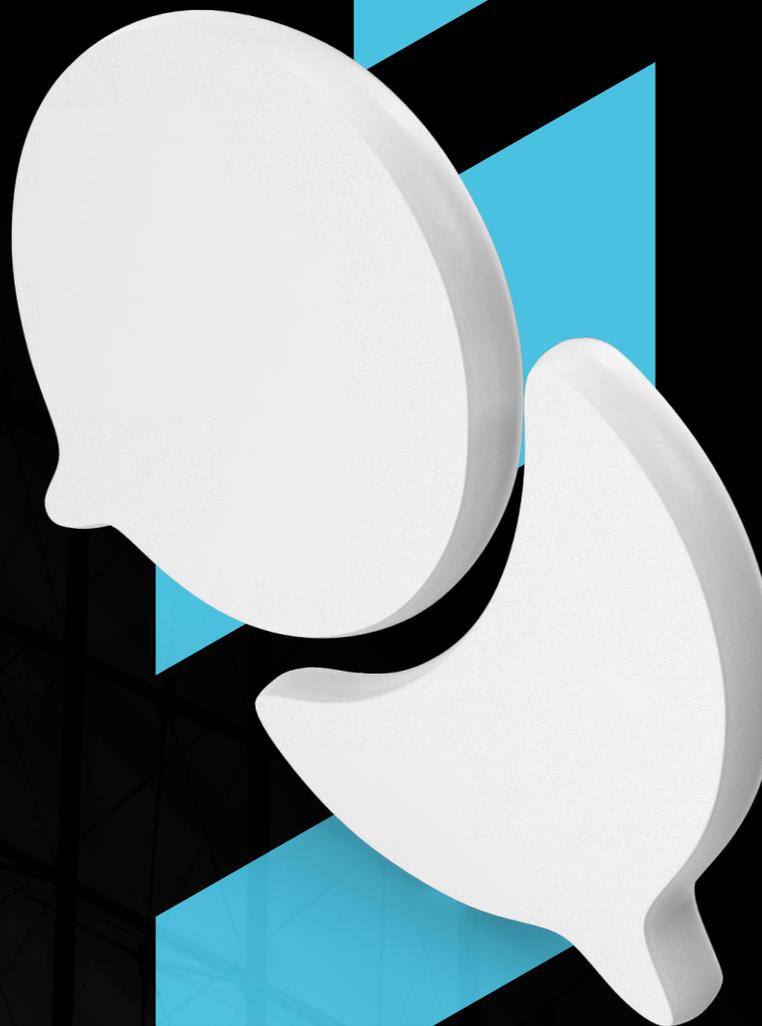
- 04** A comunicação e transparência junto ao consumidor

- 05** As melhores práticas para o atendimento aos vulneráveis

- 06** Principais conclusões

01

**O fortalecimento do
diálogo e as ações na
defesa dos interesses
dos consumidores**



Seminário de Relacionamento com o Consumidor 2023

A Febraban em 2023 manteve seu papel de agente mobilizador do setor público e privado em prol do consumidor. Uma das iniciativas que marcou essa preocupação foi a realização da 19ª edição do Seminário Febraban de Relacionamento com o Consumidor, o Semarc.

O Semarc ocorre anualmente e reúne representantes de instituições financeiras e entidades de proteção e defesa ao consumidor em um evento que chama a atenção para os temas mais relevantes e que afetam a vida do consumidor no setor, assim como também constrói ações conjuntas visando sua proteção e facilitação de acesso aos produtos e serviços bancários.

Com o tema de “15 anos da Autorregulação Bancária – avanços e desafios na proteção e defesa do consumidor bancário”, esteve presente nos debates temas relevantes no atual contexto do relacionamento com o consumidor.

Principais temas debatidos no Semarc 2023

-  Ações conjuntas para o melhor atendimento ao consumidor
-  Estratégias da educação financeira em um mundo digital
-  Boas práticas da Autorregulação voltadas ao público vulnerável
-  Inteligência artificial na jornada do consumidor

O SEMARC destacou a importância e o propósito da Autorregulação bancária no diálogo e nos resultados para atender melhor ao consumidor



Esta foi a
19ª edição
nacional do
SEMARC



Compareceram
representantes de
+35 Procons,
do **Banco Central** e
das **ouvidorias** do
setor



Foram
recebidos
+130 participantes

Retorno das edições regionais do Semarc

Uma novidade para o ano de 2023 foi o retorno das edições regionais do Semarc, com o propósito de fortalecer o relacionamento com os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor e, principalmente, encontrar soluções e somar esforços para a construção de ações que compatibilizem acesso a produtos e serviços bancários, crescimento econômico e a proteção dos consumidores.

Os debates regionais do Semarc resultaram na construção de ações conjuntas a serem implementadas

Os principais temas abordados nas discussões regionais foram:



Boas práticas relacionadas ao crédito consignado



Proteção, prevenção e tratamento ao superendividamento



Ações de prevenção e combate a fraudes e golpes

A abrangência das edições regionais do Semarc

Localidades onde ocorreram os encontros regionais:



Você conhece o CORC?

O diálogo e as ações promovidas em defesa dos interesses do consumidor são resultados da atuação contínua da Febraban por meio do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento, também conhecido como CORC. Esse importante e atuante fórum conta atualmente com a participação de 33 membros, sendo todos ouvidores de instituições financeiras dos mais diversos portes, refletindo a abrangência e a diversidade do sistema financeiro no Brasil.

Em um ambiente franco, transparente e colaborativo, o Comitê troca experiências, executa pesquisas e, ainda, realiza importantes debates sobre as suas áreas de atuação. Os diálogos se dão entre as instituições financeiras e outras entidades relacionadas ao setor bancário, como o órgão regulador, órgãos e entidades de proteção e defesa do consumidor, Ministério Público e Defensorias Públicas.

As iniciativas do CORC vêm garantindo a ampliação da sua atuação ao longo dos anos, trazendo para o Comitê mais responsabilidades e um papel de protagonismo na promoção do bom relacionamento entre os agentes do setor bancário.

A evolução do nome e papel do CORC:



Áreas de atuação do CORC



Comunicação

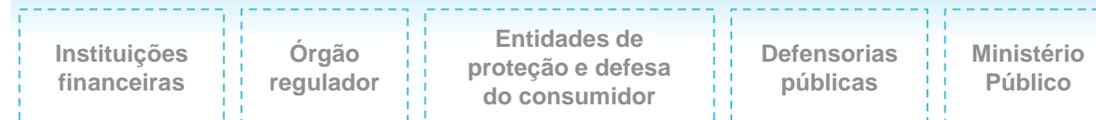
Informação, orientação e transparência no relacionamento com o consumidor bancário sobre canais de atendimento e temas relevantes nas mídias sociais da Febraban



Diálogo

Promoção de fóruns e engajamento de instituições financeiras e órgãos públicos, com o propósito de dialogar sobre as boas práticas do setor

Quais agentes participam dos diálogos promovidos pela CORC?



Clique aqui e conheça quais são as **33 instituições** membro do CORC

Superendividamento no Brasil

Em 2023, o setor bancário reuniu esforços em conjunto com o setor público para mitigar os efeitos do aumento do endividamento no Brasil, que ocorreu entre os anos de 2021 e 2022. Neste período, o índice de endividamento das famílias com o SFN¹ atingiu 50,1% da renda anual, uma alta de quase 10 pp ante o período pré-pandemia. Adicionalmente, houve aumento da inadimplência e do número de consumidores negativados.

