

RELATÓRIO DE OUVIDORIAS

2018

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
OBJETIVOS DO RELATÓRIO	5
QUAL O PAPEL DA OUVIDORIA?	6
CANAIS DE ATENDIMENTO	7
ATUAÇÃO INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS EM 2018	8
INDICADORES DO SETOR BANCÁRIO	12

APRESENTAÇÃO

A FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos – por meio de sua Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes - tem a satisfação de publicar a segunda edição do seu Relatório de Ouvidorias, com informações e indicadores setoriais, além de um breve resumo das principais ações desenvolvidas pela Comissão em 2018.

Após onze anos da criação da regra de obrigatoriedade de ouvidorias para as Instituições Financeiras, que ocorreu em 2007, muita coisa mudou em nossa sociedade.

O desenvolvimento tecnológico, traço indissociável de nossa sociedade de massa, é também realidade dentro dos bancos e de seus canais de atendimento. Se de um lado os bancos buscam maximizar sua eficiência utilizando a tecnologia bancária como ferramenta, esses mesmos instrumentos devem aperfeiçoar a experiência dos consumidores que, por sinal, se mostram cada vez mais exigentes em relação às facilidades e comodidades proporcionadas pela tecnologia.

Transações bancárias que até bem pouco tempo atrás só poderiam ser realizadas pessoalmente e nos recintos das agências bancárias, hoje podem se dar com facilidade e segurança na comodidade de nossos lares. Sem apego a horários, os serviços bancários no Brasil estão disponíveis aos consumidores 24 horas. Não há como negar que os consumidores descobriram as facilidades da tecnologia bancária e aderiram a ela. Os canais chamados ‘alternativos’ assumem o protagonismo. Eles deixam de ser vistos como canais do futuro e passam a integrar o aqui e o agora – o presente e a realidade dos brasileiros.

O processo de transformação social e avanço tecnológico geram claros desafios para as Ouvidorias que não estão alheias à necessidade de adaptação aos canais digitais. Esse simples raciocínio nos remete diretamente a perguntas como: Quais os desafios que as Ouvidorias terão nos próximos anos? Como será a Ouvidoria dos bancos no futuro? Quais serão seus principais papéis e responsabilidades?

A partir de dados coletados pelo próprio setor, essa despretenhosa publicação propõe estimular a reflexão sobre as ouvidorias e seus principais papéis: funcionar como mecanismo alternativo de solução de conflitos e atuar como instigadora de melhorias estratégicas de produtos e processos.

Nairo Vidal – Diretor Setorial de Ouvidorias da FEBRABAN

Amaury Oliva - Diretor de Autorregulação e Relações com clientes da FEBRABAN

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PARTICIPANTES DO RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIAS

Banco BMG	Daycoval
Banco do Brasil	Inbursa
Banco do Nordeste	Itaú Unibanco
Bradesco	Mercantil do Brasil
BRB - Banco de Brasília	Santander
Caixa Econômica Federal	Tribanco
Carrefour Soluções Financeiras	Votorantim
Citibank Brasil	

OBJETIVOS DO RELATÓRIO



Estas informações têm por objetivo:

- ▶ Reforçar o papel das ouvidorias e dos canais de atendimento;
- ▶ Apresentar os indicadores setoriais de atendimento;
- ▶ Aumentar a transparência das instituições financeiras e;
- ▶ Mostrar as principais realizações da Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes da FEBRABAN (CORC).

Com isso, dar publicidade às informações relacionadas ao setor e à atuação das ouvidorias.

COMISSÃO DE OUVIDORIAS E RELAÇÕES COM CLIENTES

O tema de relacionamento com o consumidor era tratado pela FEBRABAN desde 2001, por meio da subcomissão de relações com clientes. Em 2007, esta subcomissão foi elevada ao status de Comissão, sendo denominada "Comissão de Ouvidoria e Relações com Clientes - CORC". Atualmente, conta com a participação de 41 Instituições Financeiras que, por intermédio da Comissão, tratam de assuntos setoriais e mantêm relacionamento institucional com órgãos públicos.

Banco Agibank S.A.
Banco BMG S.A.
Banco BOCOM BBM S.A.
Banco Bradesco S.A.
Banco BS2 S.A.
Banco BTG Pactual S.A.
Banco CBSS S.A.
Banco Cetelem S.A.
Banco Citibank S.A.
Banco Cooperativo do Brasil S.A. - BANCOOB
Banco Cooperativo Sicredi S.A.
Banco Credit Suisse (Brasil) S.A.
Banco CSF S.A.
Banco Daycoval 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 GMAC S.A.
Banco Honda S.A.
Banco INBURSA de Investimentos S.A.
Banco Indusval 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 PSA Finance Brasil S.A.
Banco RCI Brasil S.A.

