

~~O Conselho de Auto-Regulação Bancária, com base no art. 1 (b), do Código de Auto-Regulação Bancária, sanciona as regras abaixo dispostas, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da auto-regulação (as "Signatárias"), relativamente ao funcionamento dos SACs. Serviços de Apoio ao Consumidor por telefone, conforme disciplinados no Decreto 6.523/08. (Redação alterada pelas Regras de Revisão 002-2009 e 005-2011).~~

## **NORMATIVO SARB 003/2008**

### **1. CONCEITO**

~~O SAC - Serviço de Apoio ao Consumidor - conforme disciplinado no Decreto 6.523/08, é o serviço prestado pelas instituições financeiras por meio telefônico, para resolução de problemas na relação de consumo, por meio do recebimento de reclamações, fornecimento de informações públicas e gerais sobre seus produtos e serviços, e pedidos de suspensão e cancelamento de produtos e serviços que a instituição disponibilize por telefone. Informações de caráter particular, que envolvam identificação detalhada do consumidor, por razões de preservação de sigilo de dados (tais como saldos bancários, por exemplo), não estão contempladas nesse conceito e continuarão a ser fornecidas normalmente pelos canais habituais de negócios entre os consumidores e suas instituições, bem como os procedimentos de contratação de produtos e serviços realizados por telefone. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009).~~

### **2. POSICIONAMENTO DO SAC E DEMAIS SERVIÇOS**

~~O SAC deve ser posicionado por todas as instituições como um canal especializado na solução de problemas. O canal deve garantir o apoio ao consumidor, sempre que precisar, buscando sua efetiva satisfação e assegurando que as informações que vier a prestar sejam claras, completas e transparentes, evidenciando respeito pelos consumidores. As instituições poderão tratar em seus SACs ainda, de forma opcional, outras demandas dos consumidores, tais como sugestões e elogios, desde que submetidas a todos os elementos de qualidade do decreto.~~

### **3. ACESSO AO SERVIÇO**

~~3.1 O telefone gratuito (0800) para o SAC das instituições financeiras deve operar em regime de tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, atendendo às ligações provenientes de telefones móveis e internacionais e aparelhos utilizados por pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala. Neste último caso, o acesso deverá ser garantido de forma preferencial e a instituição financeira poderá optar por dedicar-lhe número telefônico específico. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009).~~

~~3.1.1 Caso a instituição financeira não disponibilize a contratação ou fruição de serviços vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, poderá disponibilizar acesso ao SAC em regime diverso do tempo integral. Neste caso, enquanto a instituição financeira disponibilizar a contratação ou fruição de serviços, garantirá também, o acesso ao SAC. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009).~~

~~3.1.2 Cada Instituição deve definir se o acesso ao SAC se dará por meio de um único número 0800, para todo o conglomerado, ou de um número 0800 específico para cada empresa do grupo, divulgando adequadamente os~~

~~critérios adotados, na forma explicitada nesse mesmo roteiro. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009).~~

~~3.1.3 Os grupos empresariais que optarem por manter mais de um número telefônico (SACs distintos para diferentes linhas de negócio) devem garantir a integração dos sistemas e processos, de modo que o histórico de demandas de um consumidor esteja disponível e acessível em todos os canais.~~

~~3.2 O menu eletrônico (URA), quando utilizado, garantirá, já no primeiro nível, e de forma expressa, as opções de reclamações, pedidos de cancelamento, informações e contato com o atendente. A informação de contato com atendente para as 4 (quatro) opções do menu também poderá ser inserida no diálogo de abertura do atendimento eletrônico, ou dentro de cada uma das opções do primeiro nível da URA. O acesso ao atendente poderá ocorrer, também, por direcionamento automático, caso o consumidor não escolha nenhuma das alternativas anteriores, em qualquer dos níveis do menu eletrônico. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009).~~