Diante de tal esforço, aliado à um cenário econômico relativamente positivo (desaceleração da inflação, queda das taxas de juros e bom dinamismo do mercado de trabalho), observou-se ao longo de 2023 uma melhora em tais indicadores, sinalizando uma menor pressão sobre o orçamento das famílias.

De toda forma, dado o cenário marcado ainda por uma série de incertezas, em conjunto com as dificuldades individuais na gestão do controle do orçamento e na capacidade de tomar as melhores escolhas financeiras, ainda se faz necessário o acompanhamento das medidas de proteção ao superendividamento.

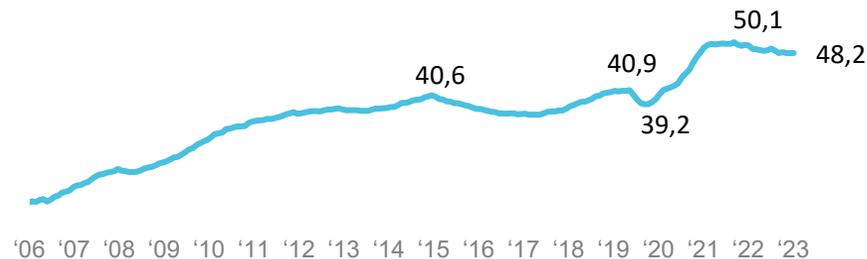


Você sabia?

Menos de um **terço**¹ do valor total das dívidas negativadas dos brasileiros são bancárias. O restante do valor está distribuído em outros setores como utilidade pública, telefonia, varejo, serviços etc.

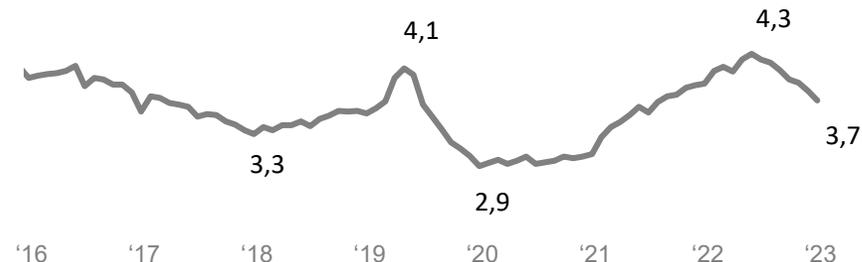
Endividamento das famílias com o SNF (% da renda anual)²

Em novembro de cada ano



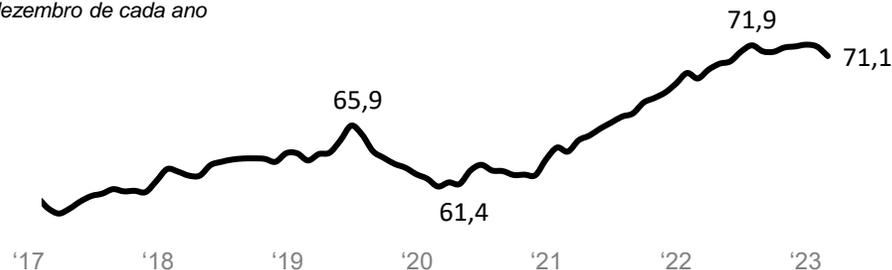
Inadimplência da carteira destinada às famílias (% da carteira)

Em dezembro de cada ano



Número de clientes inadimplentes (negativados) (em milhões)³

Em dezembro de cada ano



Febraban na prevenção e tratamento do superendividamento

Um dos esforços aplicados em 2023 pela Febraban e as instituições financeiras foi o apoio ao Desenrola Brasil, o Programa de Renegociação de Créditos Inadimplidos criado pelo Governo Federal. A partir dele, milhões de consumidores foram beneficiados com medidas de mitigação do superendividamento no país.

Prorrogado até março de 2024, o Programa teve início em julho de 2023, e já na sua primeira fase as instituições financeiras conseguiram solucionar 10 milhões

de registros de dívidas de até R\$ 100,00 dos cadastros de inadimplentes.

Em outubro, teve início a segunda fase do Programa, quando as negociações também puderam ser feitas diretamente pelo site do Desenrola, onde a Febraban, com o apoio do Banco Central, disponibilizou suporte educativo aos consumidores. Até dezembro de 2023, o programa revelou R\$ 29 bilhões em dívidas renegociadas, beneficiando 10,7 milhões de brasileiros.

O que é o programa Desenrola Brasil:



O objetivo do Programa é o de recuperar as condições de crédito de devedores que possuam dívidas negativadas



As negociações são feitas por meio digital, visando agilidade, comodidade e conveniência para a regularização dos débitos



São +600 empresas, como bancos, varejistas, companhias de água e saneamento, distribuidoras de eletricidade que aderiram ao Programa



Alguns destaques do Desenrola Brasil:

2,22 milhões de contratos negociados

1,73 milhão de clientes bancários beneficiados



Mutirão Nacional

Em 2023, os bancos repactuaram **2,1 milhões** de contratos no Mutirão de Negociação e Orientação Financeira. Com isso, sobe para **26,3 milhões** o número de contratos repactuados pelo sistema bancário desde o início da pandemia, em março de 2020.



Nota: (1) De acordo com relatório Febraban Endividamento e Inadimplência das Famílias – Contexto e evolução recente.

Plataforma Meu Bolso em Dia

Visando suportar e proteger os consumidores endividados em todo o país, a Febraban desenvolveu e disponibilizou em 2023 a Plataforma Meu Bolso em Dia Febraban. A iniciativa contou com o apoio do Banco Central do Brasil e possui o objetivo de oferecer educação e planejamento financeiro aos consumidores em âmbito nacional e de forma gratuita. Iniciativa foi utilizada como ferramenta de orientação financeira oficial do Programa Desenrola Brasil e ampliou a parceria com membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Destaques da Plataforma:

 **+174 mil**
Usuários cadastrados

 **+71 mil**
Cursos realizados

 Usuários presentes em **todas as faixas etárias, regiões do país e renda**



Reuniões com o Procon

A Febraban, em conjunto com o CORC, realizou mais de 20 reuniões com Procons Estaduais e Municipais de todo o país ao longo do ano de 2023.

O objetivo desses diálogos foi o de apresentar as diversas iniciativas setoriais realizadas em prol da proteção do consumidor bancário, assim como fortalecer um importante canal de diálogo sobre as principais demandas locais.

Nessas agendas, os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor locais conheceram a plataforma Meu Bolso em Dia e, como resultado, foram firmados 6 Acordos de Cooperação Técnica que permitirão o uso e a disseminação do conteúdo de educação financeira nela disponível à população local.

A iniciativa resultou na assinatura de 6 Acordos de Cooperação Técnica



Os acordos firmados envolveram os Procons estaduais da Paraíba, Pernambuco, Espírito Santo, Paraná, Santa Catarina, e o municipal de Santa Maria (RS).



Indicadores setoriais de atendimento bancário

Todos os anos, o CORC reúne dados das maiores instituições financeiras do Brasil e os compartilha com a sociedade, como uma forma de oferecer maior transparência e contribuir com o desenvolvimento do setor.