Banco Rendimento S.A.
Banco Safra S.A.
Banco Santander S.A.
Banco Toyota do Brasil S.A.
Banco Triângulo S.A.
Banco Votorantim S.A.
Banco Yamaha Motor do Brasil S.A.
BRB - Banco de Brasília S.A.
Caixa Econômica Federal
China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S.A.
Deutsche Bank S.A. - Banco Alemão
Itaú Unibanco S.A.

O setor financeiro (ao lado do setor de seguros e de saúde suplementar) é das raras atividades exercidas em regime privado no Brasil, em que há obrigatoriedade de criação e manutenção de ouvidorias.

A obrigatoriedade decorre da resolução 3477/07 do Conselho Monetário Nacional (CMN). A resolução 'original' foi aperfeiçoada nos anos de 2010, 2015 e 2018 pelas resoluções 3.849, 4.433 e 4.629 respectivamente. As regras criadas e aprimoradas pelo Conselho Monetário Nacional fortalecem o papel das ouvidorias para que atuem de forma independente, imparcial e isenta, e até hoje servem de inspiração para outros órgãos reguladores.

QUAL O PAPEL DA OUIDORIA?

Em todas as regras em que os reguladores determinam a criação de ouvidorias em atividades privadas, sua competência primordial é de funcionar como última instância de atendimento nas demandas de clientes e usuários não solucionadas nos canais de atendimento primário.

Dentre as atribuições das ouvidorias das Instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, estão a de servir como canal de mediação e comunicação entre instituição, clientes e usuários de produtos e serviços dessas Instituições, e a de reportar ao Conselho de Administração e/ou a Diretoria da Instituição os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

A atribuição de mediar conflitos é particularmente importante para a não judicialização das relações de consumo e para a construção de uma cultura de conciliação.



OUIDORIA

Mediar conflitos de consumo que não foram resolvidos nos canais regulares da instituição.

Identificar os principais problemas e contribuir na correção de condutas e no aperfeiçoamento de produtos e serviços bancários.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As Instituições Financeiras dispõem de uma série de canais de atendimento ao consumidor, com características específicas.



CANAIS DIGITAIS

Internet Banking

É um canal utilizado para realizar operações como pagamentos de faturas, contas e tributos, consultas a saldo e extratos, aplicação e resgate de investimentos, recarga de celular, entre outros.

Apps Bancários

Utilizado para realizar operações como consultas a saldos e extratos, pagamentos de contas, transferências, entre outros

Redes Sociais

Canal de relacionamento e de interação entre o Banco e seus clientes e usuários.

Caixas Eletrônicos

É um canal que permite realizar operações bancárias mesmo quando a agência está fechada.



CENTRAIS DE ATENDIMENTO

Por meio das Centrais de Atendimento podem ser realizadas diversas operações bancárias como consultas a saldo e a extrato, transferências, pagamentos de contas e tributos, aplicação e resgate de investimentos, pedidos de talões de cheque, tirar dúvidas sobre produtos e serviços e obter todas as informações sobre conta corrente.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

O SAC é um canal exclusivo para reclamações, cancelamentos e informações gerais sobre produtos e serviços. Nesse canal, não são realizadas operações bancárias.



AGÊNCIAS

Nas agências, pode-se realizar operações bancárias, sejam elas depósitos, abertura de conta corrente ou poupança, transferência de dinheiro para outras pessoas ou empresas, pagamentos entre outras operações bancárias.



CORRESPONDENTES

São estabelecimentos credenciados pelos bancos, como casas lotéricas, supermercados e postos dos Correios, que realizam operações bancárias (pagamentos de contas, saques em dinheiro, entre outros).

ATUAÇÃO INSTITUCIONAL DAS OUVIDORIAS EM 2018

Em 2018, a Comissão de Ouvidorias conduziu diversas ações e projetos. Entre estas se destacam:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE OUVIDORIAS

Em 2018, as Instituições Financeiras iniciaram o processo de medição de satisfação do consumidor no atendimento pelas Ouvidorias.

A FEBRABAN compilou os resultados de qualidade dos serviços de 13 Instituições e obteve nota 3,31 em escala máxima 5 na visão do consumidor.