~~3.2.1 A URA deverá conter níveis de opções de escolha pelo consumidor que, de modo simples, sintético e claro, o levem a ser direcionado, sempre, a atendente especializado da instituição, para qualquer serviço escolhido. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009).~~

~~3.2.2 A subdivisão do menu de opções, a partir das opções de reclamações e pedidos de cancelamento, para garantir o atendimento especializado, deve ser avaliada e desenvolvida dentro da realidade de cada instituição financeira, devendo obrigatoriamente conter, além da opção de retorno ao menu principal, a possibilidade de contato com o atendente. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009)~~

~~3.3 O acesso inicial ao atendente não está condicionado a qualquer identificação prévia. Fica a critério de cada instituição a solicitação de identificação, a ser fornecida pelo consumidor em caráter facultativo, visando prover maior segurança e agilidade ao atendimento. Caso não sejam fornecidos os dados solicitados, o consumidor será informado de que o atendimento prosseguirá normalmente. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009)~~

~~3.3.1 Dependendo da natureza da demanda, como, por exemplo, para efetivar o cancelamento de um produto, o fornecimento de algumas informações ao atendente será indispensável para viabilizar o atendimento às demandas do consumidor de maneira segura e com respeito à legislação vigente, em especial, no tocante a questões relativas a sigilo bancário.~~

#### ~~4. DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO E EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR~~

~~4.1 O SAC deve ser amplamente divulgado pelas instituições, de modo a propiciar que o consumidor tenha clareza em relação ao serviço que dele pode esperar e como acessá-lo.~~

~~4.2 O(s) número(s) 0800 do(s) SAC(s) deve(m) ser divulgado(s), a partir de 01.12.2008, na Internet, em cartaz com local de grande visibilidade na(s) agência(s), nos extratos mensais, nas faturas de cartões de crédito, nos talões de cheques emitidos a partir de então e nas comunicações avulsas de cada instituição e, progressivamente, em todos os demais documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, desde o momento da contratação de produtos ou serviços.~~

~~4.2.1. A divulgação do(s) número(s) do SAC, se dará concomitante à divulgação de produtos ou serviços e na página eletrônica da Signatária na internet. *(Dispositivo acrescentado pela Regra de Revisão 005-2011)*~~

~~4.3 A FEBRABAN recomenda aos bancos a implementação de campanha de comunicação específica aos seus clientes, com estratégias diferenciadas, antes, durante e após a adequação do serviço às novas regras.~~

~~4.4 A comunicação deve contemplar a agência como o canal mais importante para o relacionamento com os consumidores. O SAC como canal especializado na resolução de problemas por telefone. A Ouvidoria como canal de instância final caso o problema do cliente não seja resolvido no SAC ou agência.~~

~~4.5 É importante que as instituições estimulem seus consumidores para que manifestem suas insatisfações para a própria instituição, para que elas possam tratá-las e resolvê-las, de forma direta, célere e não onerosa, evitando, assim, que elas sejam levadas diretamente a instâncias externas, tais como Bacen, Procons, Judiciário etc.~~

## **5. QUALIDADE DO SERVIÇO**

~~5.1 As instituições financeiras devem garantir a qualidade do serviço prestado em seus SACs, estabelecendo para isso políticas de contratação, treinamento e monitoramento adequadas para o seu quadro de atendentes.~~

~~5.2 O treinamento da equipe deve incorporar o conhecimento dos direitos do consumidor e a mediação de conflitos. As demandas por informação recebidas podem ser transferidas para a área especializada, em prazo de até 60 (sessenta) segundos, considerando-se a complexidade dos produtos e serviços financeiros.~~

~~5.2.1. Caso a opção selecionada seja a de contato com o atendente, o tempo máximo para transferência será de até 45 (quarenta e cinco) segundos, ressalvadas as segundas-feiras, os dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês, quando o prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos. *(Dispositivo acrescentado pela Regra de Revisão 005-2011).*~~

