

Regulamento do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria

Atualizado em 03.02.2025

O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer os procedimentos a serem observados pela Ouvidoria da ABRACAM (ou simplesmente Ouvidoria) e pelas instituições financeiras associadas que aderirem ao Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria, com base nas disposições da Resolução CMN nº 4.860, de 23.10.2020, com as alterações introduzidas pela Resolução CMN nº 5.182, de 31.10.2024, para as instituições bancárias, ou com base nas disposições da Resolução BCB nº 28, de 23.10.2020, com as alterações introduzidas pela Resolução BCB nº 368, de 25.01.2024, para as corretoras de câmbio.

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 financeira associada participante do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria;

II – atuar como canal de comunicação entre a ABRACAM, as instituições financeiras 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 financeiras 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 às 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, Polícias Civil e 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 financeira 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 financeiras 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, à Presidência Executiva da ABRACAM e à Diretoria das instituições financeiras 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 deverá 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 Às instituições financeiras associadas participantes 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 também às instituições financeiras associadas não participantes do Sistema de Compartilhamento que forneçam os dados previstos no inciso I deste Artigo, para efeitos de cadastro, e eventuais trocas de informações, experiências e treinamentos conjuntos.

Art. 4º. A ABRACAM e as instituições financeiras 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 financeiras 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 nos seus correspondentes cambiais, 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 financeiras 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 Diretor responsável pela Ouvidoria poderá desempenhar outras funções, exceto a de Diretor de Administração de Recursos de Terceiros ou outra atividade que possa configurar conflito de interesses ou de atribuições.

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

Art. 7º. A ABRACAM e as instituições financeiras associadas, participantes ou não do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria, deverão adotar providências para que os funcionários que lidem com as demandas da Ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação a ser organizado pela Associação ou por outra entidade 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 por ela certificados.

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.

Art. 8º. A adesão ao Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria será voluntária e se dará mediante a assinatura de Termo específico, onde a instituição financeira 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 pelas partes envolvidas nos procedimentos.