



AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

Compromisso com a excelência

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO
BANCÁRIA (SARB)



Índice

Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) – Apresentação	3
Participantes	4
Evolução	5
Evolução Normativa	5
Evolução do Monitoramento	8
Evolução do canal Conte Aqui	10
Evolução da Supervisão	10

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA (SARB) – APRESENTAÇÃO

Melhoria contínua na qualidade e no relacionamento entre os bancos e os seus consumidores.



O QUE É

- Sistema de autodisciplina das instituições financeiras (criado em 2008).
- Suplementar às normas e controles já existentes.



OBJETIVO

- Tornar o sistema bancário mais saudável, ético, eficiente e confiável.
- Elevar standards de conduta dos agentes de mercado e ir além do estritamente legal.
- Endereçar temas recorrentes.



PRINCÍPIO

- Ética e legalidade
- Respeito ao consumidor
- Comunicação eficiente
- Melhoria contínua



ADESÃO

A adesão pelas instituições financeiras ao SARB é voluntária e elas se comprometem a cumprir todos os normativos existentes.

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

- Criação de normas técnicas e precisas, assegurando clareza e transparência na relação com os consumidores e a sociedade;
- Atualização rápida e permanente das normas em relação à evolução do mercado;
- Inclusão de padrões éticos e de conduta;
- Maior adesão por parte dos bancos na medida em que participam diretamente;
- Fortalecimento da cultura de adequação aos normativos por convicção e não por imposição.

PARTICIPANTES

Os participantes são as instituições financeiras que aderiram de forma voluntária ao Sistema de Autorregulação Bancária (SARB). Dentre elas, bancos comerciais, bancos de montadora, financeiras e cooperativas de crédito. No segmento de varejo, representa mais de 90% do mercado.

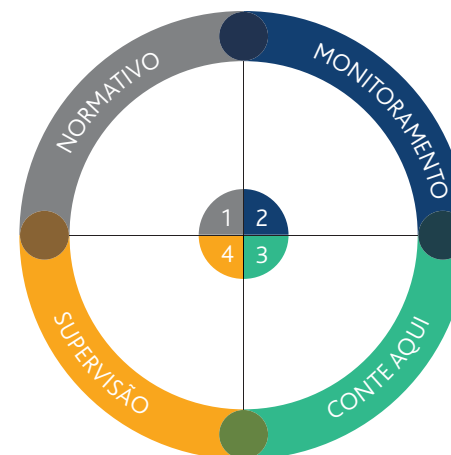


Até o momento, as seguintes instituições integram o SARB:

Banco ABC
Banco do Brasil
Banco do Nordeste
Banco Original
Banco Safra
Banco Toyota
Banco Volkswagen
Banco Votorantim
Banpará
Banrisul
Bradesco
Caixa Econômica Federal
Citibank
China Construction Bank
Itaú Unibanco
Mercantil do Brasil
Santander
Sicredi

EVOLUÇÃO

O Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) passou por significativas transformações, com resultados em quatro importantes frentes:



EVOLUÇÃO NORMATIVA

Desde a sua criação, em 2008, o SARB (Sistema de Autorregulação Bancária) teve como foco o relacionamento com o consumidor. Inicialmente, as normas visaram a relação entre as instituições e os consumidores Pessoa Física, resultando na criação do Normativo 001 – Regras Gerais no Relacionamento com Consumidores Pessoa Física. Além desse, outros exemplos marcantes dessa fase:

ENCERRAMENTO DE CONTAS-CORRENTES – Reduziu de forma significativa os problemas e reclamações sobre o tema, inclusive nos órgãos de defesa do consumidor, tornando-se um marco na solução do problema à época.

