

Consumo e Finanças



Ouvidoria dos Bancos

Ouvidoria: a sua voz dentro das instituições financeiras

Banco Central do Brasil e Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

FATO

Com o objetivo de promover melhorias no relacionamento entre bancos e consumidores, o Conselho Monetário Nacional – CMN publicou, em 2007, a primeira norma tratando do assunto ouvidoria em instituições financeiras. Desde então, bancos, financeiras e consórcios devem estabelecer ouvidorias com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre as instituições financeiras e os consumidores de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

CONCEITO

A Resolução do CMN nº 3.849/2010 aprimorou a norma anterior redefinindo as exigências de criação de ouvidorias, bem como de regras para remessa, ao Banco Central do Brasil, de relatório do diretor responsável pela ouvidoria acerca das atividades desempenhadas semestralmente. Também ampliou a obrigatoriedade da existência de ouvidoria para instituições financeiras que tenham clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas, além daquelas que tenham clientes pessoas físicas, conforme exigido na norma anterior.

FIQUE ATENTO:

A ouvidoria possui, dentre outras, as seguintes atribuições:

- ✓ Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços das instituições financeiras **que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento, bem como pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);**
- ✓ Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- ✓ Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, **o qual não pode ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência;** e
- ✓ Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item anterior.

São deveres das instituições financeiras:

- ✓ Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização; e
- ✓ Garantir o acesso gratuito dos consumidores de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, incluindo acesso telefônico gratuito.

O número do acesso telefônico gratuito deve ser divulgado e mantido atualizado em local e formato visível ao público nas dependências da instituição e de seus correspondentes, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na *internet* e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os seus produtos e serviços. Além disso, deve ser registrado nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos e nos demais documentos que se destinem aos consumidores dos produtos e serviços da instituição.

PROVIDÊNCIAS E SUPORTE LEGAL

Lei n. 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor), art. 6º, III; Decreto n. 6523/2008, artigos 3º e 7º.

Resolução do CMN nº 3.849, de 25 de março de 2010, e Circulares do BCB nº 3.501, de 16 de julho de 2010, e nº 3.503, de 26 de julho de 2010.

Inicialmente, o cidadão deve procurar o Serviço de Atendimento ao Cliente de seu próprio banco para resolver seus problemas. Em caso de insucesso deve recorrer à Ouvidoria do banco (Os dados de contato das ouvidorias dos bancos podem ser também obtidos no endereço eletrônico <http://www.bcb.gov.br/?OUVIDBANCOS>). Se a solução apresentada não for satisfatória, poderá encaminhar sua demanda para os competentes órgãos de defesa do consumidor. Para pedidos de informação e recebimento de denúncias ou reclamações, o Banco Central possui os seguintes canais de atendimento: *Internet* (<http://www.bcb.gov.br/?CIDADAO>), telefone (0800-979-2345), fax, carta ou atendimento presencial na sede e em todas as cidades onde há sua representação.

**Revisão técnica: BCB/Desup – Departamento de Supervisão de Bancos e de Conglomerados Bancários
BCB E DPDC – ANO I N. 01, MARÇO de 2011.**