

# RELATÓRIO DE OUVIDORIAS

2022

 **FEBRABAN** FEDERAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE BANCOS

**Deloitte.**



# SUMÁRIO

<b>Apresentação</b> .....	4
<b>O papel e as atribuições das ouvidorias</b> .....	6
<b>Multiplicidade dos canais de atendimento</b> .....	8
Canais de atendimento bancário .....	9
Tendências dos canais digitais no setor bancário .....	12
<b>O Comitê de Ouvidoria da Febraban e a sua atuação institucional em 2022</b> .....	16
O Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de atendimento da Febraban .....	16
Atuação institucional do Comitê .....	18
<b>O novo Decreto do SAC</b> .....	28
<b>Indicadores setoriais de atendimento</b> .....	30
<b>Considerações finais</b> .....	37

# APRESENTAÇÃO

A Federação Brasileira de Bancos (Febraban), por meio do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento, tem a satisfação de publicar a sexta edição do seu Relatório de Ouvidorias. Esta publicação traz informações relacionadas ao setor bancário, aos seus canais de atendimento a clientes e, mais especificamente, à atuação de suas ouvidorias. O relatório tem como destinatários a sociedade e os stakeholders da indústria bancária, e apresenta as iniciativas e realizações do Comitê no ano de 2022, além de indicadores setoriais de atendimento.

Em 2022, o aumento da utilização de canais digitais teve continuidade, em um processo que vem ocorrendo de forma consistente e que reflete o perfil de um consumidor que prioriza cada vez mais eficiência e segurança na aquisição de produtos e serviços nos últimos anos. Segundo dados da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2022, mais uma vez o volume de transações bancárias, em 2021, foi impulsionado pelo mobile banking, que registrou um crescimento de 28% em relação ao ano anterior, tendo a participação desse canal aumentado de 51% para 56% no período.

A digitalização no setor bancário foi reforçada pela expansão do Pix, ferramenta digital lançada em 2020 e que alcançou o patamar de 4,5 bilhões de transações já no ano seguinte. O crescimento dos canais digitais para a realização de transações vem acompanhado de desafios relacionados à segurança cibernética e fraudes que, por sua vez, vêm sendo endereçados pelo setor por meio de ações antifraudes e relevantes investimentos em tecnologia.

Nesse sentido, para combater esse desafio mais frequentemente relacionado aos canais digitais, os bancos têm aumentado seus investimentos em tecnologia, o que inclui segurança cibernética antifraude e inteligência artificial, com o objetivo de proteger e melhor atender os seus clientes. A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária de 2022 revela também que, em 2021, o orçamento total dos bancos para tecnologia chegou a R\$ 30,1 bilhões, um crescimento de 13,2% em relação à 2020. Esses dados corroboram a preocupação do setor bancário, um dos maiores investidores em tecnologia, com o tema.

O ano de 2022 também foi marcado pela publicação do novo Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que estabelece diretrizes e normas sobre o canal e trouxe diversas alterações em relação ao Decreto anteriormente vigente. A publicação do novo Decreto motivou também a atualização das regras estabelecidas pela Autorregulação Febraban que, desde 2008, em seu Normativo SARB nº 003, consolida boas práticas do setor bancário e reforça o compromisso das instituições financeiras com o constante aperfeiçoamento dos padrões de qualidade do canal.

O Decreto nº 11.034 abordou novas regras de acessibilidade. A relevância desse tema foi tratada de forma tempestiva pelo setor bancário, resultando na implementação de ferramentas como o chat e a vídeo chamada com atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras) por parte de algumas instituições financeiras, o que proporcionou, desta forma, o atendimento ao público vulnerável em seus canais digitais.

Prezando sempre por um relacionamento de confiança, respeito e cooperação com os órgãos de proteção e defesa do consumidor, o trabalho das ouvidorias segue comprometido em construir e consolidar as melhores práticas no seu modelo de atuação, visando sempre atender as necessidades dos consumidores e a sua satisfação.

Este relatório tem como objetivo dar maior transparência à sociedade sobre o compromisso do setor financeiro na busca pela melhoria contínua da jornada dos clientes junto às instituições financeiras, trazendo destaques dos dados setoriais de atendimento e as principais ações desenvolvidas pelo Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban em 2022.

Desejamos a todos uma ótima leitura.

Este relatório  
reforça o  
compromisso do  
setor financeiro  
com a  
transparência e  
a melhoria  
contínua da  
jornada dos  
clientes junto às  
instituições  
financeiras



**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

# O PAPEL E AS ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS

As ouvidorias exercem um papel fundamental no entendimento e aprimoramento da experiência do consumidor dentro do setor bancário.

A jornada do consumidor pode ser entendida como o conjunto de etapas por ele percorridas em todas as fases da relação contratual, desde a oferta para aquisição de um produto ou serviço, até a fase pós-contratual. Nesse contexto, as ouvidorias exercem papel fundamental no entendimento e aprimoramento da experiência do consumidor dentro do setor bancário, considerando seus papéis e atribuições que colocam o consumidor no centro de suas responsabilidades e as tornam um canal de relacionamento estratégico dentro da instituição financeira.

As funções mais conhecidas das ouvidorias são a mediação de conflitos e a atuação como canal de comunicação entre a instituição financeira e os clientes. Elas são especialmente importantes porque estão intimamente ligadas à melhoria da experiência do consumidor. Por meio delas, os bancos tratam de forma direta as demandas dos seus clientes, reforçando uma relação de confiança, nutrindo uma cultura de conciliação entre as partes e contribuindo em última instância para a desjudicialização de conflitos.

Além disso, seu papel se torna ainda mais importante para garantir a satisfação do consumidor quando avaliado em conjunto com os demais canais de atendimento dos bancos. As ouvidorias funcionam como última instância de atendimento nas demandas de clientes e usuários que não tenham sido solucionadas ao interagir com os canais de atendimento primários, tais como agência e o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Por meio da coordenação de processos que assegura a análise das demandas por ela recebidas, a ouvidoria identifica as principais causas dessas demandas e propõem planos de ação a serem implementados pelos gestores do assunto ou área de negócio, visando à correção de eventuais falhas, bem como o constante aprimoramento de produtos e serviços.

Para exercer esse papel central na melhoria da experiência do consumidor ao longo de sua jornada junto aos bancos, as ouvidorias possuem atribuições determinadas pelo órgão público regulador do setor bancário, atualmente previstas na Resolução nº 4.860 do Banco Central do Brasil, que define regras de competências e vedações que devem ser seguidas pelas ouvidorias e pelas instituições financeiras.

Dentre os deveres das ouvidorias, sua estrutura deve ser compatível com a natureza e a complexidade de produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição financeira. Além disso, devem reportar suas atividades ao conselho de administração ou à diretoria da instituição (a depender da prática de governança adotada), informando inclusive sobre deficiências e problemas enfrentados no cumprimento de suas atribuições e as soluções propostas. É também atribuição das ouvidorias elaborar e encaminhar semestralmente à auditoria interna, ao comitê de auditoria (se existente) e ao conselho de administração um relatório qualitativo e quantitativo de suas atividades.

As instituições financeiras, por sua vez, estão obrigadas a incluir a ouvidoria em seu estatuto ou contrato social e tratar de aspectos como atribuições, critérios de nomeação e destituição do ouvidor, entre outros. Outra obrigatoriedade é designar o diretor responsável pela ouvidoria e o ouvidor perante o Banco Central. Por fim, os integrantes da equipe de ouvidoria devem ser necessariamente certificados. O conteúdo mínimo obrigatório para a certificação envolve ética, direitos do consumidor e mediação de conflitos.

Ademais, a ouvidoria cumpre com regras que buscam garantir uma melhor experiência do consumidor na solução de sua demanda. Todos os atendimentos telefônicos devem ser realizados de forma gratuita e devem ser gravados. Além disso, os atendimentos precisam ser identificados por meio de um número de protocolo e respondidos em até 10 (dez) dias úteis. Visando reforçar o compromisso do setor com a melhoria da satisfação do consumidor, as instituições financeiras participantes da Autorregulação Febraban se comprometem a solucionar ao menos 50% (cinquenta por cento) de suas demandas em até 5 (cinco) dias úteis, previsão essa contida no Normativo SARB nº 022/2019, além de seguir regras específicas de divulgação do canal.

Muito além de um canal de atendimento ao consumidor, as ouvidorias exercem um papel central no aprimoramento da sua jornada com as instituições financeiras, garantindo tanto o tratamento de suas demandas e o cumprimento de regras de funcionamento e operação como também apoiando estrategicamente os bancos na melhoria de seus processos, no aperfeiçoamento de seus produtos e serviços e no relacionamento com os clientes.



Conheça melhor os compromissos firmados pelo Normativo SARB nº 022 acessando a página da [Autorregulação Febraban](#)

## Resolução nº 4.860 do Banco Central

A constituição e o funcionamento das ouvidorias das instituições financeiras são disciplinadas pela Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020. A norma entrou em vigor no dia 1º de dezembro do mesmo ano. Dentre outras obrigações, a norma define, sob o aspecto legal, a

finalidade, a organização e o funcionamento das ouvidorias, além de dispor sobre a obrigação da elaboração de relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

# MULTIPLICIDADE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO



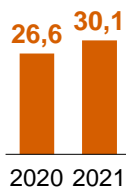
Conheça melhor os compromissos e o perfil do consumidor vulnerável por meio do Normativo SARB nº 024, disponível na página da [Autorregulação Febraban](#).

O relacionamento entre os bancos e o consumidor está cada vez mais digitalizado. Isso se deve às transformações dos hábitos e preferências dos consumidores, que cada vez mais prezam por agilidade e comodidade em seu dia a dia. Atentos à essas novas demandas, o setor bancário busca adequar seus canais de atendimento e oferecer recursos que possibilitam o atendimento dessas novas exigências, além de investir em ferramentas e tecnologias que garantam um ambiente de relacionamento ainda mais seguro e eficiente.

