

## **Regulamento do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria**

**Atualizado em 01.12.2024**

O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer os procedimentos a serem doravante observados pela Ouvidoria da ABRACAM, e pelas Instituições Associadas que aderirem ao Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria, com base nas disposições do Art. 5º, inciso II-b e § 3º, da Resolução CMN nº 4.860, de 23.10.2020, e alterações introduzidas pela Resolução CMN nº 5.182, de 31.10.2024, ambas do Conselho Monetário Nacional.

### **DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 1º.** São atribuições da Ouvidoria:

I – prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da ABRACAM ou da Instituição Associada participante do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria;

II – atuar como canal de comunicação entre a ABRACAM, as Instituições Associadas participantes do Sistema, e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;

III – informar à Presidência Executiva da ABRACAM e à Diretoria das Instituições Associadas participantes do Sistema a respeito das atividades de Ouvidoria, relativas às suas respectivas demandas.

Parágrafo primeiro. Para efeitos deste Regulamento, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes cambiais das Instituições Associadas participantes do Sistema, e os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Parágrafo segundo. O atendimento prestado pela Ouvidoria poderá também abranger:

a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e

b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas, excluídas as demandas abaixo elencadas, que serão encaminhadas as áreas competentes:

- i. Processos judiciais;
- ii. Demandas extrajudiciais envolvendo procedimentos de arbitragem, mediação ou conciliação;
- iii. Inquéritos e procedimentos de apuração de fatos envolvendo Ministério Público, Polícia Federal, Procuradorias Gerais e outros órgãos competentes para averiguação de infrações administrativas.

## **DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 2º** À Ouvidoria caberá:

I – atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de serviços prestados pela própria Associação;

II – atender, registrar e repassar, no prazo de até 1 (um) dia útil após o recebimento da demanda, à unidade credenciada da Instituição Associada participante do Sistema, as demandas dos clientes e usuários de serviços e produtos prestados por ela;

III – prestar esclarecimentos a todos os demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

IV – encaminhar resposta conclusiva para todas as demandas no prazo de até dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

V – manter a Presidência Executiva da Associação e, quando for o caso, a Diretoria das respectivas Instituições Associadas participantes do Sistema, informadas sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;

VI – elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e à Presidência Executiva da ABRACAM e à Diretoria das Instituições Associadas participantes do Sistema, ao final de cada semestre, relatório individualizado, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

Parágrafo único. O atendimento prestado pela Ouvidoria será identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante. Deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivado com a respectiva documentação.

**Art. 3º** À cada Instituição Associada participante do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria caberá:

I – informar à Ouvidoria, e manter atualizados, o nome e os contatos das pessoas responsáveis pelo recebimento das demandas, bem assim o nome e os contatos do Diretor responsável pela Ouvidoria na Instituição;

II – receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas encaminhadas pela Ouvidoria;

III – encaminhar à Ouvidoria resposta conclusiva para a demanda, no prazo de até 7 (sete) dias úteis da data do recebimento, podendo esse prazo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, de cada Instituição, devendo a Ouvidoria ser informada, dentro desse mesmo prazo, sobre os motivos da prorrogação.

Parágrafo único. A Ouvidoria solicitará às Instituições Associadas não participantes do Sistema que também forneçam os dados previstos no inciso I deste Artigo, para efeitos de cadastro, troca de informações, experiências e eventuais treinamentos conjuntos.

**Art. 4º.** A ABRACAM e as Instituições Associadas participantes do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria deverão manter registro das informações e controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, de forma a:

I – conservar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;

II – controlar o prazo de resposta;

III – guardar todas essas informações pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

**Art. 5º.** A ABRACAM e as Instituições Associadas participantes do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria deverão ainda:

I – dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

II – divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, observadas especificações a serem estipuladas em comum acordo e conteúdo mínimo eventualmente estabelecido pelo Banco Central do Brasil;

III – garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone – cujo número deve ser divulgado, mantido atualizado em local visível ao público nas suas dependências e dos seus correspondentes, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial, informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários – e, finalmente, registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações e controle das demandas recebidas pela Ouvidoria.

### **DAS DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

**Art. 6º.** A ABRACAM e as Instituições Associadas participantes do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria deverão designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do Ouvidor, que no caso será o mesmo para a Associação e para os Associados participantes do Sistema, e dos Diretores responsáveis pela Ouvidoria, respectivamente na Associação e em cada Instituição.

Parágrafo primeiro. O responsável pela Ouvidoria poderá desempenhar outras funções, exceto a de Diretor de Administração de Recursos de Terceiros (áreas operacionais das Instituições).

Parágrafo segundo. Os dados relativos ao Diretor responsável pela Ouvidoria, em cada Instituição Associada participante do Sistema, e do Ouvidor responsável pela Ouvidoria da ABRACAM, devem ser inseridos e mantidos atualizados nos respectivos sites e sistemas de informações.

**Art. 7º.** A ABRACAM e as Instituições Associadas, participantes ou não do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria, deverão adotar providências para que os funcionários que recebam as demandas da Ouvidoria, no primeiro caso, e os que atuem diretamente na Ouvidoria, no segundo, sejam considerados aptos em exame de certificação a ser organizado pela Associação ou por entidades de reconhecida capacidade técnica.

Parágrafo primeiro. O exame de certificação abrangerá também temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

Parágrafo segundo. A ABRACAM será responsável pela atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes das Ouvidorias.

Parágrafo terceiro. O Diretor responsável em cada Instituição, tanto naquelas participantes do Sistema quanto nas demais Instituições Associadas, também estão sujeitos à formalidade prevista neste Artigo caso exerçam a função de Ouvidor.

**Art. 8º.** A adesão ao Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria se dará mediante a assinatura de Termo específico, onde a Instituição Associada firmará compromisso de integral observância das disposições do presente Regulamento e constará, obrigatoriamente, o dever de observância de sigilo e confidencialidade de todas as informações tratadas por todas as partes envolvidas no procedimento.