REALIZAÇÃO DE MUTIRÕES DE NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

45 mutirões de negociação de dívidas foram realizados em parceria com os órgãos de defesa do consumidor, contribuindo para o resgate financeiro e uso saudável do crédito.

NO AR DESDE 2011, O SIR – SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE RELACIONAMENTO COM O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR FOI TOTALMENTE REFORMULADO EM 2018.

Criado para promover o diálogo e auxiliar os órgãos que integram o SNDC com um meio rápido e eficaz de encontrar, em cada região do país, o contato dos profissionais das instituições financeiras que prestam atendimento direto aos órgãos, o SIR teve seu escopo ampliado e passou a disponibilizar conteúdo como pesquisas, cartilhas e informativos sobre temas atuais e relevantes aos seus usuários. Além do aperfeiçoamento tecnológico e da plataforma mais amigável, o SIR também disponibiliza orientações e informações sobre os mutirões de negociação de dívidas realizados pelos PROCONS de todo o país, em parceria com a FEBRABAN.

Conteúdo disponibilizado no SIR:



Pesquisas



Cartilhas



Informativos



PUBLICAÇÃO DE RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIAS

As Instituições Financeiras passaram a divulgar os relatórios de ouvidoria semestralmente em seus sítios na Internet, incluindo informações quantitativas e qualitativas de reclamações como prazos de solução e índice de satisfação do consumidor ao utilizar o canal Ouvidoria.



SEMINÁRIO DE RELAÇÕES COM CLIENTES

O Seminário de Relações com Clientes (SEMARC), criado há 15 anos, inaugurou o diálogo entre as Instituições Financeiras e os Órgãos de Defesa do Consumidor.

O seminário busca debater a construção de soluções negociadas a fim de melhorar a relação com o consumidor e ampliar o diálogo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC.

Em 2018, foram realizados 2 encontros de caráter nacional, SP e Brasília, transmitidos ao vivo pela Internet. Dentre os assuntos tratados, destacam-se a implementação da política de relacionamento com clientes (RES CMN 4.539); uso consciente do cheque especial e o lançamento do guia de boas práticas.

REUNIÕES MENSAIS COM O BANCO CENTRAL (BACEN)

A Comissão mantém diálogo permanente com o Banco Central, em especial, com representantes do Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) e do Departamento de Supervisão de Conduta (Decon), para monitoramento de demandas de consumidores e discussão de medidas que contribuem para a prevenção de conflitos de consumo. Neste ano, destaca-se a norma de autorregulação do cheque especial e da portabilidade de salário (regra criada pela Res. CMN 4693).

CRIAÇÃO DO RANKING POSITIVO DAS OUVIDORIAS

A Comissão de Ouvidorias da FEBRABAN construiu uma proposta de ranking positivo que foi apresentada ao Regulador, visando à criação de um ranking que representasse de forma qualitativa o desempenho das Ouvidorias do setor.

VOCÊ SABIA?

Você sabia que a Ouvidoria participa ativamente do processo de criação e alteração de produtos e serviços, utilizando a experiência observada no tratamento das reclamações?

REALIZAÇÃO DE MESSAS DE DIÁLOGO ENTRE PROCONS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

A mesa de diálogo é um instrumento previsto em norma da autorregulação da FEBRABAN (SARB 004/2008) e visa debater e aperfeiçoar a qualidade do atendimento bancário nos Estados.



RESOLUTIVIDADE NO PROCON

Resolutividade na fase preliminar Procon, conforme dados SINDEC, setor resolve perto de 80%



ELABORAÇÃO DE PAINEL SETORIAL COM PRINCIPAIS INDICADORES DE ATENDIMENTO DO SETOR

Este estudo monitora o comportamento dos canais de atendimento do setor bancário e permite a tomada de decisões com impacto positivo ao consumidor bancário.

Participam do Painel Setorial de Atendimento as cinco maiores Instituições Financeiras do país, Banco do Brasil, Bradesco, CAIXA, Itaú Unibanco e Santander.



264 MILHÕES

DEMANDAS EM 2018

INDICADORES DO SETOR BANCÁRIO

O setor bancário trabalha para atender as necessidades do consumidor onde e quando ele desejar.