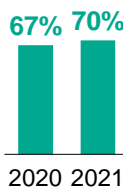
Importante destacar, entretanto, que assim como atender ao consumidor cada vez mais digital, o setor bancário também dedica esforços no aprimoramento do relacionamento com os consumidores vulneráveis. Exemplo disso foi a publicação do Normativo SARB nº 024/2021, da Autorregulação Febraban, por meio do qual os bancos reforçaram seu compromisso com a oferta de produtos, serviços e atendimento mais adequados às necessidades e aos interesses dos consumidores vulneráveis. Não obstante, visando assegurar maior qualidade no relacionamento com esse perfil de consumidor, as instituições financeiras investem em capacitação para o seu quadro de colaboradores, prestadores de serviços e correspondentes bancários, bem como promovem ações de comunicação, direcionamento e educação sobre temas relacionados a orientação financeira e acesso a produtos e serviços.

Cite-se também a previsão do Normativo SARB nº 023/2020 – que trata do relacionamento com o consumidor idoso e estabelece que nos casos em que as demandas não puderem ser solucionadas imediatamente, durante o atendimento, as Instituições Financeiras Signatárias envidarão seus melhores esforços para priorizar o tratamento de demandas registradas pelos consumidores idosos no SAC e na Ouvidoria.

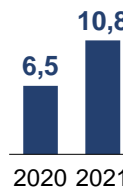
## SEGUNDO A PESQUISA FEBRABAN DE TECNOLOGIA BANCÁRIA 2022...



**Orçamento dos bancos** em R\$ bilhões destinado a tecnologias para melhor atender as novas demandas dos clientes



Percentual **das transações bancárias** realizadas por mobile ou internet banking



Quantidade de **abertura de contas** por meio de canais digitais



## Canais de atendimento bancário

O setor bancário oferece uma ampla variedade de canais de atendimento ao consumidor. Em constante evolução, os canais disponíveis são capazes de atender aos diferentes perfis e necessidades dos seus clientes, garantindo eficiência e comodidade em suas demandas.

### Digitais

Os canais digitais vêm ganhando a preferência dos consumidores quanto ao atendimento e realização de operações financeiras com os bancos, que investem cada vez mais em novas tecnologias para assegurar ainda mais segurança e comodidade por meio desses canais.

#### Internet banking

Acessado por meio de **computadores e notebooks**, oferece ao cliente a possibilidade de efetuar quase todas as operações bancárias de onde ele estiver, incluindo opções como consultas de saldos, transferências, pagamentos de contas e resgates de investimentos, além de poder contatar sua instituição financeira via chat.

#### Aplicativos

Estão disponíveis em dispositivos portáteis como **smartphones e tablets**, e permitem a realização de diversas operações bancárias de forma simplificada, além possibilitar o atendimento via chat com a sua instituição financeira.

#### Redes sociais

Oferecem a possibilidade de comunicação, esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões e outras demandas entre o cliente e a instituição financeira por meio de perfis em **redes como Facebook, LinkedIn, Instagram e Twitter**, entre outros.

Redes sociais não se destinam à realização de transações. Assim, os clientes devem estar atentos para o fato que os bancos não solicitam senhas e informações pessoais por meio dessas plataformas.



Os bancos já lidam como **prioridade** plataformas novas de relacionamento instantâneo com o consumidor<sup>1</sup>

**26%**  
Transações via **WhatsApp**

**17%**  
Transações via **chatbot**

## DESTAQUES DOS CANAIS DIGITAIS<sup>2</sup>

CRESCIMENTO DO VOLUME EM 2021 EM RELAÇÃO À 2020

**53%**

**Consultas via chatbot**

**38%**

**Interações via e-mail**

**2%**

**Interações via SMS**

Notas: (1) Proporção de bancos que trataram o assunto como prioridade segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2022; (2) Segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2022.

## Telefônicos



Os canais telefônicos são responsáveis por atender o maior volume de demandas dos consumidores. Oferecem a possibilidade de realizar transações, tirar dúvidas e solucionar problemas, seguindo regulamentos estabelecidos pelo setor público.

### Central de Atendimento ao Consumidor (CAC)

As centrais possibilitam ao cliente realizar **serviços transacionais** como consulta a saldos e extratos, pagamentos, resgates, transferências e entre outros, a partir de sua identificação. Oferece também o atendimento a dúvidas e informações sobre produtos e serviços dos bancos.

### Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

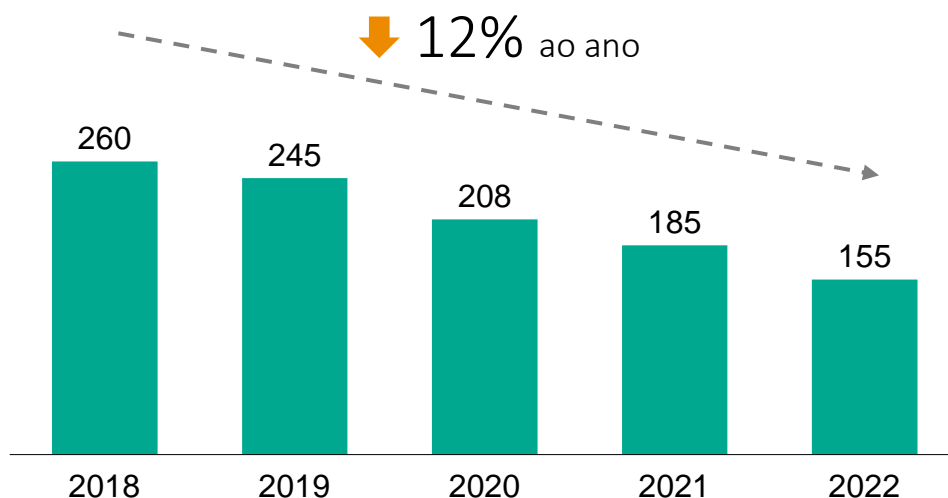
Canal de atendimento destinado de forma **exclusiva a reclamações, cancelamentos, contestações, suspensões, dúvidas e informações gerais sobre produtos e serviços**. É regulado por decreto federal e está disponível 24 horas por dia, todos os dias por semana.<sup>1</sup> Por meio do SAC, não há realização de operações bancárias ou identificação dos consumidores.

### Ouvidoria

As ouvidorias funcionam exclusivamente como **última instância de atendimento nas demandas** de clientes que não tenham sido solucionadas nos canais de atendimento primários. Regulada pelo Banco Central do Brasil, a ouvidoria é responsável por proferir a última palavra da instituição financeira em relação à procedência da demanda do cliente, após criteriosa avaliação do caso.

A tendência de redução das demandas nos canais internos reflete a digitalização e o compromisso do aprimoramento do atendimento nos canais telefônicos e digitais.

VOLUME DE DEMANDAS DO CAC, SAC E OUVIDORIA  
(EM MILHÕES)



Nota: (1) Exceções aplicáveis.

## Presenciais

Apesar da digitalização, os canais presenciais ainda se mantêm muito relevantes no atendimento ao consumidor. Cada vez mais se adaptam e se especializam ao perfil do seu público e às demandas particulares das suas localidades por meio de agências, lojas, PABs entre outros.

### Agências

As agências permitem a realização de todas as operações bancárias e estão amplamente distribuídas no território brasileiro. Juntamente com a evolução dos canais digitais, as agências estão se transformando, ganhando cada vez mais o papel de **relacionamento e tratamento de soluções mais complexas e de maior valor agregado**, incluindo renegociação de dívidas e contratação de investimentos.

### Caixas eletrônicos

Permitem realizar operações tais como saques, depósitos, pagamentos e transferências. Estão distribuídos dentro dos bancos, mas também em pontos espalhados pelas cidades como supermercados, shoppings e lojas de conveniência. Por isso, podem ser **acessados mesmo quando a agência está fechada**. O horário de funcionamento varia conforme localização do caixa eletrônico e do banco, portanto, é válido verificar essas informações nos canais digitais ou na central de atendimento da instituição.

### Correspondentes

Canal representado por **estabelecimentos credenciados pelos bancos**, como casas lotéricas, supermercados e postos dos Correios, e que permitem a realização de diversas operações bancárias incluindo pagamento de contas e tributos. Possibilitam o setor bancário expandir ainda mais a capilaridade dos canais presenciais, e ainda oferecem aos clientes operações mais específicas como recebimento de benefícios de programas sociais, INSS, seguro-desemprego, PIS e FGTS.



As **agências bancárias** estão cada vez mais otimizadas para atenderem às necessidades e particularidades dos clientes das comunidades onde estão localizadas, garantindo:



Orientação financeira personalizada

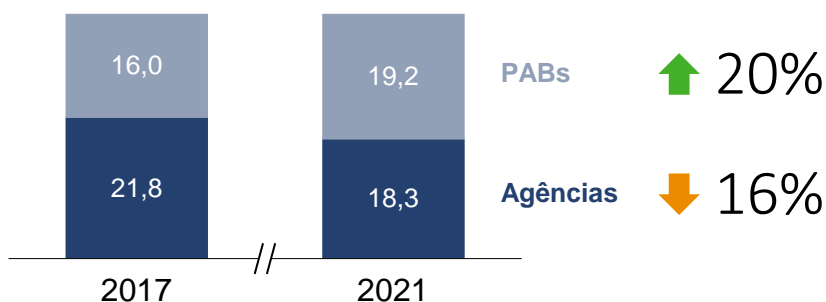


Atendimento centrado no cliente






Empoderamento via telas e totens

### QUANTIDADE DE AGÊNCIAS E PABS NO BRASIL (EM MILHARES)



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2022.

