

~~O Conselho de Autorregulação Bancária, com base no art. 1 (b), do Código de Autorregulação Bancária, sanciona as regras abaixo dispostas, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Autorregulação (as "Signatárias"), relativamente ao atendimento a ser prestado aos consumidores em sua rede de agências.~~

~~NORMATIVO SARB 004/2009~~

~~1. Acesso~~

~~O acesso dos consumidores às agências bancárias deve ser garantido pelas instituições financeiras com a adoção de medidas que prevejam instalações físicas técnica e arquitetonicamente adequadas, que possibilitem a efetiva utilização dos serviços, por qualquer cidadão, com segurança e tranquilidade.~~

~~1.1 Informação Nas Agências~~

~~Os bancos devem esclarecer e informar aos consumidores sobre quais documentos são recebidos no guichê ou agência e que documentos são necessários para fazer o pagamento; deve haver clareza e ostensividade nas informações; funcionários devem prover informações ao consumidor antes do seu atendimento; exibir os números de telefone para acesso à Ouvidoria, ao SAC e ao PROCON; disposições relativas ao tempo de espera em fila e orientações sobre segurança.~~

~~1.2 Adequação do local de atendimento~~

~~O atendimento aos consumidores deverá ser prestado em ambiente com instalações dignas, agradáveis, espaços compatíveis com a quantidade de pessoas que circulam na agência, facilidade de circulação e de acesso ao ambiente de atendimento. A condição de dignidade do ambiente deve ser expressa pela disponibilização de bebedouro e sanitários acessíveis ao consumidor e assentos próximos aos guichês de caixa, ressalvadas as condições de impossibilidades de instalação em Agências localizadas em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico.~~

~~1.3 Liberdade de escolha do consumidor de optar pelo tipo de atendimento~~

~~Ao consumidor será assegurada ampla opção de escolha pelo tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade. Não são permitidas restrições ao atendimento dos consumidores nos guichês de caixas, tais como a imposição de utilização compulsória de outros canais de serviços, o estabelecimento de valores e/ou transações máximos ou mínimos para recebimento ou o agendamento como única forma compulsória de atendimento ao consumidor, respeitando-se as particularidades dos convênios firmados entre bancos e empresas para recebimento de contas e garantindo-se informações adequadas e claras ao consumidor sobre os locais de pagamento.~~

~~1.4 Atendimento diferenciado nos guichês de caixa~~

~~Os bancos devem garantir o atendimento prioritário para PCDs – Pessoas com Deficiência ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva,~~

~~idosos, com idade igual ou superior a sessenta anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:~~

- ~~- Garantia de lugar privilegiado em filas; ou~~
- ~~- Distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial; ou~~
- ~~- Guichê de caixa para atendimento preferencial e exclusivo; ou~~
- ~~- Implantação de outro serviço de atendimento personalizado.~~

~~O atendimento prioritário deve assegurar que as pessoas tenham, efetivamente, melhor e mais rápido atendimento do que aquele que tem atendimento convencional.~~

~~1.5 Acessibilidade~~

~~Os bancos devem garantir a adaptação de suas agências bancárias e dos caixas eletrônicos para o atendimento dos requisitos de acessibilidade, observadas as normas em vigor e eventuais TACs - Termos de Ajustamento de Conduta firmados pela FEBRABAN com o Ministério Público.~~

~~Entre as condições de acessibilidade que ficam os bancos obrigados a oferecer estão rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical, orientação sobre o uso de cartões e extratos mensais de contas correntes em braile, pontos de recepção de mensagens geradas por telefones especiais nas centrais de atendimento telefônico para deficientes auditivos, caixas eletrônicos adaptados para todos os tipos de deficientes, guichês de caixa ou móveis adaptados para esse tipo de atendimento, funcionários com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para o atendimento aos deficientes auditivos, assentos e vagas no estacionamento de uso preferencial, pessoas capacitadas para o atendimento de pessoas com deficiência e sanitários adaptados.~~

