

O Conselho de Autorregulação Bancária, com base no art. 1 (b), do Código de Autorregulação Bancária, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Autorregulação (as "Signatárias"), em relação ao procedimento das demandas registradas no canal de atendimento do sistema de Autorregulação denominado 'Conte Aqui'.

**NORMATIVO SARB 007/2011, de 11 de agosto de 2011
e publicado em 12 de agosto de 2011.**

1. O Sistema de Autorregulação Bancária, em cumprimento ao disposto no artigo 31, (vi), "f", do Código de Autorregulação Bancária, contará com um canal de registro de demandas denominado "Conte Aqui".
2. As demandas de consumidores que contenham indícios de violação das regras do Sistema de Autorregulação Bancária poderão ser apresentadas sem ônus por meio do "Conte Aqui", por telefone ou por escrito, na página eletrônica da Autorregulação Bancária, sem prejuízo de outros canais de atendimento que venham a ser disponibilizados pela FEBRABAN.
3. O registro da demanda deverá conter a identificação do consumidor, da respectiva Instituição Financeira e histórico dos fatos.
 - 3.1 As gravações das chamadas feitas para o "Conte Aqui" serão mantidas pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias.
 - 3.2 Os registros eletrônicos bem como o histórico das chamadas serão mantidos por, no mínimo, 2 (dois) anos, a contar da conclusão da demanda.
4. Por opção do consumidor, as demandas registradas no "Conte Aqui" poderão ser disponibilizadas às respectivas Signatárias, às quais estiverem relacionados os registros, para tratamento do caso concreto, de forma personalizada.
5. Caso o consumidor opte por esse encaminhamento, ele receberá do sistema do "Conte Aqui" a informação de que, a partir daquele registro, a Signatária deverá tratar a demanda e responder ao consumidor dentro do prazo de 15 (quinze) dias.
 - 5.1 A partir desse encaminhamento, o processo será de responsabilidade da Signatária que, através de seus canais de atendimento, apresentará, dentro do prazo estipulado no *caput*, resposta conclusiva à demanda.
6. As demandas cujo encaminhamento à Signatária for autorizado pelo consumidor serão recepcionadas por intermédio das respectivas Ouvidorias a quem competirá definir qual será o canal de tratamento inicial da demanda.
7. Havendo registro com pedido de encaminhamento à Instituição, esta receberá uma notificação por meio eletrônico, e poderá acessar o sistema do "Conte Aqui" mediante a utilização de *login* e senha individualizados, a serem conferidos ao Ouvidor de cada Signatária.
8. A Signatária deverá registrar, no sistema do "Conte Aqui", o número de protocolo interno gerado para cada demanda aberta, em seus canais próprios de atendimento, bem como a data em que encaminhou resposta conclusiva ao consumidor sobre o assunto objeto do registro.

8.1. Os dados acima serão informados ao consumidor, caso ele faça novo contato com o “Conte Aqui”, solicitando informações relativas à sua demanda.

9. A resolução das demandas individuais encaminhadas às Instituições Financeiras não prejudica o procedimento de supervisão, de caráter coletivo, a partir do conjunto de registros realizados no sistema.

10. Este normativo entra em vigor na data de sua publicação.