## O QUE CADA CANAL TEM A OFERECER AO CONSUMIDOR

		Operações bancárias	Dúvidas e informações sobre produtos	Reclamações
 Digitais	<b>Internet banking</b>	●	●	●
	<b>Aplicativos</b>	●	●	●
	<b>Redes sociais</b>		●	●
 Telefônicos	<b>Central de Atendimento ao Consumidor (CAC)</b>	●	●	●
	<b>Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)</b>		●	●
	<b>Ouvidoria</b>			●
 Presenciais	<b>Agências</b>	●	●	●
	<b>Caixas eletrônicos</b>	●		
	<b>Correspondentes</b>	●		

### Tendências dos canais digitais no setor bancário

O número de transações bancárias está em constante crescimento. Os dados mais recentes da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária apontam que o número de transações bancárias em 2021 cresceu cerca de 15% em relação ao ano anterior, totalizando 119,5 bilhões. Esse crescimento foi mais uma vez impulsionado pelo mobile banking: o canal se mantém pelo segundo ano consecutivo como aquele utilizado por mais da metade das transações bancárias ao longo do ano, alcançando o patamar de 67,1 milhões, e obtendo um crescimento de 28% em relação ao ano anterior.

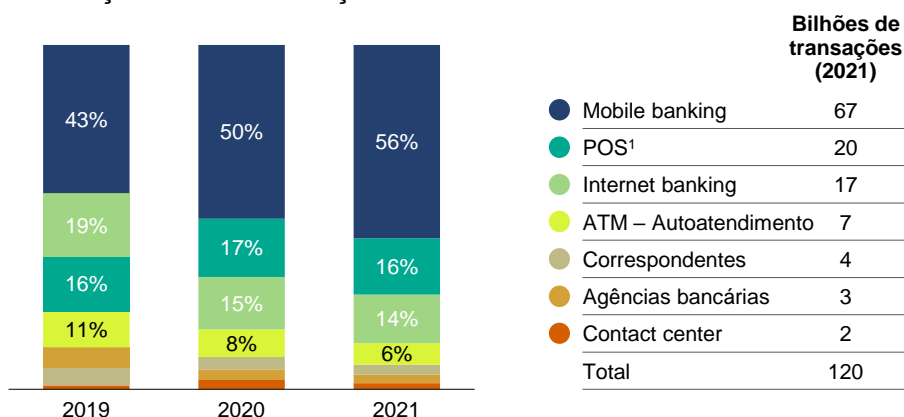
Alcançando um total de 202 milhões, o número de contas ativas no mobile banking continuou em expansão em 2021. Esse crescimento ocorre mesmo após ter dobrado de valor em entre 2019 e 2020, quando alcançou 198 milhões, resultado do número expressivo de abertura de contas que foi impulsionado pelo auxílio emergencial providenciado pelo governo ao público vulnerável durante período mais agudo da pandemia de Covid-19.

## REPRESENTATIVIDADE DO CANAL DIGITAL

A mudança nas preferências e comportamento dos consumidores está exigindo dos bancos constante evolução e adaptação. O consumidor digitalizado refletiu no setor bancário maiores investimentos na entrega de serviços e produtos, e principalmente no relacionamento por meio dos seus canais de atendimento.

A predominância emergente do mobile banking trouxe transformações operacionais e tecnológicas pelo setor bancário, que está frequentemente avançando na simplificação, eficiência e instantaneidade do seu relacionamento com os consumidores por meio desse canal.

## EVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS POR CANAL



Nota: (1) Pontos de venda no comércio

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2022

A digitalização dos canais no setor bancário ainda está sendo reforçada pelo número de abertura de contas abertas nos canais mobile banking e internet banking que atingiu 10,8 milhões em 2021, um crescimento de 66% em relação ao ano anterior, superando, pela primeira vez, o número de contas abertas em canais físicos, que apresentou o volume de 9,9 milhões.

## RELEVÂNCIA DOS CANAIS DIGITAIS PARA OS BANCOS



91%

Decidiram alavancar canais digitais como **principal meio de relacionamento** e forma de entregar melhor experiência ao cliente



87%

Afirmaram que a **alta expectativa do cliente em relação aos canais digitais** e sua usabilidade foi um fator que impulsionou a digitalização do banco

Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2022.

## Pix

O crescimento da utilização dos canais digitais tem sido influenciado também pelo surgimento de novas ferramentas, como o Pix, que permite a realização de transações por meio de mensagens assinadas digitalmente.

Lançada em novembro de 2020, o número de usuários cadastrados na ferramenta já alcançava 29,5 milhões em março de 2021. Ao longo do ano, o número de transações de Pix via mobile banking ultrapassou os 4,5 bilhões, causando impacto sobre as transferências (DOC/TED), que registraram queda de 26% no mobile banking e de 38% no internet banking.

Outro impacto causado pelo Pix envolve segurança cibernética e fraudes. As tentativas de golpe registradas e relatadas por instituições financeiras foram identificadas como ataques de phishing. Essa técnica se utiliza de engenharia social para enganar o indivíduo com o intuito de obter informações confidenciais, como senhas e números de cartões.

O Pix conta com o que há de mais moderno em relação à segurança cibernética e prevenção a fraudes. Estimativas da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária indicam que a participação do tema Pix influenciou no aumento do orçamento total dos bancos para tecnologia da informação em 2021. Além disso, investimentos realizados em treinamentos em segurança cibernética para profissionais de tecnologia da informação saltou 268% entre 2020 em 2021.

## Investimentos em tecnologia

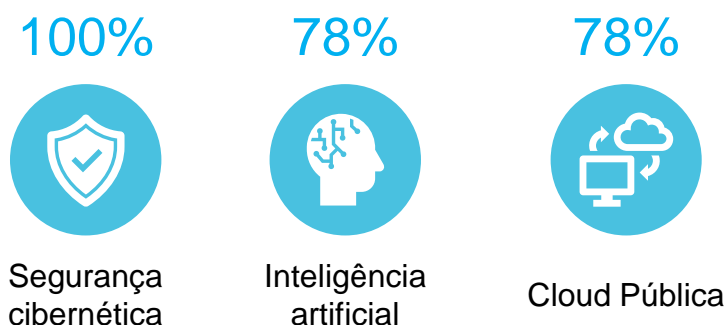
Visando aprimorar o relacionamento com o consumidor, os bancos vêm investindo em tecnologias que ofereçam eficiência e comodidade em seus canais de atendimento e oferta de produtos e serviços cada vez mais digitalizados. Segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária, cresceu 27% de 2020 para 2021 e alcançou o patamar de R\$ 11,3 bilhões. Somado a estes investimentos, as despesas com tecnologia também representam uma parcela considerável do orçamento na área, alcançando R\$ 18,8 bilhões em 2021, um crescimento de 6% em comparação ao ano anterior.

No total, os investimentos e despesas dos bancos em tecnologia compuseram em 2021 um orçamento de 30,1 bilhões – valor 13% superior ao registrado em 2020. De acordo com a Gartner Market Databook, o setor bancário foi o maior investidor privado em tecnologia em 2021, tanto no Brasil quanto no mundo, atrás apenas do setor governamental. Este foi o primeiro ano em que a indústria bancária brasileira ultrapassa a média global na proporção de investimento em tecnologia.

A Febraban participa do Fórum Pix, que é organizado pelo Banco Central e se dedica em aprimorar a ainda mais a segurança desse meio de pagamento para o consumidor.

Entre as tecnologias mais aplicadas pelo setor bancário dentro desse contexto estão aquelas relacionadas a segurança cibernética e inteligência artificial, temas que estão no centro da expansão dos canais de atendimento em meio digital.

## TECNOLOGIAS MAIS APLICADAS EM 2021 PELO SETOR BANCÁRIO\*



Fonte: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2022

(\*) Percentual de respondentes da pesquisa que disseram ter investido na respectiva tecnologia

Atendendo a um consumidor ainda mais conectado, suas dúvidas gerais, solicitações de serviços e variados negócios financeiros são, cada vez mais, tratados pelos bancos com tecnologias baseadas em inteligência artificial, como machine learning (aprendizado de máquina) e computação cognitiva. A inteligência artificial permite, por meio da coleta e análise de dados, maior personalização do atendimento, possibilitando maior eficiência, diferenciação e impulsionamento da sua experiência dentro dos canais de atendimento dos bancos.

Os investimentos em inteligência artificial realizados pelos bancos possibilitam melhorias no atendimento do cliente, garantindo maior segurança e personalização nas interações.

### APLICAÇÕES COMUNS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PELOS BANCOS

#### Chatbots

Aprendem a cada interação com o cliente, aumentando a personalização

#### Segurança de dados e transações

Possibilitam a criptografia de dados coletados, reforçando a política de privacidade

#### Reconhecimento facial

Garante comprovação de identidade do cliente de forma segura para a utilização de serviços

#### Interfaces de programação e aplicação

Asseguram integração e atualização entre sistemas e ferramentas digitais oferecidas aos clientes

# O COMITÊ DE OUVIDORIA DA FEBRABAN E A SUA ATUAÇÃO INSTITUCIONAL EM 2022

## O COMITÊ DE OUVIDORIA, RELAÇÕES COM CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO DA FEBRABAN

Dada a importância histórica do tema para os bancos, o relacionamento com o cliente é assunto tratado dentro de cada instituição financeira e debatido setorialmente na Febraban há pelo menos duas décadas.

Em 2001, o tema passou a ser endereçado na Febraban por meio de uma Subcomissão de Relações com Clientes. Em 2007, reconhecendo a evolução e importância do tema, a Subcomissão foi elevada ao status de Comissão, sendo denominada Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes (CORC). Em 2021, foi definido e aprovado no âmbito da Diretoria Executiva da Febraban o novo modelo operacional dos fóruns da Federação, que elevou o status da então Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes a Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento. Atualmente, o Comitê conta com a participação de 33 ouvidores de instituições financeiras de todos os portes, traduzindo a abrangência e a diversidade do sistema financeiro no Brasil.

### BANCOS PARTICIPANTES DO COMITÊ DE OUVIDORIA, RELAÇÕES COM CLIENTES E CANAIS DE ATENDIMENTO DA FEBRABAN

Banco BMG S.A.

Banco Bradesco S.A.