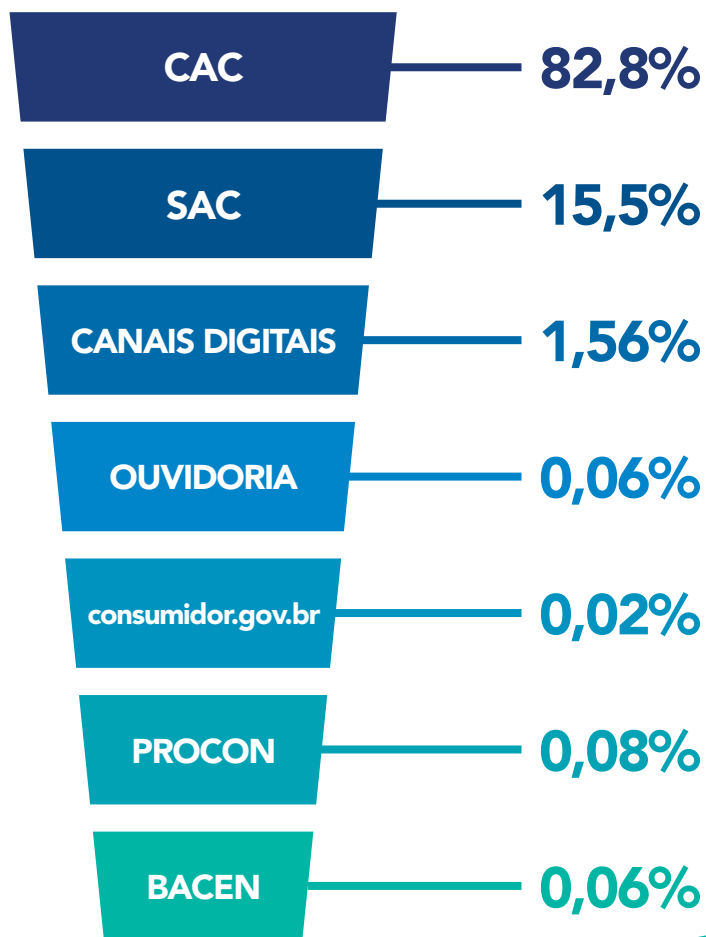
Alta disponibilidade e capilaridade são objetivos essenciais na operação bancária.

Em 2017, o número de transações bancárias cresceu 10% em relação ao ano anterior, atingindo 71,8 bilhões de transações realizadas. (Fonte: Pesquisa de Tecnologia Bancária FEBRABAN 2018).

Os canais de atendimento oferecem informações adequadas, atendem solicitações e resolvem as demandas trazidas pelos consumidores.

Em 2018, o Painel Setorial de Atendimento apresentou mais de 264 milhões de atendimentos humanos. Os dados que compõem o Painel são fornecidos pelas seguintes Instituições: Banco do Brasil, Bradesco, CAIXA, Itaú Unibanco e Santander. São números que refletem o esforço diário do atendimento e o elevado padrão de segurança e qualidade em serviços.

PAINEL SETORIAL DE ATENDIMENTO



98%

DE SOLUÇÃO

Esta qualidade é comprovada com os números de atendimento do SAC e das Ouvidorias.

A cada 100 atendimentos realizados no SAC ou nas Ouvidorias, apenas 1 a 2 casos em média são levados posteriormente aos órgãos externos Procon ou Banco Central (BACEN).

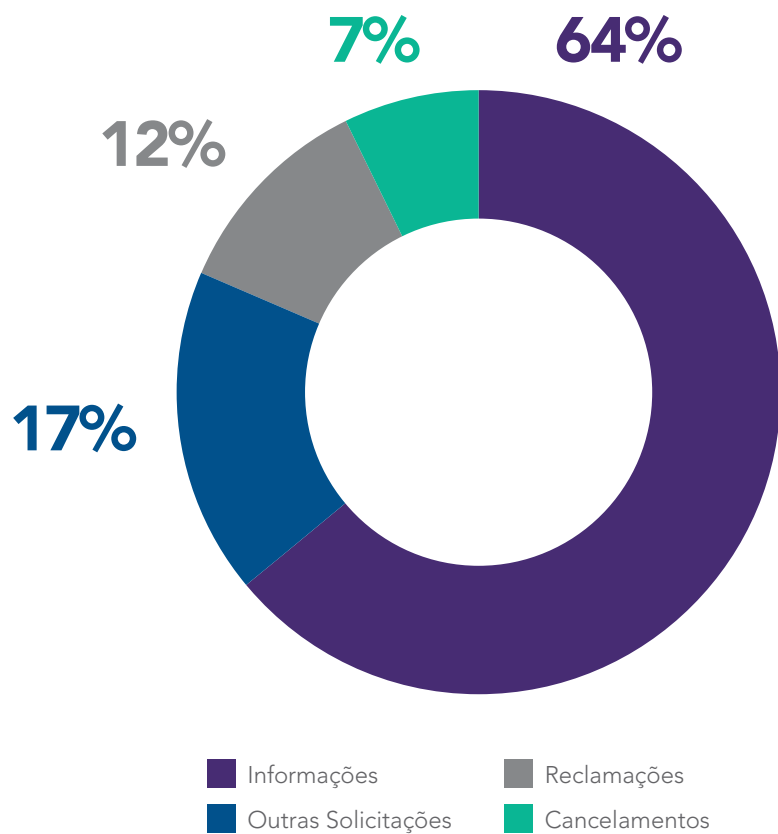
Os números demonstram a alta resolutividade e efetividade dos canais internos das Instituições Financeiras.

