

NORMATIVO SARB 003/2008, revisto e atualizado em 14 de maio de 2015 e publicado em 26 de junho de 2015.

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o **NORMATIVO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR** e estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias, nos relacionamentos com os consumidores.

I. DA DEFINIÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

Art. 1º O SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor é o serviço prestado pelas Instituições Financeiras Signatárias 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 dos produtos e serviços que a instituição disponibilize por telefone.

§1º Por razões de preservação de sigilo de dados, informações de caráter particular, que envolvam identificação detalhada do consumidor, não estão contempladas nesse normativo e continuarão a ser fornecidas normalmente pelos canais habituais de negócios entre os consumidores e as Instituições Financeiras Signatárias.

§2º Os procedimentos de contratação de produtos e serviços realizados por telefone não estão contemplados nesta norma e serão realizados nos canais comerciais já colocados à disposição do consumidor.

II. DOS OBJETIVOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

Art. 2º O SAC tem por objetivo ser um canal especializado na solução de problemas dos consumidores.

§1º Como canal de relacionamento, ele deve garantir o apoio ao consumidor, sempre que for necessário, buscando sua efetiva satisfação e assegurando que as informações que vier a prestar sejam claras, adequadas e completas, evidenciando respeito pelos consumidores.

§2º As Instituições Financeiras Signatárias poderão tratar em seus SACs ainda, de forma opcional, de outras demandas dos consumidores, tais como sugestões e elogios, desde que submetidas a todos os elementos de qualidade do Decreto Federal 6523/08.

III. DO ACESSO AO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

Seção I - Disposições Gerais

Art. 3º O telefone gratuito para o SAC das Instituições Financeiras Signatárias deve operar em regime de tempo integral, 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, atendendo a ligações provenientes de telefones fixos, móveis e internacionais e aparelhos utilizados por pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala.

Parágrafo único. Neste último caso, o acesso deverá ser garantido de forma preferencial e a instituição financeira poderá optar por dedicar-lhe número telefônico específico.

Art. 4º Nos casos em que a Instituição Financeira Signatária não disponibilize a contratação ou fruição de seus produtos ou serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ela poderá disponibilizar acesso ao SAC em regime diverso do tempo integral.

Art. 5º Cada Instituição Financeira Signatária deve definir se o acesso ao SAC se dará por meio de um único número de acesso telefônico para todo o conglomerado, ou de um número específico para cada empresa do grupo, divulgando adequadamente os critérios adotados, na forma explicitada nesse mesmo normativo.

Seção II - Dos procedimentos para o acesso e atendimento telefônico

Art. 6º O menu eletrônico, quando utilizado, garantirá, de forma expressa no primeiro nível de atendimento, as seguintes opções para o consumidor:

I - reclamação;

II - pedido de cancelamento;

III - informação; e

IV - contato com o atendente.

§1º A estrutura do menu eletrônico conterá níveis de opções de escolha pelo consumidor que, de modo simples, sintético e claro, levem-no a ser direcionado, sempre, a atendente especializado da instituição, para qualquer serviço escolhido.

§2º Para garantir o atendimento especializado, a subdivisão do menu de opções, a partir das opções de reclamações e pedidos de cancelamento, deve ser avaliada e desenvolvida dentro da realidade de cada instituição financeira, devendo obrigatoriamente conter a possibilidade de contato com o atendente.

§3º Nos casos em que o consumidor não utilize nenhuma opção disponível em qualquer dos níveis do menu eletrônico, o contato com o atendente poderá ocorrer por direcionamento automático.

Art. 7º O acesso inicial ao atendente não está condicionado a qualquer identificação prévia do consumidor.

§1º As Instituições Financeiras Signatárias poderão solicitar a identificação do consumidor em caráter facultativo, com o objetivo de prover mais segurança e celeridade ao atendimento.

§2º Caso não sejam fornecidos os dados solicitados, o consumidor será informado que o atendimento prosseguirá normalmente.

§3º Nos casos de pedido de cancelamento, entre outros casos necessários, 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 às questões relativas ao sigilo bancário.

IV - DA DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E DA EDUCAÇÃO AO CONSUMIDOR

Art. 8º O SAC deve ser amplamente divulgado pelas Instituições Financeiras Signatárias, de modo a proporcionar ao consumidor clareza em relação ao serviço prestado e à forma de acessá-lo.

Art. 9º O(s) número(s) do(s) SAC(s) deve(m) ser divulgado(s) 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, nos documentos e materiais impressos entregues ao consumidor, desde o momento da contratação de produtos ou serviços.

V. DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Art. 10 As Instituições Financeiras Signatárias 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.

Parágrafo único. O treinamento da equipe deve incorporar, ao menos, o conhecimento dos direitos do consumidor e do decreto 6.523/2008.