~~2. Qualidade do Atendimento~~

~~A agilidade no atendimento deve ser buscada por cada banco, com medidas que reduzam o tempo de espera do consumidor nas filas.~~

~~2.1 Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa~~

~~Nas praças que não possuem regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa é de:~~

- ~~- Até 30 (trinta) minutos em dias normais e até 40 (quarenta) minutos em dias de pico, até o final de 2009; e,~~
- ~~- Até 20 (vinte) minutos em dias normais e até 30 (trinta) minutos em dias de pico, a partir de 2010.~~
- ~~- A partir de 2010, pode-se abrir uma rediscussão do tema, para novos avanços. São considerados dias de pico a véspera ou dia pós-feriado, o último dia útil do mês, e do dia 1 ao dia 10 de cada mês. O tempo é computado entre a chegada do consumidor na fila, com horário e data, até o início efetivo do atendimento no guichê de caixa.~~

~~2.2 Ampliação do horário de atendimento~~

~~O banco deve adotar, considerando suas particularidades, prática de ampliação do horário de atendimento em suas unidades para determinados dias do mês, considerados de “pico”, nas agências e/ou praças que requeiram a ampliação de sua capacidade de atendimento. Deverá ser dada ampla divulgação a essa ampliação de horário, que compreenderá o período de tempo adicional no expediente, preferencialmente de 1 (uma) hora antes da abertura normal das agências, nos dias definidos para o pagamento de aposentados e funcionalismo público e nos dias classificados como “de pico”.~~

~~2.3 Utilização dos Guichês de Caixa~~

~~É assegurado aos consumidores o acesso aos guichês de caixa convencionais. É vedado o encaminhamento dos consumidores que procurarem a instituição para pagamentos ou recebimentos, de agências ou correspondentes não bancários de outra instituição, sob qualquer forma ou pretexto. Excetuam-se dessa vedação, desde que prévia e ostensivamente informado ao consumidor:~~

- ~~- Os bloquetes de cobrança emitidos por outra instituição, com data de vencimento já ultrapassada;~~
- ~~- Os bloquetes de cobrança emitidos por outra instituição apresentados para pagamento com cheque de outra instituição;~~
- ~~- Pagamentos de documentos de arrecadação sem convênio pré-firmado.~~

~~O atendimento deverá ser prestado a todos os consumidores que demandarem suas agências no período em que estiverem abertas para o público externo. Também é vedado o estabelecimento de:~~

- ~~- Horário para recebimento de tributos e pagamentos, exceto aqueles normatizados pelo Conselho Monetário Nacional.~~
- ~~- Quantidade de documentos para a utilização dos serviços de atendimento nos caixas.~~
- ~~- Cobrança de valores para recebimento no guichê de caixa de títulos e bloquetes de cobrança de cedência de outros bancos.~~

~~2.4 Utilização dos Caixas Eletrônicos~~

~~Os bancos devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os finais de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores.~~

~~As medidas devem assegurar também o abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado. A adoção de alternativas de contingência deve ser estabelecida visando atender a imprevistos e evitar problemas no atendimento aos consumidores.~~

~~As medidas de segurança no auto-atendimento em terminais eletrônicos estarão sendo avaliadas pela Comissão de Segurança Bancária da FEBRABAN.~~

~~2.5 Orientação ao auto-atendimento~~

~~A orientação ao uso do auto-atendimento deverá ser adotada como política de estímulo à manutenção de uma boa qualidade no atendimento e à utilização de canais alternativos, não de forma impositiva, e limitada a:~~

- ~~- Canais alternativos da própria agência;~~
- ~~- Correspondentes não-bancários afiliados da própria instituição;~~
- ~~- Outras unidades de atendimento da própria Instituição.~~

~~A orientação deve ser prestada por pessoal especialmente treinado e ostensivamente identificado sobre o funcionamento dos caixas eletrônicos. Especial orientação deve ser adotada para idosos e deficientes visuais, para que possam desenvolver processo educativo e garantir-lhes autonomia no uso dos caixas eletrônicos. Além disso, os bancos devem promover comunicação constante com os consumidores, fornecendo orientações sobre a utilização dos caixas eletrônicos e cuidados com a segurança das transações.~~