Banco BTG Pactual S.A.

Banco Cetelem S.A.

Banco Citibank S.A.

Banco Cooperativo Sicoob S.A.

Banco Cooperativo Sicredi S.A.

Banco Credit Suisse (Brasil) S.A.

Banco CSF S.A.

Banco Daycoval S.A.

Banco Digio S.A.

Banco do Brasil S.A.

Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Banco do Nordeste do Brasil S.A.

Banco Inbursa S.A.

Banco Inter S.A.

Banco J. P. Morgan S.A.

Banco Mercantil do Brasil S.A.

Banco Original S.A.

Banco PAN S.A.

Banco Pine 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 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.



Em um ambiente franco e colaborativo, o Comitê troca experiências, e realiza benchmarkings e debates sobre sua área de atuação. Os diálogos se dão entre os bancos e com outras entidades relacionadas ao setor bancário, como o Órgão Regulador, Órgãos e Entidades de Proteção e Defesa do Consumidor, Ministério Público e Defensorias Públicas.

O Comitê utiliza todo o aprendizado com reclamações e conflitos para que os bancos possam assegurar melhorias nos seus serviços e a sua relação com os consumidores. Diálogo, aprendizado, aprimoramento e muito trabalho são forças motrizes do Comitê.

## **Cultura do cumprimento de normas: autorregulação de ouvidorias**

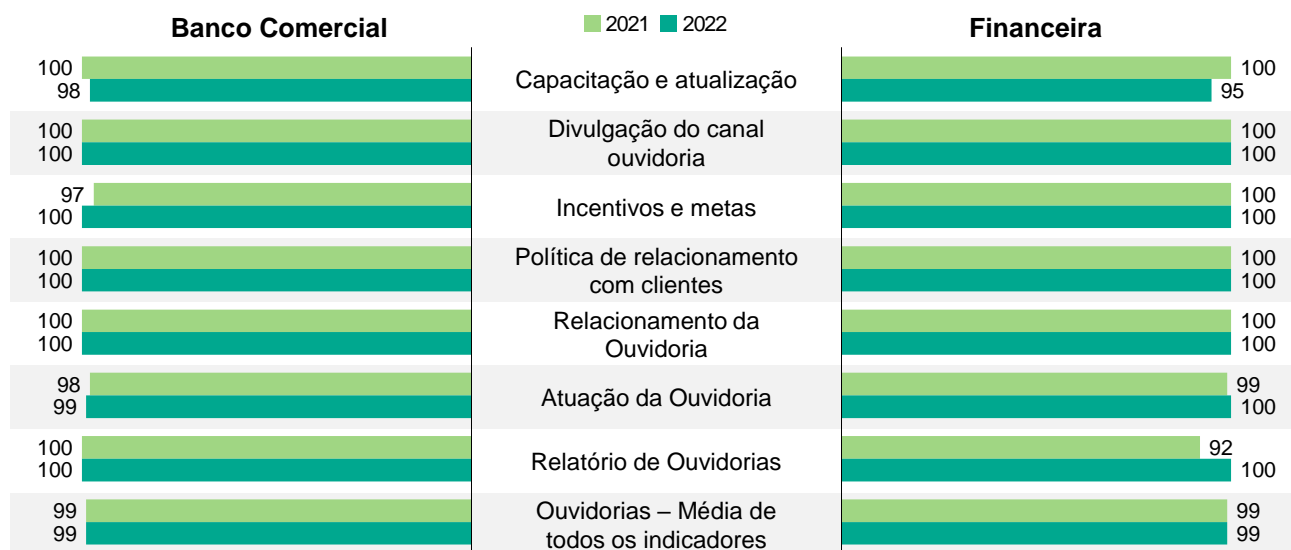
Com o compromisso de estabelecer padrões ainda mais elevados de conduta às instituições financeiras, em 2008, foi inaugurado o Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban que, desde então, antevê problemas e enfrenta desafios de relacionamento entre bancos e consumidores.

Em 2019, a Autorregulação, que segue em constante aprimoramento, evoluiu em seus esforços de efetividade, governança, ampliação de compromissos e passou a integrar as melhores práticas de ouvidorias do setor.

Trata-se de um trabalho que visou estabelecer consensos à luz da diversidade das culturas corporativas de cada instituição. Um esforço coletivo em busca da essência do que seria uma prática ideal para as ouvidorias, em nome da maturidade e da sustentabilidade do setor como um todo.

Os temas discutidos e abordados pelo Normativo SARB nº 022 são abrangentes e abordam acesso, divulgação, atuação, gestão de demandas, qualidade das respostas, redução de prazos, autonomia, novos produtos, relacionamento com órgãos externos, política de relacionamento com clientes, definição de alçadas, padronização do relatório de ouvidorias, metas, incentivos e capacitação.

## ÍNDICE DE CONFORMIDADE (%) – AUTORREGULAÇÃO DE OUVIDORIAS



O Índice de Conformidade de 2022 apresentou a expressiva média de 99% de conformidade pelo segundo ano consecutivo.

Em 2021, o Normativo SARB nº 022 foi atualizado com a inclusão de um Anexo, que detalha as informações e tópicos contidos no relatório das atividades desenvolvidas pelas ouvidorias no desempenho de suas atribuições a serem publicados no sítio eletrônico da instituição financeira signatária, assegurando a transparência.

A autorregulação de ouvidorias apresentou indicadores que confirmam o engajamento crescente das instituições financeiras em ir além do que estabelece a regulamentação. O Índice de Conformidade de 2022 pelo segundo ano consecutivo apresentou a expressiva média de 99% de conformidade, revelando uma continuidade no alto nível de adequação às regras estabelecidas pelo normativo em todos os indicadores avaliados.

### ATUAÇÃO INSTITUCIONAL DO COMITÊ

O Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban continua trabalhando fortemente no aperfeiçoamento do atendimento aos consumidores e no relacionamento com o regulador e com os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor. As experiências aprendidas pelas instituições financeiras membros são compartilhadas e utilizadas como benchmarking para a melhoria da jornada do consumidor.

Esse importante fórum reúne os especialistas de cada instituição financeira no intuito de antecipar pautas relevantes e, sob a premissa da mediação, construir importantes soluções setoriais.

Ao longo do ano de 2022, o Comitê atuou em diversas frentes, conforme detalhado adiante:

## A ampliação do escopo do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento

Em 2022, o novo modelo instituído para os fóruns da Federação elevou a condição de status da então Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes a Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento, ampliando o seu escopo de competências para abranger temas relevantes para o setor relacionados a todos os canais de atendimento oferecidos ao consumidor, inclusive o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, por exemplo.

A mudança permitiu ao Comitê o debate de variados temas de interesse dos associados, a identificação de pautas relevantes e emergentes e, eventualmente, a criação de grupos para conduzir estudos e projetos específicos com ainda mais assertividade.

Uma participação de destaque do Comitê no ano de 2022 foi no debate que subsidiou a alteração do Normativo SARB nº 003, que trata do SAC, em decorrência da publicação do Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022.

## Plano de comunicação do Comitê de Ouvidoria

Em 2022, a Febraban elaborou e implementou plano de comunicação com o objetivo de orientar os consumidores bancários sobre temas relevantes do dia a dia voltados ao relacionamento com as instituições financeiras. O plano contou com três frentes temáticas: Relatório Anual de Ouvidorias 2021, crédito consignado e o Novo Decreto do SAC.

### // Relatório de Anual de Ouvidorias 2021

A Febraban publicou em suas redes sociais destaques do Relatório Anual de Ouvidorias de 2021, reforçando a importância dos canais de atendimento disponibilizados pelos bancos ao consumidor. A publicação ainda ressaltou o desempenho na resolutividade das demandas dos consumidores no SAC e os investimentos em tecnologia, processos e pessoas dedicados pelo setor bancário ao aprimoramento da experiência dos seus clientes. A publicação, juntamente com o link de acesso aos relatórios anteriores disponibilizados, podem ser conferidos no [LinkedIn](#) da Febraban.



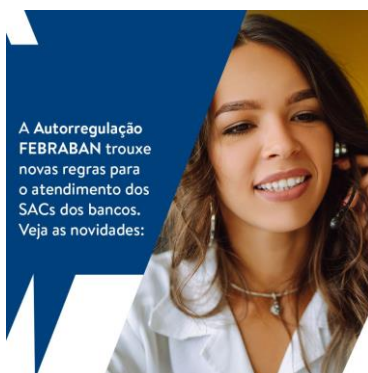
*Vídeo de comunicação veiculado pelo LinkedIn da Febraban trazendo destaques do Relatório Anual de Ouvidorias de 2021.*



Acompanhe as comunicações do Comitê de Ouvidoria no perfil da [Febraban no LinkedIn](#).



*Imagem de comunicação veiculada pelo LinkedIn da Febraban trazendo informações relevantes sobre a modalidade de crédito consignado.*



*Imagem de comunicação veiculada pelo LinkedIn da Febraban oferecendo destaques da atualização do Normativo SARB 003.*

### // Crédito consignado

Outro importante tema abordado pela comunicação da Febraban ao longo do ano foi o produto crédito consignado. Foram destacados os benefícios oferecidos e os cuidados que os consumidores devem tomar na contratação desta modalidade de crédito. Essas e outras informações relevantes que foram levantadas pela comunicação estão disponíveis no [LinkedIn](#) da Febraban.

### // Atualização do Normativo SARB 003

Com a entrada em vigor do novo Decreto nº 11.034/2022 e as atualizações do Normativo SARB nº 003, a Febraban comunicou em seu [LinkedIn](#) os principais avanços da Autorregulação que reforçaram os compromissos do setor por meio de indicadores de desempenho, incentivos ao acesso, dentre outras obrigações.