Art. 11 No caso da opção selecionada ser a de contato com o atendente, o tempo máximo para o atendimento será de até 45 (quarenta e cinco) segundos, ressalvadas as segundas-feiras, os dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º (quinto) dia útil de cada mês, quando o prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos.

Art. 12 Caso as informações solicitadas não façam parte do escopo do SAC, as Instituições Financeiras Signatárias podem estabelecer uma das políticas a seguir:

I - orientar o consumidor a contatar o canal adequado para atendimento de sua demanda; ou

II - realizar a transferência para o canal adequado.

Parágrafo único. Nos casos 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.

Art. 13 Uma vez registrada a demanda do consumidor, o sistema informatizado da Instituição Financeira Signatária deverá garantir o seu acesso por qualquer atendente do SAC, mediante identificação da demanda, evitando a repetição da narrativa do caso pelo consumidor para o atendimento.

Art. 14 As Instituições Financeiras Signatárias podem utilizar a espera telefônica para veiculação de mensagens educativas e de orientação sobre a segurança na utilização de produtos e serviços bancários, informações sobre os canais de atendimentos, entre outras do mesmo teor.

VI - DO ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS

Art. 15 O protocolo de atendimento, transmitido por voz ou mensagem eletrônica, deve ser prontamente fornecido ao consumidor para todas as demandas.

Art. 16 No registro de atendimento constará data, hora e objeto e, quando solicitado pelo consumidor, será enviado, a seu critério e sem ônus, por correspondência ou meio eletrônico.

Parágrafo único. Os registros previstos no *caput* deste artigo serão disponibilizados em até 72 (setenta e duas) horas, contados da apresentação do pedido e armazenados por 2(dois) anos, relativamente a todas as demandas recebidas.

Art. 17 O conteúdo das gravações das ligações efetuadas pelo consumidor para o SAC, sempre que solicitado, será disponibilizado, a seu critério e sem quaisquer ônus, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente.

Parágrafo único. As gravações previstas no *caput* deste artigo serão disponibilizadas em até 10 (dez) dias da sua solicitação e armazenadas durante 90 (noventa) dias, a contar de sua realização.

Art. 18 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 criptografados e acessíveis mediante senha fornecida ao solicitante.

Parágrafo único. Nos casos em que o consumidor escolher a entrega pessoal, poderá ser dada opção de retirada da gravação na agência de relacionamento do consumidor ou locais definidos pela Instituição Financeira Signatária, com a utilização de meios que garantam sua identificação no ato da entrega.

VII - DA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS

Art. 19 A resolução das demandas deve ser buscada no primeiro momento do atendimento, tempestivamente.

§1º Para os casos em que a solução não for possível de forma imediata, a resolução das demandas dos consumidores deve se dar em até 5 (cinco) dias úteis.

§2º A impossibilidade do atendimento da demanda no prazo previsto no parágrafo anterior será devidamente justificada, com a indicação do prazo necessário e a busca em conjunto com o consumidor de uma solução provisória para sua demanda.

Art. 20 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.

Art. 21 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.

VIII - DO CANCELAMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Art. 22 Os pedidos de cancelamento devem ser acatados imediatamente, mediante pronto fornecimento de um número de protocolo.

§1º Durante o atendimento de cancelamento, a Instituição Financeira Signatária deve esclarecer o consumidor sobre as consequências financeiras do ato, inclusive os eventuais riscos e perdas da operação.

§2º Desde que haja concordância do consumidor, a Instituição Financeira Signatária poderá apresentar eventuais ofertas para continuidade da contratação.

Art. 23 Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que decorra um tempo entre o pedido e a sua efetivação contratual.

Art. 24 O SAC deve receber e acolher os pedidos de cancelamento relativos a todos os produtos e serviços que a Instituição Financeira Signatária disponibilize a contratação por telefone.

§1º Para os demais produtos e serviços não passíveis de contratação por essa mesma via, o consumidor será orientado sobre como proceder, caso a caso.

§2º Caso o cancelamento necessite de ações complementares ao pedido telefônico para sua conclusão, por parte do consumidor, ele será informado sobre como proceder e em que prazo deverá fazê-lo para obter a confirmação de sua solicitação.

§3º 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.

Art. 25 Cabe ao consumidor optar por qual via deseja receber o comprovante do pedido de cancelamento (eletrônica ou por correspondência).

IX - DA AMPLIAÇÃO DO SAC E ATENDIMENTO VIA INTERNET

Art. 26 As Instituições Financeiras Signatárias 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, entre outros.

X. DAS SANÇÕES

Art. 27 O descumprimento do presente Normativo sujeitará as Instituições Financeiras Signatárias às sanções previstas no Capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária.

XI. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28 Este Normativo entra em vigor na data de sua publicação.