

SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA (SARB)

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

APRESENTAÇÃO

CRIADO EM **2008**

A Autorregulação Bancária é um sistema de normas criado pelas próprias Instituições Financeiras com compromissos de conduta estabelecidos para que o mercado atue de forma ainda mais eficaz, clara e transparente, em benefício do consumidor e da sociedade, contribuindo para um sistema financeiro saudável, ético e eficiente.



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.

EVOLUÇÃO NORMATIVA



PARTICIPANTES

18 INSTITUIÇÕES
integram o SARB de forma voluntária



90% DO MERCADO DE VAREJO



SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA (SARB)

EVOLUÇÃO DO MONITORAMENTO

Evolução do Monitoramento é um assunto que atualmente abrange :
Relatório de Conformidade, Auditoria de agências e Auditoria dos SACs

RELATÓRIO DE CONFORMIDADE

Verificação através de conformidade declarada pelas Signatárias em relação aos itens de Normativos.

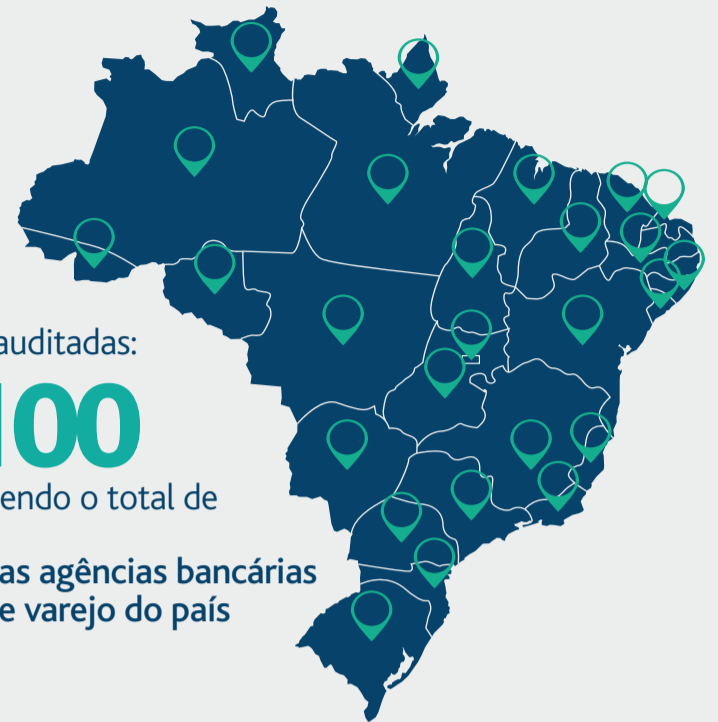
Itens verificados por Instituição:

286 em Banco Comercial

243 em Financeiras

203 em Banco de montadoras

AUDITORIAS DE AGÊNCIAS



Em 2017 foram auditadas:

2100

agências perfazendo o total de

10% das agências bancárias de varejo do país

AUDITORIAS DOS SACS

79%

dos casos resolvidos no primeiro contato

90%

de satisfação dos clientes medida no atendimento do canal SAC

98%

das ligações nos SACs têm continuidade no atendimento sem a necessidade de transferência



EVOLUÇÃO DA SUPERVISÃO



O objetivo da Supervisão é garantir o efetivo cumprimento das regras da Autorregulação Bancária. Neste processo, mais de 39 Planos de Adequação contribuíram com a melhoria dos resultados e adequação dos serviços.



Quando constatado descumprimento das regras, pode implicar em multas ou até mesmo desligamento do SARB

Para reportar descumprimento de normas, acesse o canal Conte Aqui pelo portal
www.autorregulacaobancaria.com.br

COMPROMISSO DO SARB

O SARB quer alcançar a melhoria contínua, a segurança, a qualidade e o equilíbrio nas relações entre bancos e consumidores. É possível construir um sistema com cada vez mais transparência, lealdade e objetividade.



AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA

Compromisso com a excelência
FEBRABAN