Esses dados dizem respeito ao desempenho dos bancos no atendimento ao consumidor, e incluem informações sobre volume das demandas, prazo das respostas e até mesmo a resolutividade dos canais disponibilizados durante todo o ano.

Ao longo do Relatório, juntamente com os destaques dos principais eventos do setor ocorridos em 2023, será mostrada a performance dos chamados Indicadores Setoriais de Atendimento. Dessa forma, será possível relacionar os eventos ocorridos com as tendências observadas nos canais de atendimento bancário.

Três desses canais, os chamados canais externos, desempenharam um papel muito importante durante todo o ano de 2023, que foi marcado pelos esforços dos setores público e privado no tratamento e prevenção ao superendividamento.

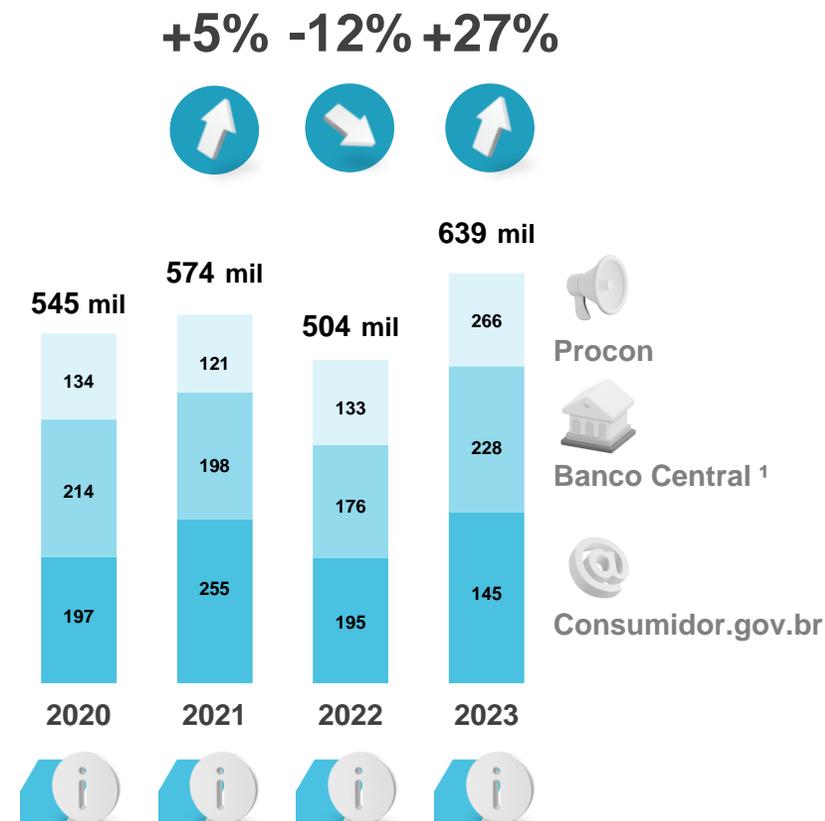
Os canais disponibilizados pelo Procon, Banco Central e pelo Consumidor.gov.br ampliaram em 27% em 2023 o volume de atendimento a demandas dos consumidores quando comparado com o ano anterior. Apesar da diversidade de demandas, que incluem informações, cancelamentos e reclamações, todas foram reflexo de necessidades dos consumidores e que foram atendidas durante o ano pelo setor bancário.

Os indicadores setoriais refletem o empenho bancário no atendimento e as transformações nas necessidades dos consumidores



Evolução do volume de demandas por ano

Os indicadores trazidos ao longo do Relatório dizem respeito àqueles que houve envolvimento de atendimento humano nas demandas dos consumidores



Nota: (1) A variação no volume de demandas do Banco Central de 2022 para 2023 é explicada, também, por uma maior rigorosidade na contabilização dos dados, o que provocou um acréscimo nos números apresentados.



02

**A diversidade dos canais
de relacionamento em
meio as transformações
nas relações de consumo**

Evolução das demandas do atendimento bancário

Parte fundamental do relacionamento bancário junto aos consumidores se dá pelo atendimento e resolução das suas demandas.

O ano de 2023 reforçou a tendência histórica de redução no volume de demandas totais envolvendo atendimento pessoal quando agregados todos os canais de atendimento, que nesse ano foi de 164 milhões, 4% a menos que 2022.

Essa redução pode ser explicada principalmente pela

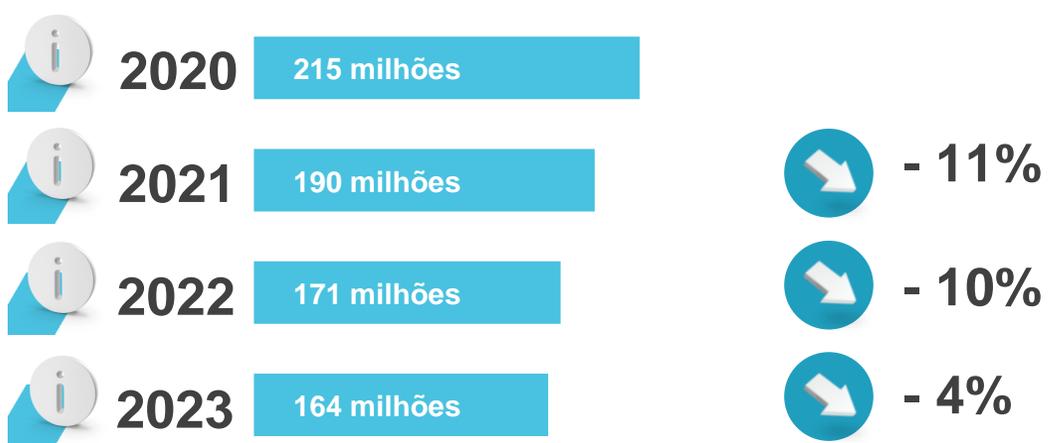
capacidade crescente das instituições financeiras em dar vazão adequada às demandas dos consumidores e oferecer produtos e serviços de maior qualidade, reduzindo assim a recorrência nos atendimentos.

Além disso, a queda nas demandas também é reflexo das transformações nos hábitos e preferências dos consumidores, que estão cada vez mais digitalizados, utilizando, assim, plataformas de relacionamento que requerem menos o atendimento humanizado para solução das suas demandas.