2018	PROCON	BACEN
Retenção do SAC	99,8%	99,6%
Retenção da Ouvidoria	98%	94,7%

DEMANDAS SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) das Instituições Financeiras atendeu aproximadamente 40 milhões de demandas em 2018.

Cerca de 64% das demandas foram dúvidas e informações gerais e 12% foram reclamações de consumidores, além de cancelamentos(7%) e solicitações/outros(17%).



Além de assertiva, é fundamental que as respostas tenham a velocidade que o consumidor deseja.

Quanto ao prazo de resposta, os esforços têm apresentado resultado positivo.

57% das reclamações nas Ouvidorias foram respondidas em 5 dias úteis, abaixo dos 10 dias previstos na regulamentação do Banco Central. Em 2018, foram 160.751 casos respondidos aos consumidores.

Abaixo, seguem os dados com abertura dos 5 maiores motivos nas Ouvidorias das Instituições participantes deste relatório:

MOTIVOS OUVIDORIA	VOL TOTAL	PARTICIPAÇÃO
Entrega de documentos	19.073	12%
Negociação de dívidas	16.317	10%
Atendimento / Autoatendimento	12.773	8%
Contestação de lançamentos, débito...	12.631	8%
Condições do produto/serviço	12.058	8%

Entrega de documentos, como cartões, contratos e extratos foi o assunto mais demandado nas Ouvidorias em 2018, em segundo destaca-se Negociação e parcelamento de dívidas.

57%
DAS RECLAMAÇÕES
RESPONDIDAS EM
5 DIAS

Em relação à plataforma de solução de conflitos do Ministério da Justiça, o www.consumidor.gov.br, os 5 maiores motivos tratados pelas Instituições Fi-

MOTIVOS CONSUMIDOR.GOV.BR	VOL TOTAL	PARTICIPAÇÃO
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos/não informados	7.473	12%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico)	5.733	9%
Renegociação / parcelamento da dívida	5.545	9%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar contrato	4.426	7%
Cobrança por serviço ou produto não contratado/ não reconhecido	3.049	5%

A iniciativa conta com o apoio do setor financeiro desde sua criação e as Instituições Financeiras têm se empenhado em manter elevados índices de solução. De cada 10 demandas registradas no Consumidor.gov.br, 8 são resolvidas na plataforma, sem que o consumidor tenha que recorrer ao Procon ou à Justiça. A plataforma conta com a adesão de mais de 90 instituições financeiras, entre bancos, financeiras e administradoras de cartões de créditos.

Os dados apresentados neste relatório e a atuação institucional das Ouvidorias demonstram sua importância e seu papel fundamental na identificação dos principais problemas e na correção de processos, reflexo da participação ativa das Ouvidorias no processo de criação e aperfeiçoamento de produtos e serviços bancários.

O trabalho desenvolvido nos canais de atendimento e nas Ouvidorias tem reduzido o registro de reclamações em canais externos como nos PROCONS, com redução de 10% nas entradas em 2018, ao compararmos com 2017.

Da mesma forma, os processos judiciais tiveram redução de 9% em relação a 2017, conforme dados do painel setorial, com a participação de 4 grandes Instituições Financeiras, comprovando que o esforço empreendido tem resultado em melhoria de indicadores nos Procons e no Judiciário.

REDUÇÃO

10% PROCONS
9% JUDICIÁRIO

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

Av. Brig. Faria Lima, 1.485 - 14º andar
CEP.: 01452-002 - São Paulo
www.febraban.org.br
www.autorregulacaobancaria.com.br