~~2.6 Realocação de funcionários para os caixas e atendimento~~

~~Os bancos devem assegurar que, nos chamados dias de “pico”, o maior número possível de funcionários caixa esteja em seus guichês e os demais funcionários da agência estejam apoiando as atividades de atendimento, para diminuir o tempo de espera em filas.~~

~~2.7 Melhor distribuição das datas de vencimento.~~

~~Os bancos deverão renegociar os convênios cujos boletos sejam emitidos para pagamento no caixa, objetivando distribuir o vencimento também para a segunda quinzena do mês, para que tais pagamentos não concorram com outros serviços, que normalmente estão concentrados no início do mês.~~

~~2.8 Recebimento de várias contas com o mesmo cheque~~

~~Os bancos deverão receber várias contas com um mesmo cheque, desde que sacados contra a própria agência, mediante conferência da assinatura e existência de saldo suficiente para pagamento. O recebimento de contas diversas com cheques de outra agência ou banco pode ser realizado observando-se as particularidades dos convênios firmados entre bancos e empresas e assegurada à informação prévia e ostensiva ao consumidor.~~

~~2.9 Possibilidade de receber boletos bancários de um banco com cheques de outros bancos~~

~~O recebimento de boletos bancários com cheques deverá ser feito de acordo com as regras contratuais firmadas pelo banco e a entidade arrecadadora, exceto se sacados contra a mesma agência onde a conta estiver sendo paga.~~

~~2.10 Disponibilização do Débito Direto Autorizado no Interbancário~~

~~O sistema bancário deverá avançar, até o final de 2009, numa solução de Débito Automático de Boletos Bancários entre os bancos. Cada consumidor poderá escolher o banco no qual quer ver as cobranças~~

~~existentes em seu nome debitadas em sua conta, obtendo ganhos em comodidade e agilidade. Semelhante ao débito automático de faturas de concessionárias de serviços públicos, a solução possibilitará que boletos bancários emitidos por um banco (despesas de escolas, condomínios, etc.) possam ser debitados nas contas correntes dos respectivos devedores, desde que autorizados. O modelo deverá simplificar o trabalho do devedor e universalizar o processo no âmbito bancário.~~

~~2.11 Cartilha “Use Melhor o Seu Banco”~~

~~A FEBRABAN deverá preparar cartilha com informações e dicas para distribuição à população sobre os dias mais críticos, locais e meios alternativos para o pagamento de contas. A distribuição da cartilha será feita pelos bancos.~~

~~2.12 Controle e Segurança~~

~~A clareza e transparência na informação, a segurança das orientações prestadas nas agências e o desenvolvimento de mecanismos que possibilitem ao consumidor defender seus direitos, são medidas relevantes para o consumidor, devendo-se constituir em prática usual a ser seguida por todos os bancos.~~

~~2.13 Divulgação~~

~~Os bancos devem divulgar nas agências bancárias, de forma visível e ostensiva, os tempos de espera para atendimento aplicáveis ao dia. As iniciativas adotadas devem ser do conhecimento de todos os seus funcionários e correspondentes não-bancários.~~

~~2.14 Identificação ostensiva dos funcionários de apoio/auxílio nas agências para a segurança~~

~~Os bancos devem garantir a identificação ostensiva de seus funcionários do autoatendimento, para que os consumidores reconheçam de modo fácil e imediatamente os seus representantes.~~

~~2.15 Necessidade de entrega de ticket/senha de atendimento~~

~~Os bancos devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senha para controle do fluxo de atendimento nos guichês de caixa com o registro do horário de chegada para atendimento e horário do início do efetivo atendimento.~~

~~Os bancos deverão disponibilizar esses equipamentos, em todas as suas agências (não incluídos os postos de serviços), até o final de 2009, salvo legislação em vigor que determine a sua imediata disponibilização. O cronograma deverá prever a instalação desses equipamentos em 25 % das agências da instituição, a cada trimestre do ano, até que se complete esse processo, no final do ano.~~