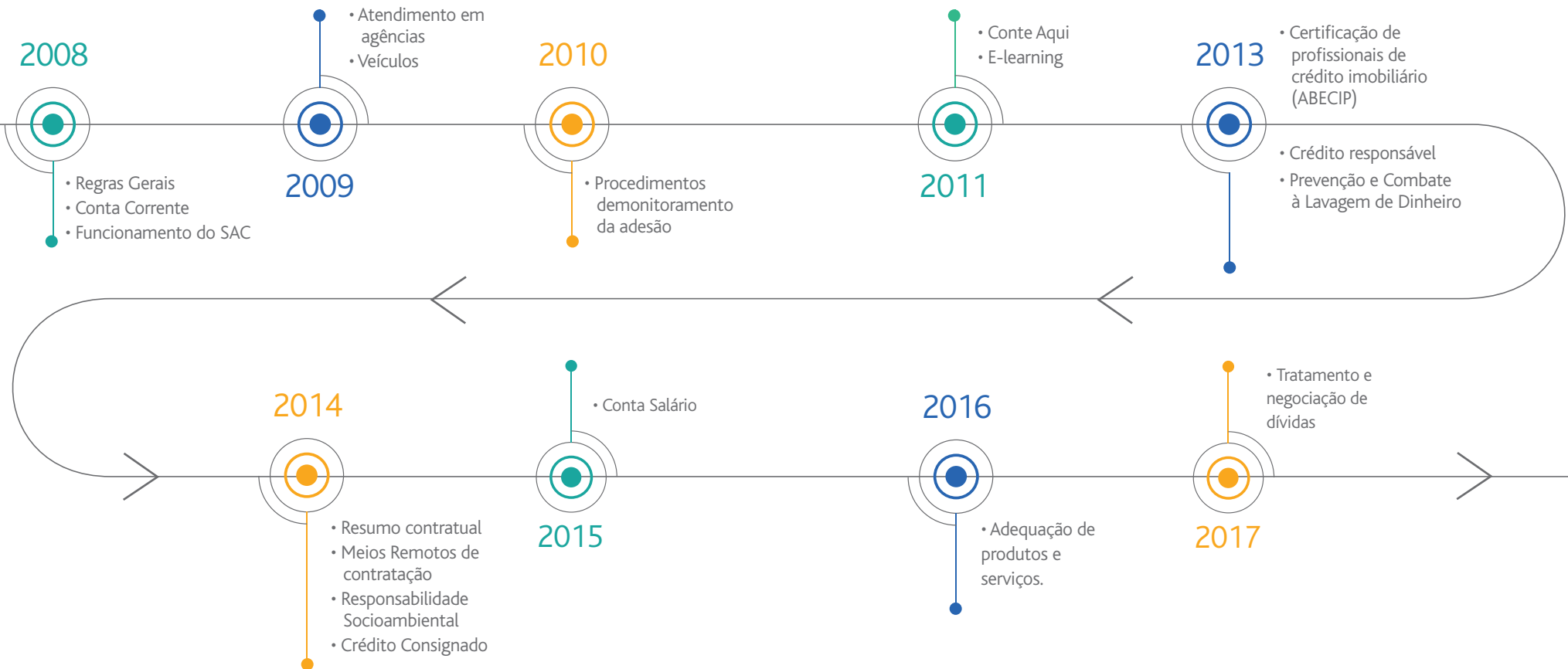
FUNCIONAMENTO DE SACs – É a regra de autorregulação que disciplina o SAC. Foi elaborada logo após a edição do Decreto do SAC, em 2008.

ATENDIMENTO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS – Resultado de negociação conjunta com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o Normativo de atendimento em agências, publicado em 2009, estabeleceu normas para o tempo de espera em fila, a estrutura física das agências e acessibilidade, entre outros itens.



A partir de 2010, após a etapa de criação de normativos baseados no relacionamento com consumidores, o SARB ampliou o escopo de suas normas para assuntos inovadores e atuais, tais como: Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, criação e implementação de Política de Responsabilidade Socioambiental, Tratamento e negociação de dívidas entre outros.

Em 2017, foi editado o Normativo SARB 018, que dispõe sobre ações de tratamento e negociação de dívidas para consumidores adimplentes e inadimplentes. O normativo também prevê o atendimento especial para consumidores com capacidade de pagamento reduzida devido a situações como desemprego, morte, doença grave ou divórcio.





EVOLUÇÃO DO MONITORAMENTO

O SARB possui três processos de monitoramento regulares:

Relatório de Conformidade

O monitoramento teve início em 2010, com o Relatório de Conformidade como base de verificação anual de adequação aos Normativos da Autorregulação.

Inicialmente, o relatório contava com 173 itens para cada Instituição Financeira avaliados mediante comprovação documental.

Em 2014, passou a controlar 239 itens, divididos nos segmentos: banco comercial, banco de montadora, financeiras e veículos.