A digitalização é uma tendência consistente, que está impactando hábitos e preferências dos consumidores e a forma com que se relacionam com os bancos

 [Clique aqui](#) e conheça as instituições participantes dos indicadores setoriais de atendimento

Evolução do volume de demandas por ano



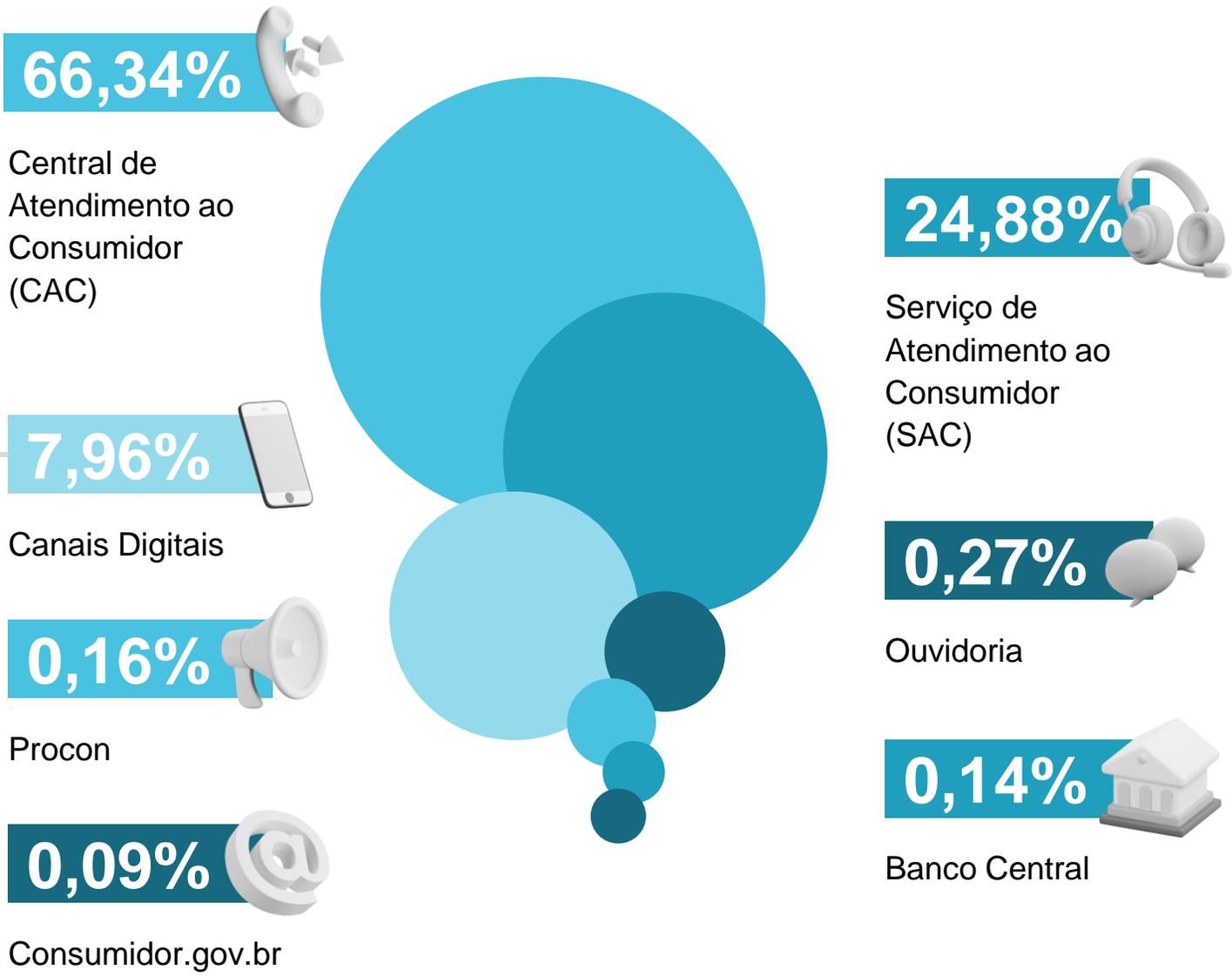
Distribuição de demandas por canal

Em 2023, o volume de demandas nos canais de atendimento bancário ficou concentrado nos chamados canais telefônicos, representados pelo CAC, SAC e Ouvidoria, que compreenderam por 91% do total.

Os canais telefônicos, assim como os digitais, também são conhecidos como canais internos. A concentração dos atendimentos nesses canais indica que os bancos estão sendo capazes de atender a grande maioria das demandas dos seus consumidores internamente, isto é, com baixa necessidade de atuação de instituições externas como Procon, Banco Central e Consumidor.gov.br, que em 2023 foram responsáveis por menos de 1% do volume total.



86,4%	Chat
7,4%	Fale Conosco
0,8%	E-mail
2,8%	Redes Sociais
2,6%	Outros



Canais digitais

A digitalização dos consumidores pode ser comprovada pela frequente utilização dos Canais Digitais na vida dos consumidores. Isso está ocorrendo não apenas no âmbito do atendimento bancário, mas principalmente no uso de dispositivos e plataformas digitais no relacionamento com o banco em seu dia a dia.

Pesquisas recentes indicam que a maioria das transações bancárias já são realizadas pelos canais digitais e que boa parte dos bancos está permitindo que elas sejam feitas até mesmo via aplicativos de mensagens populares como o WhatsApp.

90% Dos brasileiros tem a percepção de que o acesso e o uso da internet pelo idoso aumentou nos últimos anos²

77% Das transações bancárias são realizadas por canais digitais¹

50% Dos bancos oferecem o aplicativo WhatsApp como canal para a realizações de transações¹



Internet Banking

Disponível via **computadores** e **notebooks**, possibilita realizar as principais atividades bancárias de rotina



Mobile Banking

Acessado a partir de **smartphones** e **tablets**, permite o acesso e o uso dos principais recursos bancários do cotidiano



Redes Sociais

A comunicação direta com perfis oficiais possibilita o acesso a informações bancárias básicas em redes como **Facebook**, **LinkedIn**, **Instagram** e **X**



Aplicativos de Mensagens

Gradativamente aplicativos de mensagens como **WhatsApp** têm participado mais da jornada bancária dos consumidores, permitindo algumas operações simplificadas

Os Canais Digitais estão se popularizando e transformando o relacionamento entre os consumidores e os bancos

Canais telefônicos

Os canais telefônicos são os principais canais de atendimento ao consumidor atualmente, uma vez que movimentam o maior número de demandas entre todos os canais bancários.

No entanto, o volume de atendimentos nesses canais sofre redução ano após ano. O SAC, que chegou a atender 163 milhões de demandas em 2020, recebeu, em 2023, 109 milhões de atendimentos pessoais, ou seja, menos da metade do seu volume histórico.

Isso se deve principalmente aos efeitos das mudanças nos hábitos e preferências dos consumidores, que estão cada vez mais escolhendo por meios digitais para satisfazer suas necessidades no dia a dia, como aplicativos e websites, impacta na redução das demandas atendidas pelas centrais telefônicas dos bancos.



Central de Atendimento ao Consumidor (CAC)

As centrais possibilitam ao cliente realizar serviços transacionais básicos de forma mais automatizada a partir de sua devida identificação para fins de segurança



Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

Canal destinado de forma exclusiva a reclamações, cancelamentos, contestações, suspensões, dúvidas e informações gerais sobre produtos e serviços



Ouvidoria

Funcionam exclusivamente como última instância de atendimento nas demandas de clientes que não tenham sido solucionadas nos demais canais

Para garantir o melhor atendimento ao consumidor, os canais telefônicos atendem a regulamentos rigorosos tanto do Banco Central quanto dos próprios bancos

Volume de demandas do CAC



Canais presenciais

Apesar da digitalização no atendimento bancário, os canais físicos ainda mantêm uma função crucial no atendimento ao cliente, adaptando-se ao perfil e às demandas locais por meio de agências, lojas, PABs² e outras estruturas. Atuam também com o importante papel de reforçar a proximidade das instituições financeiras com os consumidores.