Essa preocupação do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento em manter o consumidor informado sobre temas relevantes de seu cotidiano bancário não é recente. Exemplo disso é a série de vídeo-informativos “Ouvidoria e Você”, lançada em 2019 e que teve como objetivo disseminar o conhecimento sobre temas relevantes e de

interesse dos consumidores sobre o setor bancário, bem como esclarecer sobre as atribuições de cada um dos canais de atendimento dos bancos. A [série “Ouvidoria e Você”](#) está disponível na página da Febraban no Youtube, e foi divulgada nos perfis da entidade no LinkedIn e no Facebook.

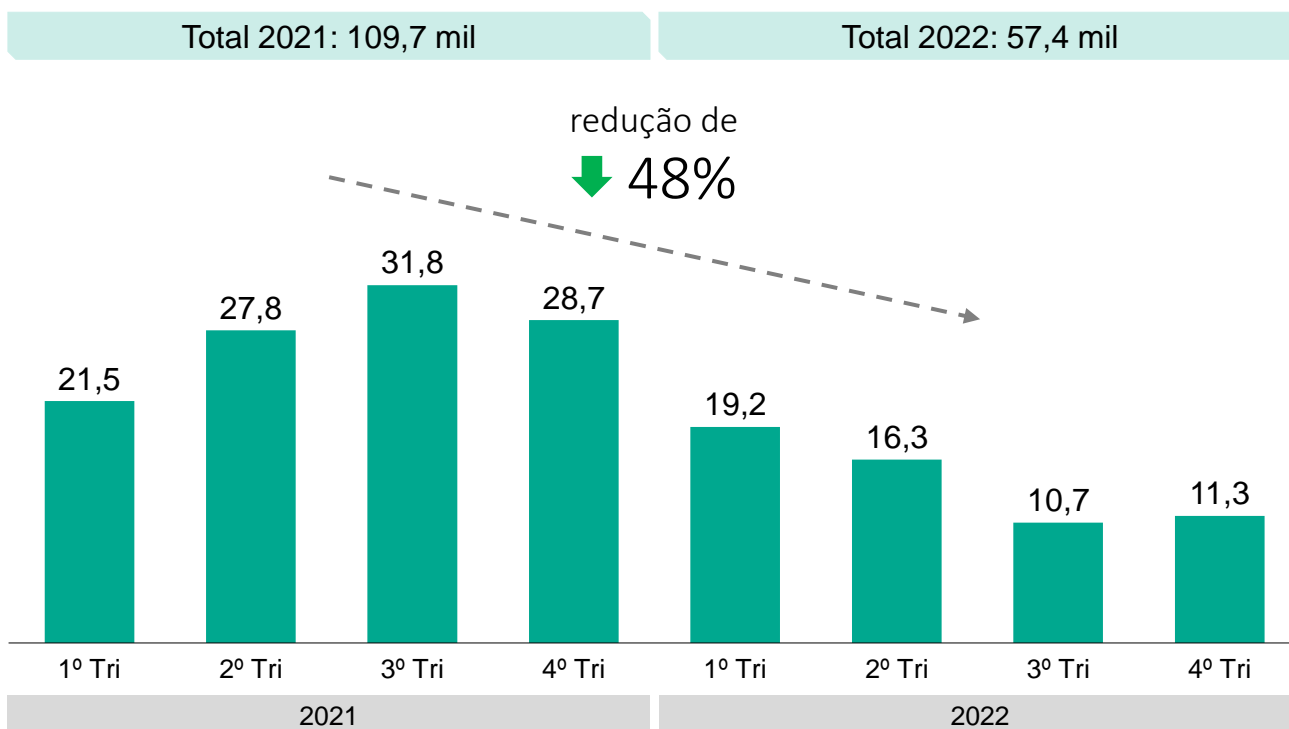
## Redução das reclamações no crédito consignado

Ciente da necessidade de esforço contínuo para aperfeiçoar a qualidade da oferta do produto crédito consignado, o setor bancário atuou de forma ativa ao longo de 2022, de forma a proporcionar maior transparência e atender as legítimas expectativas dos consumidores, garantindo um ambiente cada vez mais seguro e eficiente para a sua utilização.

Como resultado, ao longo de 2022 foi observada a redução significativa no número de reclamações para essa modalidade de empréstimo. Dados da plataforma pública de mediação de conflitos [Consumidor.gov.br](https://Consumidor.gov.br), da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça demonstraram queda de 48% no volume total de reclamações, quando comparado com o ano de 2021.

A temática do crédito consignado foi inclusive abrangida na 18ª edição do Seminário de Relacionamento com o Consumidor (SEMARC), evento promovido pela Febraban, demonstrando a preocupação da entidade e do setor no fortalecimento da proteção do consumidor.

### VOLUME DE RECLAMAÇÕES DO CRÉDITO CONSIGNADO (EM MILHARES)



Fonte: Consumidor.gov.br

## Ações antifraudes em parceria com a Fundação Procon São Paulo

Um dos principais compromissos reafirmados pela Febraban está no esforço de orientar os consumidores na mitigação dos riscos a que estão expostos em relação a fraudes no sistema financeiro. Ao longo de 2022, além das campanhas antifraudes específicas realizadas pela Febraban, foram implementadas ações conjuntas com a Fundação Procon São Paulo e as instituições financeiras com o objetivo de prevenir golpes e contribuir para um sistema financeiro mais transparente, ético e eficiente.

Disponibilizado em sua [página principal](#) a Febraban criou um [portal](#) contendo informações de segurança relacionadas ao produto crédito consignado que inclui dicas que auxiliam consumidores a como contratar de forma segura essa relevante modalidade de empréstimo e o que fazer para se prevenir de golpes. Além disso, disponibiliza uma relação detalhada de canais para contato com as instituições financeiras, orientando o consumidor, por exemplo, em caso de devolução de crédito consignado por arrependimento ou contratação não solicitada, que recorra aos canais de atendimento da instituição com a qual mantém relacionamento e nunca faça depósitos em contas de terceiros.



### VOCÊ SABIA?

A Febraban tem um website dedicado a orientações sobre antifraudes. Acesse <https://antifraudes.febraban.org.br/>



Capa do portal disponibilizado no site da Febraban que orienta o consumidor com dicas e informações para a prevenção de golpes financeiros.

Outra importante ação implementada foi a dupla confirmação dos dados do beneficiário antes da efetivação do pagamento. Assim, em alguns casos, a transação é efetivada somente após o consumidor confirmar que o banco destinatário e o beneficiário do boleto apresentados na tela são iguais aos dados do boleto que está sendo pago. Essa é mais uma medida que visa reduzir as chances do consumidor se tornar vítima do golpe do falso boleto e incorrer em prejuízos financeiros.

A Febraban e as instituições associadas reconhecem a importância da informação clara e transparente como um instrumento de conscientização do consumidor, e têm trabalhado continuamente no desenvolvimento e implementação de ações voltadas à segurança, transparência e a proteção do consumidor na prevenção às fraudes. O tema também foi abordado na 18ª edição do Seminário de Relacionamento com o Consumidor (SEMARC).

## Mutirões e negociações de dívidas

Em 2022, foram realizadas duas edições do Mutirão Nacional de Orientação Financeira e Negociação de Dívidas, nos meses de março e novembro, que contaram com mais de 160 instituições financeiras participantes. A iniciativa tem o apoio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Banco Central e da Associação Procons Brasil. E faz parte do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre a Febraban e o Banco Central para desenvolver ações coordenadas de educação financeira.

Ao longo do ano, foram renegociados um total de 4 milhões de contratos, tendo sido alcançado o número total de 24,3 milhões de contratos em atraso repactuados pelo sistema bancário no período da pandemia (entre março de 2020 e novembro de 2022), superando R\$ 1,3 trilhões em saldo devedor e R\$ 200 bilhões em parcelas suspensas.

No mutirão, os consumidores podem procurar diretamente os canais de atendimento dos bancos ou registrar suas demandas na plataforma de mediação de conflitos da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, o [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br). A efetividade da iniciativa por meio da plataforma está refletida em seus resultados: a cada dez consumidores que recorreram à plataforma, oito tiveram a sua demanda solucionada.

A orientação financeira sempre foi uma prioridade para o setor, sendo considerada um dos diferenciais do mutirão, que também disponibiliza [página exclusiva](#) que auxilia devedores a se preparar para realização da negociação, incluindo informações sobre como descobrir quais são suas dívidas, quando vale a pena participar do mutirão ou até mesmo quanto do orçamento pode ser destinado ao pagamento de dívidas no momento da negociação. A página também disponibiliza acesso à plataforma de educação financeira [Meu Bolso em Dia](#) Febraban.

Além disso, na página do mutirão, o consumidor tem disponível um link para o [Registrato](#), sistema do Banco Central que permite acessar, entre outros, o Relatório de Empréstimos e Financiamentos (SCR), que contém, inclusive, o elenco de suas dívidas com as instituições financeiras.

O mutirão é amplamente divulgado por meio de campanha específica que destaca os benefícios do controle financeiro para a saúde e bem-estar do consumidor e informa de forma clara e didática o passo a passo para a realização da renegociação. O conteúdo da campanha é intensamente veiculado por influenciadores e em programas de rádio e TV, e já alcançou mais de 62 milhões de consumidores por meio das redes sociais e 1,2 milhões de cliques no link que os direcionam até a página do mutirão.



**24,3** milhões  
de contratos já  
foram repactuados  
pelo sistema  
bancário por meio  
dos mutirões de  
negociações de  
dívidas



Conheça o texto vigente de todos os normativos da Autorregulação Febraban acessando o [site](#) da Federação

### Revisão de normativos e tratamento do superendividamento

Para complementar as ações aplicadas para o apoio ao consumidor endividado, a Febraban também dedicou atenção especial, por meio da Autorregulação, à revisão das normas técnicas existentes em temas relacionados a crédito responsável, resumo contratual, contratação de créditos por meios remotos e tratamento e negociação de dívidas – que passou a contar com um capítulo específico sobre a prevenção, o tratamento e a negociação de dívidas para consumidores em situação de superendividamento. Essa atualização permitiu a adequação dos Normativos SARB nºs 010, 012, 013 e 018 à Lei nº 14.181, publicada em 2021, que aperfeiçoa a disciplina do crédito ao consumidor e dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

A íntegra de todos os normativos acima mencionados está disponível no [portal da Autorregulação](#).