Em 2017, foram verificados:

- 286 itens por Instituição em Banco Comercial
- 243 itens por Instituição em Financeiras
- 203 itens por Instituição em Banco de montadoras

Auditoria dos SACs

Em 2010, também se iniciou o Monitoramento dos SACs: um processo de verificação da adequação das instituições financeiras às regras do SARB, focando o cumprimento de obrigações no canal, entre elas, as opções do menu eletrônico com reclamações, cancelamentos, informações e atendimento pessoal, o tempo de espera para atendimento, o tempo de transferência das ligações e o cumprimento de prazos.

Para essa tarefa, mais de 1.260 clientes misteriosos contratados ligavam para os telefones dos SACs das instituições financeiras participantes, com o objetivo de constatar o cumprimento ou não das regras.



2015

A partir de 2015, o processo evoluiu para a monitoria de ligações de consumidores.

Em 2017, a auditoria do SAC apresentou os seguintes resultados:

- 79% dos casos resolvidos em linha, sem necessidade de um novo contato;
- Redução do prazo médio de resposta dos SACs de 5 dias úteis, estipulado em decreto, para 2,7 dias úteis (dados 2017: Banco do Brasil, Bradesco, CAIXA, Citibank, Itaú Unibanco e Santander);
- 90% de satisfação na pesquisa realizada através da URA SAC
- 98% das ligações nos SACs têm continuidade no atendimento sem a necessidade de transferência (segmento Banco Comercial).

Auditorias de agências

Nas agências bancárias, em 2010, foi realizado o primeiro monitoramento, com:

- 750 auditorias, em 15 capitais.

Em 2017, foram:

- 2.100 agências em 21 capitais, completando todas as capitais do país no período de dois anos. Adicionalmente, 15 cidades com mais de 400.000 habitantes foram visitadas no interior dos Estados, além de oito regiões metropolitanas, perfazendo um total de 10% das agências bancárias de varejo do país.

Houve uma importante evolução no cumprimento dos itens:

- Disponibilidade de ticket/senha de atendimento;
- Informação nas agências;
- Atendimento diferenciado nos guichês de caixa;

Auditoria das agências:

21 capitais

8 regiões metropolitanas

Um total de 10% das agências de varejo do país.

94% de conformidade





EVOLUÇÃO DO CANAL CONTE AQUI

O canal Conte Aqui foi criado para registrar os casos de não cumprimento de normas pelas instituições financeiras. A partir de 2011, com a criação do Normativo 007 – Tratativa de Demandas Registradas no Conte Aqui, o canal também passou a direcionar os casos dos consumidores, quando autorizado, com retorno em até 15 dias pela instituição financeira. O SARB dispõe de canal de atendimento web, que viabiliza o relato desses casos.

O consumidor pode acessar o CONTE AQUI pelo portal
www.autorregulacaobancaria.com.br.



EVOLUÇÃO DA SUPERVISÃO

O objetivo da Supervisão é garantir o cumprimento efetivo das regras da Autorregulação Bancária. Para isso, dados de monitoramento são agregados ao Relatório Anual de Supervisão, que serve de base para a Supervisão do Sistema. Averiguações preliminares e processos disciplinares previstos em Normativo são instaurados quando constatado descumprimento das regras estabelecidas e, ao final, podem implicar em advertências, multas ou, até mesmo, no desligamento compulsório da instituição financeira do Sistema de Autorregulação Bancária.

As primeiras averiguações foram instauradas em 2014, com a abertura de 18 Averiguações Preliminares (AP) e 4 Processos Disciplinares (PD), com base nas auditorias e nos relatórios de conformidade.

Neste processo, mais de 39 Planos de Adequação contribuíram com a melhoria dos resultados para a excelência dos serviços ao consumidor.



**AUTORREGULAÇÃO
BANCÁRIA**
FEBRABAN

Sistema de Autorregulação Bancária

Melhoria contínua na qualidade e no relacionamento entre os bancos e os seus consumidores.

Para saber mais, acesse:
www.autorregulacaobancaria.com.br

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

Av. Brig. Faria Lima, 1.485 – 14º andar
01452-002 – São Paulo



**AUTORREGULAÇÃO
BANCÁRIA**
FEBRABAN