Nesse contexto, os bancos têm buscado se adaptar às mudanças das preferências e hábitos dos consumidores, que vêm reduzindo a utilização de canais físicos para realizarem suas transações bancárias, segundo dados da Pesquisa de Tecnologia Bancária de 2023.



Agências

Estão amplamente distribuídas pelo Brasil e representam pontos presenciais de relacionamento capazes de tratar demandas complexas não solucionáveis por outros canais de autosserviço



Caixas eletrônicos

Permitem aos clientes a realização de atividades bancárias essenciais em pontos estratégicos e em horários diferenciados

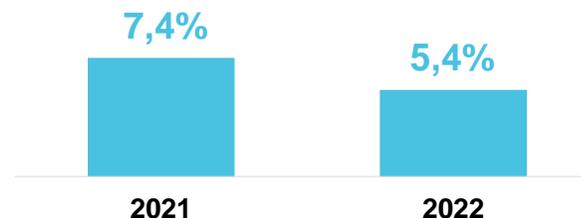


Correspondentes

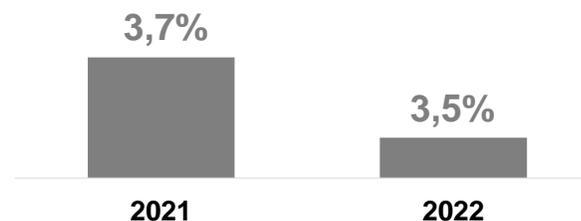
Reforçam a capilaridade do atendimento presencial, oferecendo serviços específicos de previdência e de benefícios sociais

Participação sobre o total de transações bancárias¹

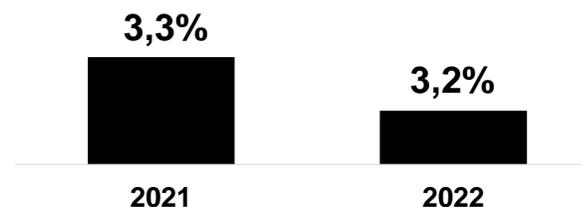
Caixas eletrônicos



Correspondentes



Agências Bancárias



Os canais presenciais passam por uma transformação impulsionada pela digitalização dos serviços financeiros

03

**A segurança cibernética
no contexto da
digitalização**



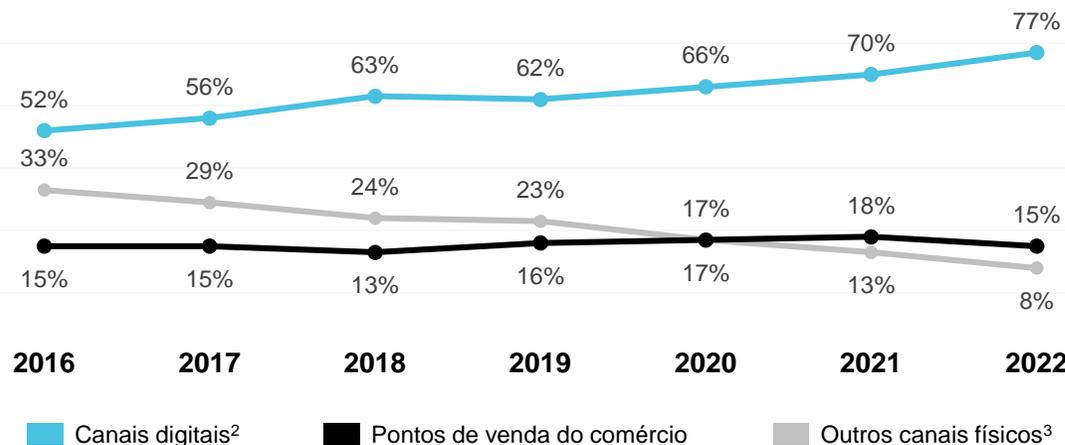
Golpes e fraudes financeiras

A digitalização trouxe facilidade e comodidade para o consumidor, que passou a cada vez mais se valer dos canais digitais para se relacionar com o seu banco e realizar pagamentos. .

Assim como em qualquer outro canal de relacionamento bancário, nos digitais os consumidores não estão livres dos golpes e fraudes financeiras. Em 2022, os canais digitais corresponderam por 77% de todas as transações bancárias realizadas pelos brasileiros, considerando *internet banking*, *mobile banking* e o aplicativo WhatsApp. A ação criminosa, muitas vezes se valendo de métodos como a engenharia social, exige do consumidor atenção redobrada ao utilizar aplicativos de mensagens, acessar links online e compartilhar dados por meio dos seus dispositivos.

Essa realidade impõe desafios que requerem esforço conjunto e coordenado por parte da Febraban e do setor bancário, que nos últimos anos vêm se mobilizando continuamente para promover maior segurança também no ambiente digital.

Composição das transações bancárias por tipo de canal¹



Golpes financeiros mais comuns no Brasil

- ✓ Golpe da falsa central de atendimento
- ✓ Golpe do falso motoboy
- ✓ Golpe do falso leilão
- ✓ Golpe no WhatsApp
- ✓ Golpe da troca de cartão
- ✓ Cuidado com as senhas
- ✓ Golpe do link falso
- ✓ Golpe do delivery maquininha quebrada
- ✓ Golpe do falso boleto
- ✓ Proteção de dados no celular ou dispositivo
- ✓ Golpe do falso presente
- ✓ Golpe do falso empréstimo
- ✓ Acesso remoto ou mão fantasma

Notas: (1) Segundo dados da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2023; (2) Internet banking, mobile banking, WhatsApp; (3) Agências, correspondentes, contact center e autoatendimento.

Os esforços bancários na segurança cibernética

Segundo pesquisa realizada pela Febraban em 2022, as instituições investem anualmente cerca de 10% do seu orçamento em Tecnologia da Informação à segurança cibernética – um valor estimado de R\$ 2,5 bilhões. O tamanho dos investimentos em segurança cibernética reflete a preocupação do setor bancário em oferecer proteção aos consumidores nos meios digitais.

Em 2023, além de trabalhar em conjunto o setor público, a Febraban atuou ativamente por meio de seus canais de comunicação trazendo informações e comunicando as ações tomadas pelo setor bancário na prevenção de golpes e fraudes.

Você sabia?

Os bancos utilizaram originalmente Inteligência Artificial (IA) como um instrumento no combate às fraudes. Atualmente, a IA é utilizada de formas variadas no **relacionamento com o consumidor**, incluindo reconhecimento facial, *Chatbot*, Robô Advisor e biometria por voz.



Febraban apresenta tentativas de fraudes e golpes comuns com o Pix e oferece meios para evita-los

Febraban alerta para o golpe da falsa venda na Black Friday

Febraban alerta para o golpe do 0800

Pare e pense: Pode ser golpe!