### Assessoramento da Secretaria Nacional do Consumidor ao Superendividado

A Febraban foi convidada e nomeada, em 2022, para representar o setor no Grupo de Trabalho instituído pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública para assessorar a Secretaria Nacional do Consumidor nas ações voltadas ao fluxo de atendimento ao consumidor superendividado. Implementado por meio da Portaria nº 09, de 24 de junho de 2022, o Grupo de Trabalho assessora a Secretaria no âmbito extrajudicial nos termos da Lei nº 14.181, de 2021, que trata da prevenção e do tratamento do superendividamento, determinando, inclusive, a tramitação do procedimento administrativo de repactuação de dívidas e a elaboração de plano de pagamento.

A Federação trabalha de forma contínua na apresentação de subsídios necessários para a consolidação das ações referentes à tratativa extrajudicial do consumidor em situação de superendividamento. Dessa forma, a Febraban tem participado na construção da sistematização uniforme para o atendimento pelos entes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e, principalmente, no estabelecimento de procedimento operacional uniforme de registro, análise e encaminhamento das consultas e reclamações de consumo, formalizadas, preferencialmente, no âmbito do Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor – Proconsumidor.



## Seminário de relacionamento com o consumidor (SEMARC)

Em 2022, o Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento centralizou seus esforços para o fortalecimento do diálogo entre representantes de órgãos de defesa do consumidor, do Banco Central e das instituições financeiras.

Um importante instrumento para a consolidação desse diálogo foi a realização da 18ª edição do Seminário de Relacionamento com o Consumidor (SEMARC). O SEMARC reúne, desde 2008, no mesmo ambiente, órgãos de proteção ao consumidor, o regulador do sistema financeiro, especialistas e instituições financeiras para a discussão dos temas que afetam o dia a dia dos consumidores. Inicialmente voltado para os temas do setor bancário, o encontro avançou sendo transmitido pela internet, disponível a todos os representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O SEMARC é um fórum tradicional que reúne representantes de órgãos de proteção ao consumidor, o regulador do sistema financeiro, especialistas e instituições financeiras.



*Capa de identificação e divulgação do SEMARC 2022, seminário de amplitude nacional que agregou representantes de órgãos de defesa do consumidor, do Banco Central e das Instituições Financeiras.*

A 18ª edição do SEMARC retornou à forma presencial no ano de 2022, após dois anos de encontros virtuais. Além disso, o encontro foi transmitido abertamente pela internet, o que permitiu o amplo acompanhamento pela sociedade e a comunicação direta com os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Essa edição do evento teve como tema central “A importância das boas práticas como instrumento de aperfeiçoamento na relação com o consumidor”.

A sigla ESG, do inglês, Environmental, Social and Governance, refere-se a uma grande tendência e uma necessária resposta do setor público e privado frente aos desafios da sociedade contemporânea.

A abertura do evento contou com a participação de Isaac Sidney (presidente da Febraban) e Maurício Costa de Moura (diretor de Relacionamento, Cidadania e Supervisão de Conduta do Banco Central do Brasil).

Um dos destaques do evento foi a discussão do protagonismo do consumidor na agenda ESG (“*Environmental, social and governance*”), que consiste em compromissos voltados aos temas sociais, ambientais e da boa governança por parte de governos e empresas. A palestra reforçou como as boas práticas influenciam diretamente nas escolhas dos consumidores.

Liderados por representantes dos bancos, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e do Banco Central, os debates abordaram outros temas que afetam o dia a dia dos consumidores, tais como os desafios na implementação da Lei nº 14.181/2021 e o tratamento dos superendividados; Regulação e Autorregulação para o crédito consignado: evolução e perspectivas; e o enfrentamento e a informação como instrumentos de repressão e prevenção a fraudes e golpes financeiros.

A íntegra do SEMARC 2022 está disponível no site [FEBRABAN TECH](#).

### **Relacionamento com Banco Central**

O Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento manteve o diálogo recorrente com o Banco Central – em especial com representantes do Departamento de Atendimento ao Cidadão (DEATI) e do Departamento de Supervisão de Conduta (DECON).

O relacionamento tem como objetivo prevenir conflitos de consumo e aperfeiçoar a qualidade de produtos e serviços bancários. Em 2022, as reuniões foram marcadas pela relevância, foco e objetividade das suas pautas, que foram desde os temas que afetam os consumidores até as pautas que envolvem a relação direta entre regulador e regulados, refletindo um esforço de debate e construção conjunta.

### **Renovação do Acordo de Cooperação Técnica com a Defensoria Pública São Paulo**

Em 2022, a Febraban e a Defensoria Pública de São Paulo renovaram Acordo de Cooperação Técnica firmado em 2017, com o objetivo de agilizar e facilitar a solução de conflitos entre consumidores e as instituições financeiras e, conseqüentemente, diminuir o volume de ações judiciais na Justiça paulista.

O Acordo estabelece um importante fluxo de procedimento pelo qual as demandas de consumidores envolvendo instituições financeiras que chegam à Defensoria de São Paulo são formalizadas e tratadas pelos bancos por meio da plataforma pública eletrônica de resolução de conflitos do Ministério da Justiça, o [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br).

Com mais essa iniciativa, os bancos reafirmam seu compromisso em contribuir para reduzir o volume de ações judiciais e, principalmente, com a resolutividade para os consumidores.

## **Implementação da conta Gov.br para acesso à plataforma Consumidor.gov.br**

O setor bancário sempre apoiou soluções que pudessem servir como novas alternativas na resolução de conflitos para o consumidor. Uma relevante solução digital apoiada de forma pioneira pelo setor é o [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), uma plataforma pública eletrônica de autocomposição para resolução de conflitos de consumo, que permite a interlocução direta entre consumidores e o Sistema Financeiro.

Neste contexto, para fortalecer a plataforma, em abril de 2022, foi implementada medida de aprimoramento do acesso dos consumidores ao sistema por meio da [conta Gov.br](https://www.gov.br). Assim, os consumidores que validarem seus dados cadastrais até os níveis prata ou ouro da conta já podem registrar e acompanhar as suas demandas por meio da plataforma de forma mais segura, garantindo legitimidade na formalização das demandas e evitando possíveis fraudes.

A conta Gov.br é uma identificação que comprova em meios digitais a identidade do consumidor. Disponível ao público de forma gratuita, ela permite maior segurança na hora do acesso a serviços digitais.

# O NOVO DECRETO DO SAC

A entrada em vigor das novas regras para o SAC trouxe a oportunidade de atualização das regras de Autorregulação sobre o tema, e motivou o setor bancário reforçar seus compromissos com os consumidores.

Desde setembro de 2022, novas regras para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) entraram em vigor com a publicação do Decreto nº 11.034, em 5 de abril de 2022. As novas regras foram amplamente debatidas entre a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon/MJSP) e o setor bancário, com o apoio da Autorregulação Febraban e do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban e por meio de consulta pública junto à sociedade civil, com o objetivo de melhorar o atendimento ao cliente e atualizar pontos importantes do Código de Defesa do Consumidor.

Além de fixarem condições mínimas de atendimento, a obrigatoriedade da garantia de acessibilidade e a necessidade de ampla divulgação das opções de acesso dos SACs, as novas regras trouxeram mudanças relevantes para o canal, tais como: maior pluralidade de canais, vedação de publicidade sem consentimento do consumidor, limite de transferência da chamada, retorno das chamadas que eventualmente sofrerem quedas durante o atendimento e cancelamento e suspensão de serviços.

A excelência no atendimento ao consumidor sempre foi uma preocupação do setor bancário. O aprimoramento do SAC faz parte de compromisso assumido pelos bancos participantes da Autorregulação Febraban desde 2008, por meio do Normativo SARB nº 003/2008. A criação deste normativo demonstrou o esforço do setor em estar sempre à frente das obrigações previstas pela regulação oficial, inicialmente trazidas pelo Decreto nº 6.523/2008.

Assim, a entrada em vigor das novas regras para o SAC motivou também a atualização dos compromissos de Autorregulação voltados ao tema, com o objetivo de se adequar às novas previsões trazidas pelo novo Decreto. A atualização do Normativo SARB nº 003/2008 entrou em vigor no dia 3 de outubro de 2022 e consolidou o compromisso do setor no avanço de boas práticas e melhoria dos padrões de qualidade no atendimento.

Dentre as alterações realizadas no Normativo SARB nº 003/2008 destacam-se: acesso digital, acessibilidade, nível de serviço, prazo de resposta, limite para call back e transferências, divulgação dos canais de atendimento, pesquisa de qualidade, índice de efetividade do SAC e capacitação dos quadros funcionais.

A Autorregulação Febraban promoveu, em setembro de 2022, live aberta a toda a sociedade sobre “A Autorregulação Febraban e os avanços do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC”, que teve o objetivo de debater os principais compromissos assumidos pelo setor no atendimento prestado pelo canal, bem como as alterações trazidas pelo Decreto 11.034/2022. O evento pode ser conferido na plataforma FEBRABAN TECH.

## Monitoramento de efetividade

Além dos canais já existentes, nos quais os órgãos poderão fiscalizar eventual descumprimento pelas empresas, o Decreto nº 11.034/2022 instituiu à Senacon a competência de desenvolver uma metodologia e elaborar uma ferramenta para acompanhar a efetividade e resolutividade dos SACs. Esse processo já vem sendo estudado pela Secretaria, junto aos principais atores do mercado, aos órgãos reguladores e aos representantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). A metodologia deverá levar em consideração a quantidade de reclamações por número de clientes, indicadores de reguladores, da plataforma pública [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), resolutividade e satisfação do consumidor.