~~2.16 Capacitação~~

~~Os funcionários deverão ser capacitados para atender com mais qualidade, agilidade e urbanidade, especialmente em dias de “pico”. A FEBRABAN disponibilizará programa especial para gestores de agências,~~

~~para o desenvolvimento de cursos regionais. Cada instituição deverá disponibilizar guia de orientação para os gerentes e equipes de atendimento, voltado para a questão das filas e do atendimento nos dias de pico, indicando procedimentos e melhores práticas a serem adotadas.~~

~~3. Processos~~

~~Os processos de gestão e de incentivo às equipes de atendimento são medidas que garantem o comprometimento dos funcionários envolvidos. Todas as instituições deverão fomentar uma cultura de excelência no atendimento, implementando ações que tenham como objetivo a diminuição das filas nos pontos de atendimento.~~

~~3.1 Gestão do Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa~~

~~A gestão do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixa é prática fundamental para que a instituição tenha gestão permanente da qualidade do atendimento e da satisfação dos clientes.~~

~~Para o controle do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixas deve ser utilizada metodologia própria da instituição, até a implantação de solução eletrônica que revele o tempo exato de permanência na fila.~~

~~A gestão do tempo de espera para atendimento na fila deve ser diária, permitindo ações corretivas imediatas, visando garantir o cumprimento do tempo estabelecido. Em algumas ocasiões excepcionais, o lapso temporal definido poderá variar, dentro de parâmetros racionais, para mais ou para menos. Essas situações devem ser tratadas como adversas e circunstanciais.~~

~~A implementação da gestão do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixa está vinculada à instalação do equipamento emissor de ticket/senha de atendimento nas agências, conforme previsto no item 2.15.~~

~~3.2 Resultados das Equipes com Atendimento~~

~~Os resultados das equipes de atendimento das agências devem ser inseridos em políticas de reconhecimento, programas próprios de cada banco. O objetivo é evidenciar a importância que o bom atendimento tem em relação às outras atividades de vendas das agências.~~

~~4. Monitoramento~~

~~O monitoramento permite um mecanismo de governança a todo o processo.~~

~~4.1 Constituição das Mesas de Diálogos Locais~~

~~O PROCON Estadual poderá coordenar a convocação periódica de mesas de diálogos locais para discussão das questões relativas ao atendimento e tempos de espera em filas da praça. As mesas de diálogos envolverão os executivos e gerentes das agências dos bancos, o PROCON Municipal, as Defensorias Públicas dos Estados, o Ministério Público e entidades civis pertencentes ao SNDC - Sistema Nacional de Defesa do~~

Consumidor. Os resultados dos trabalhos poderão ser divulgados, considerando o consenso e prévio conhecimento de todos.

4.2 Acompanhamento pelas Ouvidorias

As Ouvidorias dos bancos deverão manter-se inteiradas dos resultados das agências de suas instituições, especialmente quanto ao tempo de espera em filas, acionando os gestores responsáveis para as providências cabíveis quando constatar ocorrências em desacordo com o presente Normativo.

As Ouvidorias devem constituir-se no canal direto de contato da instituição com os Procons. Cada banco deverá estruturar seu atendimento para prestar esse atendimento e divulgar o canal de acesso aos respectivos Procons.

4.3 Acompanhamento Institucional

A FEBRABAN deverá acompanhar os resultados das instituições por meio de sua Comissão de Ouvidoria e Relações com Clientes, utilizando-se de metodologias de pesquisa com clientes, a ser realizada bienalmente, por instituto independente, nas 6 maiores regiões metropolitanas do país, buscando avaliar a percepção do cliente quanto ao tempo e satisfação do atendimento.

É de fundamental importância a observância pelas instituições financeiras de todas as questões deste Normativo, buscando reafirmar o compromisso do sistema em oferecer um banco a cada dia melhor para o consumidor, com atendimento e conveniência apoiados em equipes capacitadas e na mais alta tecnologia.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2009.