A Febraban e os bancos lançaram em 2023 a 3ª edição da Campanha, que contou com ampla divulgação para a promoção da conscientização dos consumidores sobre as fraudes financeiras



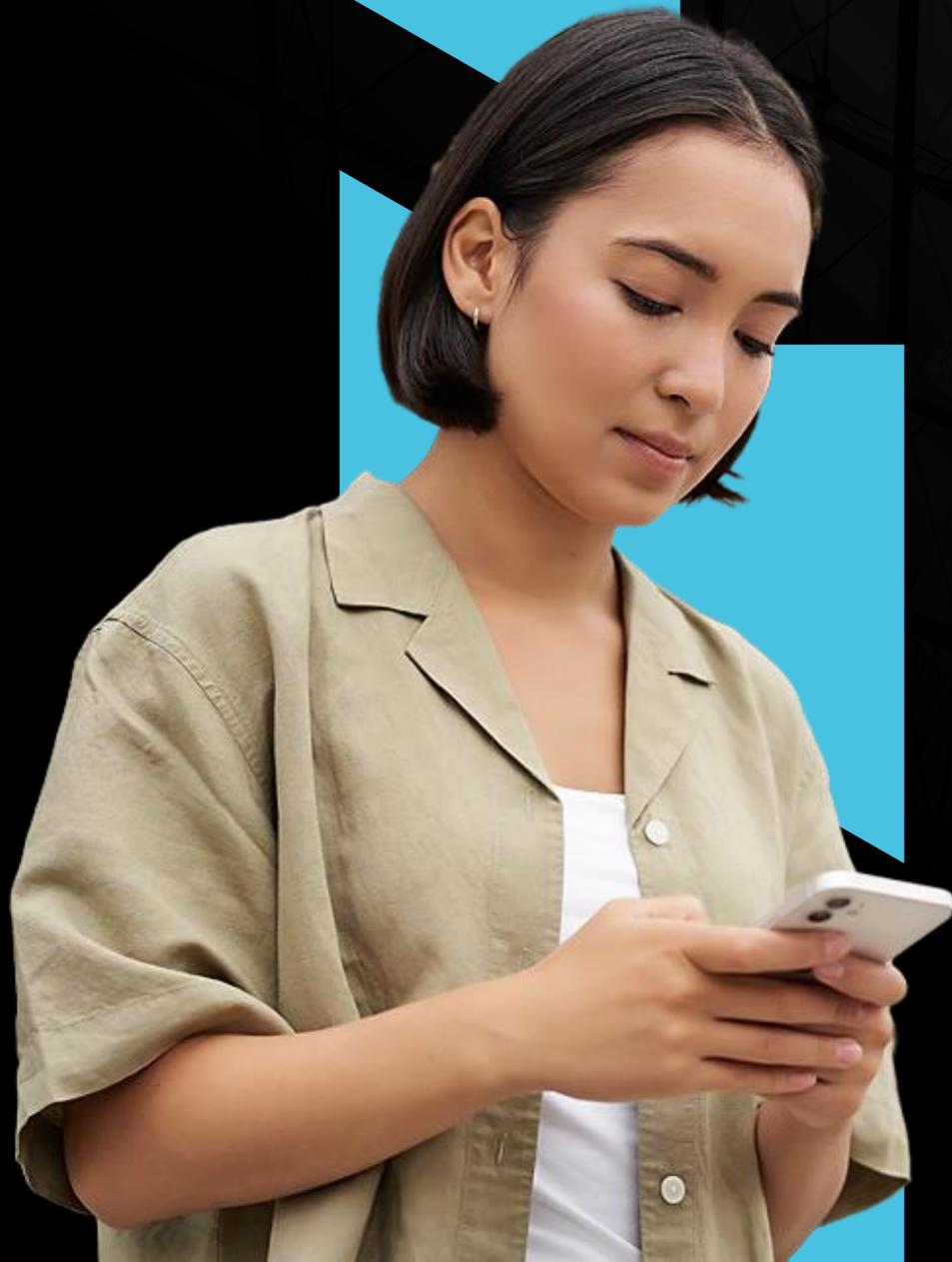
[Clique aqui](#) e assista ao vídeo oficial da Campanha

Programa Celular Seguro

A adesão do setor bancário ao programa Celular Seguro permitiu ao consumidor se comunicar com seu banco de forma ágil, em caso de roubos e furtos, e se prevenir de prejuízos financeiros.



[Clique aqui](#) e conheça melhor essa parceria entre a Febraban e o Ministério da Justiça firmada em 2023



04

**A comunicação e
transparência junto
ao consumidor**

Plano de comunicação: o papel das ouvidorias

A Febraban, ao longo dos anos, se preocupou em estabelecer e manter um canal de comunicação direto com os consumidores. Por meio desse canal, o setor bancário pôde trazer informações aos seus clientes visando garantir um melhor relacionamento com público.

A cada ano é elaborado um plano de comunicação que visa apresentar aos consumidores publicações, comunicados e materiais com orientações de modo a disseminar dicas, cuidados e conhecimento sobre diversos temas envolvendo o seu dia a dia junto às instituições financeiras.

Por meio de suas redes sociais em plataformas como [LinkedIn](#) e [Instagram](#), a Febraban traz vídeo-informativos e comunicados relevantes sobre os canais de atendimento, produtos bancários, fraudes, novidades regulatórias e atualizações na Autorregulação bancária.

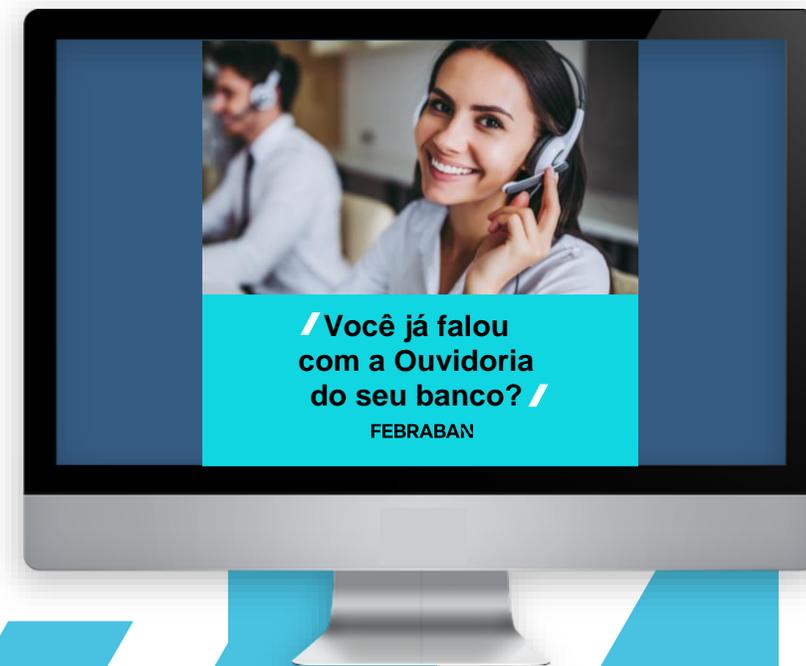
A função das ouvidorias

Em 2023 a Febraban ressaltou por meio de suas redes sociais a importância da Ouvidoria como um importante canal de atendimento bancário aos consumidores, principalmente na sua capacidade de solucionar problemas.

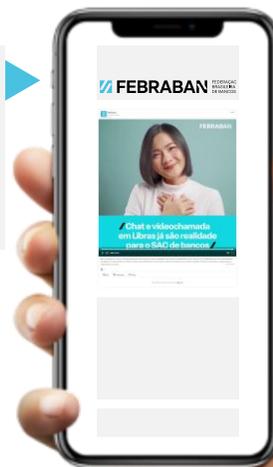
O diálogo da Febraban junto aos consumidores busca compartilhar informações relevantes aos clientes bancários a partir da sua experiência e intercâmbio com as instituições financeiras



Acesse [aqui](#) a publicação na íntegra



Confira o [LinkedIn](#) da Febraban para ter acesso às suas mais recentes publicações!