## Acessibilidade

Regulações mais específicas associadas aos tópicos de acessibilidade que estão presentes no Decreto nº 11.034 ainda devem ser aplicadas pela Senacon. A Febraban, entretanto, participou de evento de consulta pública realizada em julho de 2022 pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) e que contou com representantes de outros setores em que já foram apresentadas medidas adotadas pelos bancos.

Com o objetivo de dar mais um passo em direção ao aprimoramento do atendimento e a adaptação às novas regras de acessibilidade estabelecidas pelo Decreto, algumas instituições financeiras implementaram ferramentas dentre as quais se destacam o chat e a vídeo chamada com atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras), facilitando o atendimento ao público vulnerável em seus canais digitais.

Com o novo Decreto do SAC, o canal passará a contar com acessibilidade especificada em regulação, favorecendo consumidores com deficiência.



O Normativo SARB 003/2008 está disponível [neste link](#), juntamente com os demais normativos que compõem a Autorregulação Febraban.

# INDICADORES SETORIAIS DE ATENDIMENTO

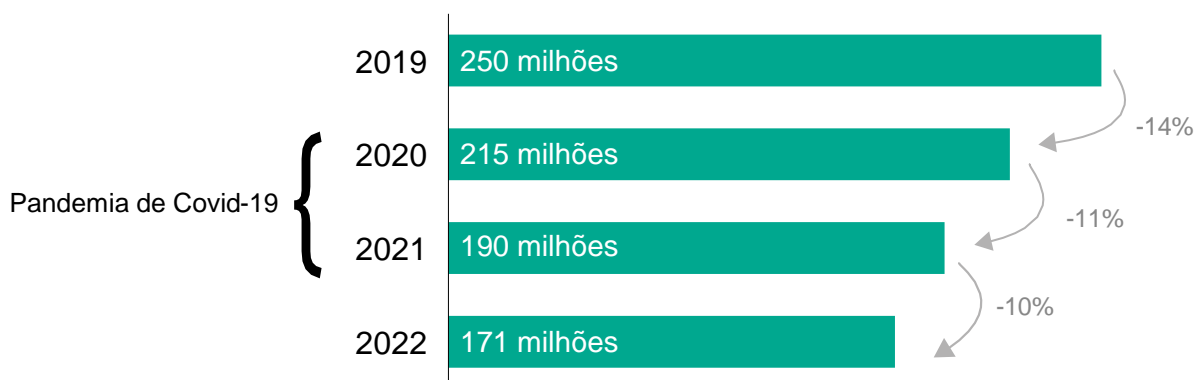
De iniciativa do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da Febraban, o levantamento de Indicadores Setoriais de Atendimento reúne dados de diversas instituições financeiras do Brasil em matéria de atendimento em canais internos e externos, tais como volume de demandas e resolutividade.

Buscando oferecer transparência aos impressionantes números do setor, a Febraban divulga dados e realiza análises dos indicadores de atendimento, cumprindo seu papel de prestar contas à sociedade.

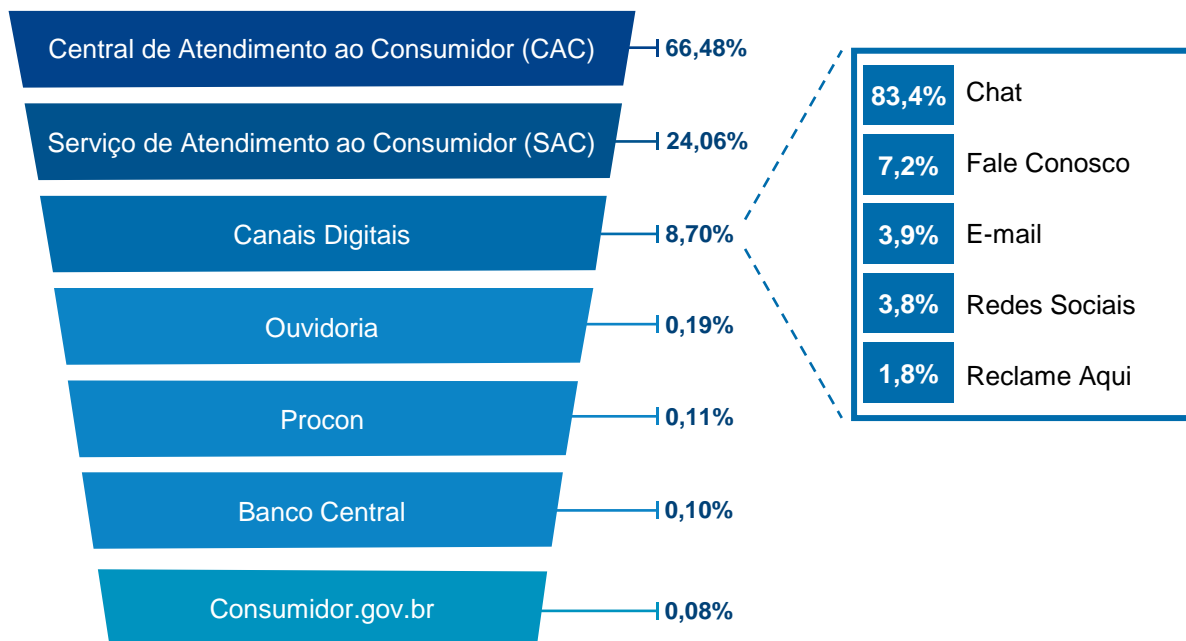
Em 2022, os indicadores de 17 instituições financeiras somaram mais de 170 milhões de atendimentos humanos em canais de atendimento bancário, relacionados a todos os tipos de demandas, incluindo informações, solicitações, reclamações e cancelamentos. O volume total de demandas vem caindo anualmente, registrando queda de 10% em 2022 em relação a 2021.

Esses números traduzem o esforço permanente dos bancos em oferecer o melhor atendimento e um elevado padrão de segurança e qualidade em seus serviços. A redução no volume total de demandas e de reclamações solucionadas reflete a capacidade dos bancos em dar vazão às demandas e atacar as suas causas, evitando assim a recorrência.

## DEMANDAS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO BANCÁRIO



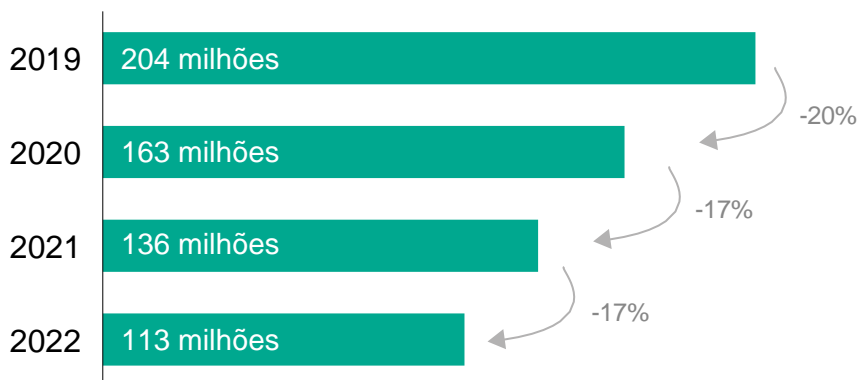
## DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR CANAL



### Central de Atendimento ao Consumidor (CAC)

As centrais de atendimento das instituições financeiras ainda são os canais mais utilizados pelos clientes, representando 66% do total de atendimentos humanos realizados ao longo de 2022. Em volume, houve queda de 17% no número de demandas recebidas pelas centrais de atendimento em 2022, em relação ao ano anterior. Importante destacar que diversas operações realizadas nos CACs têm contado com o protagonismo dos meios digitais, como aplicativos e websites, de modo que o total de demandas atendidas pelas centrais de atendimento telefônicas vem caindo ano a ano.

### DEMANDAS – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (CAC)





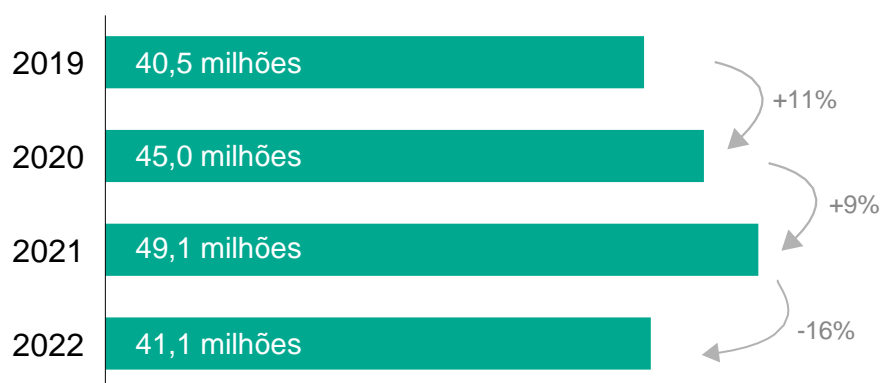
### Prazo de Resposta

9 a cada 10 demandas abertas no SAC são resolvidas no mesmo dia, e 98% de todas as demandas são tratadas em até uma semana

## Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

O SAC é o segundo canal de relacionamento mais acessado pelos clientes das instituições financeiras brasileiras, reunindo 24% do total de demandas. Assim como o ocorrido com o CAC, seu número de demandas teve uma queda de 16% em 2022 em relação a 2021. Esta diminuição evidencia a tendência de digitalização no comportamento dos consumidores, migrando para a utilização dos canais digitais em interações com os bancos, não apenas nas atividades de transação e informação, mas também para atendimento e reclamações.