~~5.3 Caso as informações solicitadas não façam parte do escopo do SAC, as instituições podem estabelecer uma das políticas a seguir:~~

~~5.3.1 Como regra geral, orientar o consumidor a contatar o canal adequado para atendimento de sua demanda.~~

~~5.3.2 Alternativamente, realizar a transferência assistida para o canal adequado.~~

~~5.3.3 Em se tratando de serviços oferecidos de forma conjunta, as reclamações e pedidos de cancelamento relativos a quaisquer deles serão também recebidos e processados por meio de canal único.~~

~~5.4 Uma vez registrada a demanda do consumidor, o sistema deve garantir acesso a ela por qualquer atendente do SAC, mediante identificação da demanda (número do~~

protocolo, CPF, dentre outros), sem que o consumidor tenha de repeti-la para dar prosseguimento ao atendimento.

~~5.5 As instituições financeiras podem utilizar a espera telefônica para veiculação de mensagens educativas e de orientação sobre segurança na utilização de produtos e serviços bancários, entre outras do mesmo teor. Só o consumidor pode autorizar a veiculação de mensagens publicitárias durante a espera. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009)~~

## **6. ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS**

~~6.1 O protocolo de atendimento, transmitido por voz ou diálogo de URA deve ser prontamente fornecido para todas as demandas, contendo dado de identificação da demanda do consumidor, data, hora e objeto da demanda e enviado ao consumidor por correspondência ou meio eletrônico, a seu critério, desde que solicitado. (NR) (Redação alterada pelas Regras de Revisão 002-2009 e 005-2011)~~

~~6.2 Revogado.~~

~~6.3 Revogado.~~

~~6.4 O SAC deve estar apto ao fornecimento dos comprovantes exigíveis, a prover acesso ao conteúdo de gravações, mantida à disposição durante noventa dias, a contar de sua realização, a manter os registros eletrônicos e seus históricos por 2 anos, relativamente a todas as demandas recebidas a partir de 1º de dezembro de 2008, sem quaisquer ônus para os consumidores. (Redação alterada pela Regra de Revisão 002-2009)~~

~~6.4.1 As gravações das chamadas, quando solicitadas, devem ser fornecidas ao consumidor ou órgãos competentes no prazo de 10 (dez) dias, seja por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante e os registros e históricos das demandas em até 72 (setenta e duas) horas, nas mesmas formas aplicáveis à gravação das chamadas. (Dispositivo acrescentado pela Regra de Revisão 002-2009)~~

~~6.4.2 A fim de assegurar o sigilo das informações, a preservação da privacidade e intimidade dos consumidores, os arquivos enviados por correio ou meio eletrônico, poderão ser encriptados e acessíveis mediante senha fornecida ao solicitante. Caso a opção seja pela entrega pessoal, poderá ser dada opção de retirada da gravação na agência de relacionamento do consumidor e a utilização de meios que garantam sua identificação no ato da entrega. (Dispositivo acrescentado pela Regra de Revisão 002-2009)~~

## **7. RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS**

~~7.1 A resolução dos problemas deve ser buscada no primeiro momento do atendimento, tempestivamente. Para os casos em que isso não for possível de forma imediata, a resolução das demandas dos consumidores deve se dar em até cinco dias úteis. Para as situações de exceção, em que não for possível o cumprimento deste prazo, a instituição deve informar ao consumidor quanto a essa impossibilidade, de forma fundamentada, dando uma estimativa do prazo necessário, logo no primeiro momento da ligação, e buscando, em conjunto com ele, uma solução provisória para sua demanda.~~

~~7.1.1 Nos casos em que o cumprimento deste prazo não dependa exclusivamente da instituição e/ou de terceiros sob sua responsabilidade, e em que certamente esse prazo será ultrapassado, a instituição deve, até o quinto dia útil, ou já no primeiro momento da ligação, informar ao consumidor, de forma fundamentada, quanto ao prazo necessário, buscando, em conjunto com ele, uma solução provisória para sua demanda, sempre que possível.~~