Ouvidorias e a sua capacidade de solucionar problemas

A ouvidoria é o canal responsável por receber e mediar as demandas não solucionadas nos canais primários de atendimento da própria instituição financeira. A participação no total de atendimentos foi, em 2023, de 0,27% do total de demandas – incluindo contatos diretos dos clientes (0800), Procon e Banco Central. Essa participação inclui os 450 mil contatos recebidos pelo canal nesse período, valor 36% superior em relação a 2022.

A busca das instituições financeiras por aumento de efetividade no tratamento de demandas também tem trazido impactos significativos às ouvidorias.

O Índice de Resolutividade do canal alcançou um resultado médio de 96,7% em 2023, com 75% das demandas resolvidas em até uma semana, demonstrando a agilidade do canal. Esse é mais um indicador dos esforços dos bancos em aperfeiçoar a efetividade em resolução das demandas das ouvidorias.



Prazo de Resposta

Mesmo com o prazo de 10 dias úteis, 36% de todas as demandas são resolvidas no mesmo dia, e 75% das demandas na Ouvidoria são resolvidas em até uma semana

Evolução do volume de demandas por ano



Índice de resolutividade 2023 (Ouvidoria)

Procon	97,7%
Banco Central	94,4%
Ações judiciais	97,9%

Menos de 3% das pessoas que foram atendidas no Ouvidoria recorreram ao Procon

Consolidação Normativa do Relacionamento com o Consumidor

A comunicação do setor bancário também se dá em forma de transparência do seu comprometimento em promover as melhores práticas bancárias junto aos consumidores por meio da Autorregulação.

A forma como a Febraban estabelece diretrizes e regras para a Autorregulação do setor bancário é por meio da publicação dos Normativos SARB (Sistema de Autorregulação bancária).

Os Normativos SARB têm como objetivo servirem de instrumentos por meio dos quais o setor bancário busca garantir as melhores práticas no relacionamento com o consumidor.

Os Normativos SARB estão em contínua atualização, visando estar alinhados tanto com o sistema regulatório brasileiro como também com as transformações dos perfis e hábitos dos consumidores.

Em 2023, a Febraban incorporou os Normativos SARB do eixo de relacionamento com o consumidor em um só: o Normativo SARB nº 27/2023.

Essa mudança teve como escopo o fortalecimento e a proteção do consumidor bancário, a exclusão de determinações sobrepostas, a facilitação da governança e, ainda, a apresentação de avanços nas regras de Autorregulação voltadas ao relacionamento com o consumidor.

Quais temas são tratados no Normativo SARB nº 27/2023?

Entre os temas incluem-se: definições para canais de atendimento, acesso ao atendimento, acessibilidade, divulgação dos canais, qualidade do atendimento, acompanhamento e resolução de demandas etc.

Em especial, sobre regras para as ouvidorias, destacam-se:

- Ao menos 50% das demandas deverão ser respondidas em até 5 dias
- Os bancos deverão divulgar de forma ampla a existência da ouvidoria
- Consumidores deverão ser convidados a participar de avaliação do atendimento recebido pelo canal



Saiba mais sobre os compromissos firmados pelo setor bancário. Acesse a íntegra do **Normativo SARB nº 27/2023** ou a página de Autorregulação Febraban para conhecer os demais **eixos e normativos**.



05

**As melhores práticas
para o atendimento
aos vulneráveis**



Um olhar atento ao consumidor vulnerável

Parte dos esforços do setor bancário está em refletir continuamente sobre as transformações dos perfis e hábitos dos consumidores para melhor atendê-los ao longo do tempo.

Seguindo em linha com as principais preocupações atuais da indústria financeira internacionalmente, a Febraban e os bancos no Brasil continuam se empenhando no entendimento e suporte aos consumidores considerados vulneráveis, tópico amplamente abordado pelo Normativo SARB nº 27/2023.

A vulnerabilidade do consumidor está associada a sua capacidade de compreensão e discernimento para análise e tomada de decisões ou mesmo para a representação dos seus interesses.

Como resultado do impacto da digitalização e das diferenças socioeconômicas presentes em nossa sociedade, consumidores podem apresentar menor capacidade de tomar de decisões em seu dia a dia ao longo da jornada de relacionamento com os bancos.

O setor bancário busca constantemente o tratamento equitativo entre seus clientes, e por isso se empenha em conhecer e identificar a vulnerabilidade do seu público. Isso é possível a partir de um esforço na coleta e análise de informações geradas pelo relacionamento com os clientes e consulta a dados disponibilizados por meios públicos.

Em 2023, as instituições financeiras atuaram simultaneamente nos diferentes momentos da jornada do consumidor com ações que buscaram garantir a melhor experiência aos consumidores vulneráveis.

Como exemplos dessas ações, o setor trabalhou na conscientização financeira, orientação à jovens, suporte à formação de poupança, gestão do orçamento familiar e contratação de dívidas.

Adicionalmente, disponibilizou plataformas digitais capazes de fornecer informações e serviços adicionais para a educação financeira dos consumidores.

Principais perguntas que os bancos buscam responder para o melhor atendimento aos consumidores vulneráveis



Principais fatores que determinam a vulnerabilidade do consumidor

- ✓ Capacidade civil
- ✓ Deficiência física ou mental
- ✓ Acometimento de doença grave
- ✓ Superendividamento
- ✓ Idade
- ✓ Maturidade digital
- ✓ Grau de escolaridade
- ✓ Renda

Guia de boas práticas de relacionamento com os vulneráveis

Em 2023, foi lançado o Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis. O Guia tem o propósito de compartilhar experiências e boas práticas implementadas pelas instituições financeiras relacionadas ao perfil e as demandas atuais desse consumidor e pode ser acessado [aqui](#).

O lançamento contou com uma *live* em que participaram representantes da Febraban e do Banco Central, que responderam a diversas perguntas sobre a construção do Guia e sua relevância e impacto no setor bancário – a *live* está disponível [aqui](#).

A iniciativa contou com 9 dos maiores bancos do país, a partir de interações e resoluções de questionários que contaram com diversos temas que envolvem o relacionamento com o consumidor.

Foi possível obter e disponibilizar no Guia boas práticas relacionadas a todos os momentos em que as instituições financeiras se relacionam com seus clientes, incluindo a contratação de produto, o atendimento e prevenção de conflitos, orientação e capacitação. Conforme determinado pelo Normativo SARB nº27/2023, o Guia será mantido atualizado e disponibilizado na página da [Febraban](#).

Nota: (1) Exemplos retirados do Guia de Boas Práticas de Relacionamento com os Vulneráveis.

Exemplos de temas abordados no questionário com as instituições financeiras

- Identificação e tratamento equitativo dos vulneráveis
- Oferta de produtos e publicidade adequados aos diferentes perfis
- Programas de educação e inclusão financeira

Como o guia beneficia o consumidor vulnerável?