### DEMANDAS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)



Índice de Resolutividade do SAC se manteve nos elevados patamares de 2021, ressaltando a sua eficiência em atender às requisições e evitando o encaminhamento para outros canais

Com foco em um atendimento de qualidade para esclarecimentos de dúvidas, cancelamentos, contestações, solicitações e resoluções de reclamações, as instituições financeiras têm investido continuamente em tecnologia, processos e pessoas para aumentar a resolutividade e a eficiência na tratativa das demandas. Tais investimentos se traduzem, por exemplo, nos resultados do Índice de Resolutividade do SAC que se manteve nos elevados patamares de 2021, ressaltando a sua capacidade em atender às requisições com eficiência mesmo com maior sobrecarga e evitando o encaminhamento para outros canais. Além disso, outro indicador que evidencia essa maior eficiência é a agilidade no tempo de resposta das demandas deste canal, onde 9 a cada 10 demandas são resolvidas no mesmo dia.

### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE 2022 (SAC)

Ouvidoria	98,6%
Procon	99,8%
Banco Central	99,6%
Ações judiciais	99,8%

Apenas 1,4% das pessoas que foram atendidas no SAC recorreram à Ouvidoria

Apenas 0,2% das pessoas que foram atendidas no SAC recorreram ao Procon



## Ouvidoria

A ouvidoria é o canal responsável por recepcionar e mediar as demandas não solucionadas nos canais primários de atendimento da própria instituição financeira. A participação no total de atendimentos foi, em 2022, de 0,41% do total de demandas – incluindo contatos diretos dos clientes (0800), Procon e Banco Central. Essa participação inclui os 332 mil contatos recebidos pelo canal nesse período, valor 19% superior em relação a 2021.

### DEMANDAS – OUVIDORIA (contatos diretos dos clientes 0800)

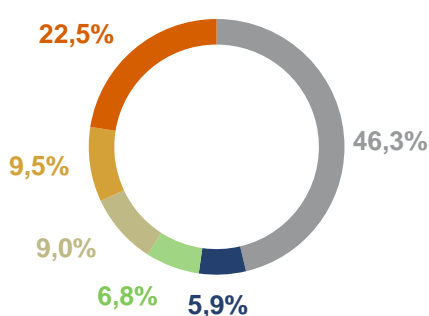


### Prazo de Resposta

Mesmo com o prazo de 10 dias úteis,  $\frac{1}{3}$  de todas as demandas são resolvidas no mesmo dia, e 2 a cada 3 demandas na Ouvidoria são resolvidas em até uma semana.

Dentro deste volume de demandas na ouvidoria, o produto que gerou o maior número de reclamações foi o Cartão de Crédito, com 22,5% do total. Em seguida, demandas de Conta Corrente e de “Atendimento, canais e app/internet” foram as mais solicitadas com 9,5% e 9%, respectivamente. Este comportamento segue o esperado, dado que são produtos amplamente utilizados em todo o país.

### DEMANDAS POR PRODUTO – OUVIDORIA (Total e Part.%)



Top 5 produtos de maior demanda	Milhares de demandas
● Cartão de crédito/Múltiplo	75
● Conta corrente	31
● Atendimento, canais e app/internet	30
● Cartão consignado	23
● Crédito consignado	20
● Outros	154
<b>Total</b>	<b>332</b>

## Pix

Apesar da crescente utilização do Pix (4,5 bilhões de transações via mobile em 2021), o produto apresentou níveis baixos de demandas ao longo do ano, obtendo participação de apenas 1,1% do total, o que somou 3.724 demandas

A busca das instituições financeiras por aumento de efetividade no tratamento de demandas também tem trazido impactos significativos aos canais de ouvidoria. O Índice de Resolutividade do canal apresentou um resultado de 96% em 2022, com 2 a cada 3 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 suas ouvidorias.

### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE 2022 (OUVIDORIA)

Procon	95,1%	Menos de 5% das pessoas que foram atendidas no Ouvidoria recorreram ao Procon
Banco Central	93,9%	
Ações judiciais	98,8%	Apenas 1,2% das pessoas que foram atendidas no Ouvidoria recorreram a Ações judiciais

### Banco Central e Consumidor.gov.br

As demandas registradas no Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR) do Banco Central, especificamente relacionadas a instituições financeiras, apresentaram queda de 11% em 2022 em relação ao ano anterior.

A redução comprova o empenho dos canais primários em resolver as demandas, evitando que sejam direcionadas ao órgão regulador. A queda confirma ainda a melhor adaptação dos canais primários ao contexto pós pandemia. Em 2021, as demandas junto ao órgão regulador obtiveram uma queda de 8% no volume em relação ao 2020, que à época contou com um aumento de 20% em relação ao ano anterior.

### DEMANDAS – BANCO CENTRAL



Atualmente, 204 instituições financeiras estão cadastradas no portal do governo federal [Consumidor.gov.br](http://Consumidor.gov.br) – entre bancos, financeiras e administradoras de cartões – e atuam fortemente para atender as reclamações de clientes. Este número representa um aumento de 23 instituições, o que alavanca o número de demandas por este canal.

Além disso, a plataforma também é utilizada como canal para solicitação de renegociação de dívidas pelos usuários. Sendo assim, o portal registrou um aumento de 10% nas demandas entre 2021 e 2022, indicando a adesão dos clientes e usuários a essa funcionalidade. Outro fator que influencia para este crescimento é a mudança de comportamento dos consumidores para cada vez mais utilizarem meios digitais em interações com as instituições financeiras, seja para demandas de informações, transações e também para reclamações.

## DEMANDAS – CONSUMIDOR.GOV.BR



### CANAIS DIGITAIS

Os canais digitais, como o Fale Conosco, Chat, Redes Sociais, e-mail e Reclame Aqui, aumentaram sua participação para cerca de 9% das demandas totais dos consumidores bancários, seguindo a expectativa de que estes canais assumam um protagonismo e uma representatividade cada vez maiores. Tal crescimento também se deve à inclusão das demandas feitas pelo Chat no volume total destes canais, o que ajudou a impulsionar sua

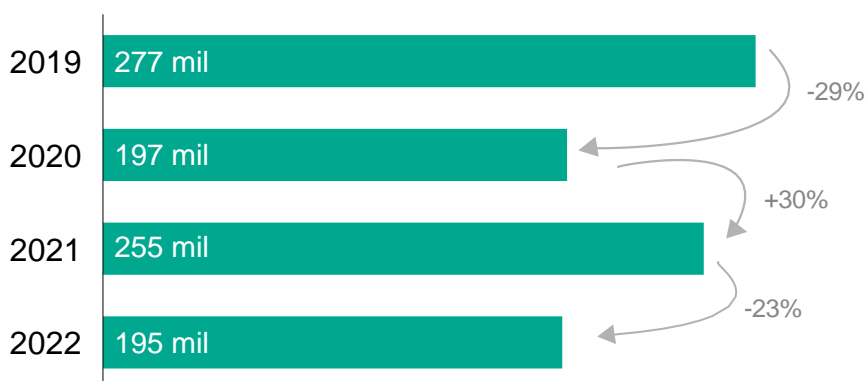
representatividade. Em 2022, estima-se que os bancos tenham investido em torno de R\$ 35,5 bilhões em tecnologias, representando um aumento de 18% em relação à 2021. Esse incremento reflete os esforços das instituições financeiras em melhorar, expandir e investir no relacionamento digital.



## Procon

O volume das demandas pelo Procon sofreu uma queda de 23% no ano de 2022 em relação a 2021, chegando a 195 mil. A queda evidencia a eficiência dos canais primários na solução das demandas, além da priorização de canais digitais de solução de problemas pelo consumidor, diminuindo a necessidade do encaminhamento para órgãos externos.

### DEMANDAS – PROCON



Com esta diminuição, o volume de demandas no Procon se equipara aos valores de 2020, ano em que o órgão apresentou uma drástica redução de demandas devido às restrições impostas pela pandemia de Covid-19, e atinge valores consideravelmente menores do que no cenário pré-pandemia, em 2019, reforçando a constante melhora dos canais primários.

## BANCOS PARTICIPANTES DO RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIAS

Banco BMG S.A.

Banco do Brasil S.A.

Banco Votorantim S.A.

Banco Bradesco S.A.

Banco do Nordeste do Brasil S.A.

Caixa Econômica Federal

Banco Cooperativo Sicoob S.A.

Banco Inbursa S.A.

Itaú Unibanco S.A.

Banco Cooperativo Sicredi S.A.

Banco Mercantil do Brasil S.A.

Banco CSF S.A.

Banco Safra S.A.

Banco Daycoval S.A.

Banco Santander (Brasil) S.A.

Banco Digio S.A.

Banco Triângulo S.A.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preocupação em proteger e atender aos interesses do consumidor sempre esteve presente no propósito e nas ações da Febraban e do Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento. Em 2022, este Relatório destacou eventos importantes do setor bancário e o seu relacionamento com o consumidor e que evidenciaram mais uma vez esse compromisso. Exemplo disso foi a atualização das regras estabelecidas pela Autorregulação Febraban, motivada pelo Novo Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, e que aperfeiçoou ainda mais os padrões de qualidade desse canal de atendimento.

Vimos também que a digitalização do consumidor continua sendo uma forte tendência no relacionamento entre as instituições financeiras e os seus clientes. Novos hábitos estão sendo moldados a partir da expansão de canais de relacionamento e ferramentas digitais, que trazem desafios associados à segurança cibernética e fraudes. Como forma de assegurar o compromisso do setor bancário com a qualidade e a proteção do consumidor, o setor investe constantemente em novas tecnologias, trabalha em parceria com órgãos de defesa do consumidor, realiza campanhas e disponibiliza plataformas de comunicação e conscientização financeira aos seus clientes.

Por fim, em 2022, em mais um esforço de oferecer visibilidade e transparência à sociedade, os indicadores de atendimento bancário apresentaram pela primeira vez dados referentes aos produtos bancários. Com isso, as instituições financeiras também ampliam ainda mais a sua visão e seu entendimento sobre como os consumidores estão se relacionando com seus canais de atendimento, a partir de dados que ainda podem ser aproveitados para o levantamento de ações de melhoria na qualidade e eficiência dos serviços.

**Nairo Vidal e Amaury Oliva**

Créditos:



[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)

**Deloitte.**

[www.deloitte.com.br](http://www.deloitte.com.br)