~~7.2 Em se tratando de demanda que verse sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, cabe à instituição financeira demonstrar sua efetiva contratação ou o fato gerador do débito, sem o que, a cobrança por esse serviço será imediatamente suspensa.~~

~~7.3 O consumidor deve ser sempre informado sobre a solução de sua demanda e, caso solicite, a instituição financeira deve enviar, por correspondência ou meio eletrônico, a critério do consumidor, a comprovação dessa solução, em linguagem clara, objetiva e que aborde todos os pontos da demanda. (Dispositivo acrescentado pela Regra de Revisão 002-2009)~~

## **~~8. CANCELAMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS~~**

~~8.1 Os pedidos de cancelamento devem ser acatados imediatamente, mediante pronto fornecimento de um número de protocolo.~~

~~8.1.1 Durante o atendimento, a instituição financeira deve fazer esclarecimentos acerca das conseqüências desse cancelamento, de modo que o consumidor tenha clareza em relação a eventuais perdas e riscos que pode estar correndo.~~

~~8.1.2 Caso haja concordância do consumidor, a instituição poderá apresentar eventuais ofertas para continuidade da contratação.~~

~~8.1.3 O consumidor que confirmar o pedido de cancelamento não deve sofrer qualquer impacto relativo ao prazo entre sua solicitação e a efetivação do cancelamento, já que seus efeitos devem ser válidos desde o momento do pedido, conforme assinalado no protocolo a ele fornecido.~~

~~8.2 O SAC deve receber e acatar pedidos de cancelamento relativos a todos os produtos e serviços que a instituição financeira disponibilize por telefone. Para os demais produtos e serviços, não ofertados pela instituição por essa mesma via, o consumidor será orientado sobre como proceder, caso a caso.~~

~~8.2.1 Caso o cancelamento necessite de ações complementares ao pedido telefônico para sua conclusão, por parte do consumidor, ele será informado quanto a que ações tomar e em que prazo deverá fazê-lo para obter a confirmação de sua solicitação.~~

~~8.2.2 Uma vez tomadas tais ações pelo consumidor, no prazo a ele informado, os efeitos do cancelamento serão válidos desde o momento do pedido por telefone, conforme assinalado no protocolo a ele fornecido.~~

~~8.3 Cabe ao consumidor optar pela via pela qual deseja receber o comprovante do pedido de cancelamento (eletrônica ou por correspondência).~~

## **9. AMPLIAÇÃO DO SAC E ATENDIMENTO VIA INTERNET**

~~9.1~~ As instituições financeiras poderão ampliar os meios de acesso ao SAC contemplando a disponibilização de outros veículos, tais como formulário pela internet, chat no site da instituição, e-mail específico, caixa postal entre outros. *(Dispositivo acrescentado pela Regra de Revisão 002-2009)*

~~9.2.~~ Com o objetivo de aprimorar continuamente produtos, serviços e o atendimento aos consumidores, a FEBRABAN manterá ativo na internet, o serviço denominado “Portal SAC Bancos”, onde serão disponibilizadas informações sobre o Decreto Federal 6.523/08 e Normativo 003 da Autorregulação Bancária, cartilha sobre o funcionamento do SAC (“Fale com quem resolve”), contatos dos bancos para resolução de demandas e esclarecimento de dúvidas, além de espaço específico para avaliação pública dos SAC’s das Instituições Financeiras (“barômetro”), entre outros conteúdos relevantes. *(Dispositivo acrescentado pela Regra de Revisão 005-2011)*

~~9.2.1.~~ O Portal SAC Bancos é de participação obrigatória para as Instituições Signatárias do Sistema de Autorregulação Bancária. *(Dispositivo acrescentado pela Regra de Revisão 005-2011)*