- As boas práticas são absorvidas pelas políticas internas das instituições financeiras, que capacitam e orientam as equipes que possuem relacionamento direto com os consumidores vulneráveis

Na prática, o que os bancos já estão fazendo para o consumidor vulnerável?¹

- Liberação de contratação de determinados créditos condicionada a suporte por parte de funcionário bancário devidamente identificado
- Células de atendimento especializadas (e.g., idosos) no SAC para determinados perfis clientes, oferecendo linguagem mais apropriada
- Aplicação de linguagem apropriada no atendimento a partir da elaboração e aplicação de guias aos funcionários

A vulnerabilidade do consumidor está ligada a sua capacidade de discernimento ao analisar informações recebidas de um produto ou serviço para tomar uma decisão de forma autônoma

+200

práticas foram mapeadas na elaboração do Guia



O Guia foi citado pelo Organismo de Proteção ao Consumidor Financeiro Internacional FinCoNet, disponibilizado [aqui](#)





O trabalho dos bancos foi o de ir além do que está previsto no Código de Defesa do Consumidor, mapeando todas as suas situações de vulnerabilidade para então garantir um olhar mais atento e aplicar ações específicas para melhor atendê-lo.”

Amaury Oliva

Diretor Executivo de Sustentabilidade, Cidadania Financeira,
Relações com o Consumidor e Autorregulação da Febraban

Boas práticas no SAC, um reflexo da atenção ao bom tratamento do consumidor

Outra ação aplicada pelo setor bancário em 2023 visando depositar a atenção devida aos consumidores vulneráveis foi a implementação de videochamadas em Libras por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

A medida foi comunicada ao público e pode ser conferida no perfil da Febraban em suas redes sociais [aqui](#).

Essa medida está em linha com o Normativo SARB nº 27/2023 da Autorregulação bancária, que reflete o esforço da Febraban e das instituições financeiras em estarem comprometidas com as melhores práticas para todos os consumidores e com a adequação ao atual Decreto do SAC.

O Decreto do SAC estabeleceu diretrizes e a Autorregulação bancária por meio do Normativo SARB nº 27/2023 avançou nos mesmos, fortalecendo o comprometimento do setor em agir em prol do consumidor

Boas práticas adotadas pelas principais instituições financeiras para o SAC em 2023



Implementação de videochamada em Libras

promovendo maior acessibilidade no atendimento bancário



Pesquisa de satisfação/ resolutividade do canal



Estabelecimento de limite de tempo para transferência de chamada



Obrigatoriedade do retorno das ligações que sofrerem quedas durante o atendimento

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O SAC é o segundo canal de relacionamento mais acessado pelos clientes das instituições financeiras brasileiras, reunindo 25% do total de demandas. Assim como o ocorrido com o CAC, o número de demandas do SAC teve uma queda de 1% em 2023 em relação a 2022, o que demonstra a tendência de digitalização no comportamento dos consumidores, que estão migrando para os canais digitais não apenas nas atividades de transação e informação, mas também para atendimento e reclamações durante as interações com os bancos.

Em busca da manutenção do atendimento de qualidade aos consumidores, os investimentos das instituições financeiras e esforços normativos são notáveis – destaque para o recente Decreto do SAC que introduziu a obrigatoriedade do *call back* e novos indicadores de qualidade.

Os resultados são evidenciados pelos elevados percentuais do Índice de Resolutividade e pela agilidade no tempo de resposta às solicitações desse canal.



Prazo de Resposta

94 a cada 100 demandas abertas no SAC são resolvidas no mesmo dia, e 99% de todas as demandas são tratadas em até uma semana

Evolução do volume de demandas por ano



Índice de resolutividade 2023 (SAC)

Ouvidoria	98,3%
Procon	99,7%
Banco Central	99,4%
Ações judiciais	98,9%

98,3% das demandas atendidas foram resolvidas no SAC e apenas 1,7% precisaram recorrer à Ouvidoria em até 180 dias



06

**Principais
conclusões**

Principais conclusões



Em 2023, o setor bancário **deu continuidade ao diálogo** com os principais agentes responsáveis pela defesa dos interesses dos consumidores, por meio do Semarc, das agendas com os Procons, regulador, Defensorias e Ministério Público.



A **universalidade no atendimento e o comprometimento com a transparência** no setor bancário foram alcançados a partir do suporte a expansão dos canais digitais, da manutenção da relevância dos telefônicos e da adaptação dos presenciais, assim como a divulgação da performance em volume e qualidade apresentados por esses canais ao longo do ano.



Ao longo de 2023, os bancos **continuaram indo além do cumprimento de normas**, com Autorregulação e a Consolidação Normativa do eixo Relacionamento com o Consumidor, e garantiram ações efetivas em sua defesa, como as boas práticas aplicadas no SAC e o engajamento das instituições financeiras por meio da elaboração do Guia de Boas Práticas aos Vulneráveis.



Mais uma vez, as instituições financeiras estiveram **à frente de questões socioeconômicas que ultrapassam os limites da sua atuação**, participando de grandes programas federais em 2023, como o Desenrola e a disponibilização da plataforma Meu Bolso em Dia; provendo suporte à inclusão do atendimento aos consumidores vulneráveis; e promovendo ações antifraudes.

Instituições financeiras participantes do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban

#	Instituição Financeira
1	Banco Santander (Brasil) S.A.
2	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
3	Caixa Econômica Federal
4	Banco Pan S.A.
5	Banco Safra S.A.
6	Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - Banrisul
7	Banco Daycoval S.A.
8	Banco do Estado do Espírito Santo S.A. - Banestes
9	Banco do Nordeste do Brasil S.A. - BNB
10	Banco Mercantil do Brasil S.A.
11	Banco Master S.A.

#	Instituição Financeira
12	Banco de Brasília S.A. - BRB
13	Banco Triângulo S.A.
14	Banco Inter S.A.
15	Banco Citibank S.A.
16	Banco do Brasil S.A.
17	Banco Cooperativo Sicredi S.A.
18	Banco Toyota do Brasil S.A.
19	Banco Credit Suisse (Brasil) S.A.
20	Banco BMG S.A.
21	Banco BS2 S.A.
22	Banco BTG Pactual S.A.

#	Instituição Financeira
23	Banco Original S.A.
24	Banco Bradesco S.A.
25	Banco CSF S.A.
26	Banco Yamaha Motor do Brasil S.A.
27	Banco Modal S.A.
28	Banco C6 S.A.
29	Banco XP S.A.
30	Itaú Unibanco S.A.
31	Banco Cetelem S.A.
32	Banco Votorantim S.A.
33	Banco Digio S.A.

Instituições financeiras participantes dos indicadores setoriais de atendimento

#	Instituição Financeira
1	Banco BMG S.A.
2	Banco Bradesco S.A.
3	Banco Cooperativo Sicoob S.A.
4	Banco Cooperativo Sicredi S.A.
5	Banco CSF S.A.
6	Banco Daycoval S.A.

#	Instituição Financeira
7	Banco Digio S.A.
8	Banco do Brasil S.A.
9	Banco do Nordeste do Brasil S.A.
10	Banco Mercantil do Brasil S.A.
11	Banco Safra S.A.
12	Banco Santander (Brasil) S.A.

#	Instituição Financeira
13	Banco Triângulo S.A.
14	Banco Votorantim S.A.
15	Caixa Econômica Federal
16	Itaú Unibanco S.A.
17	Banco Volkswagen S.A.
18	Banco BS2 S.A.

Obrigado FEBRABAN + **Deloitte.**

