18º SEMINÁRIO DE RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR

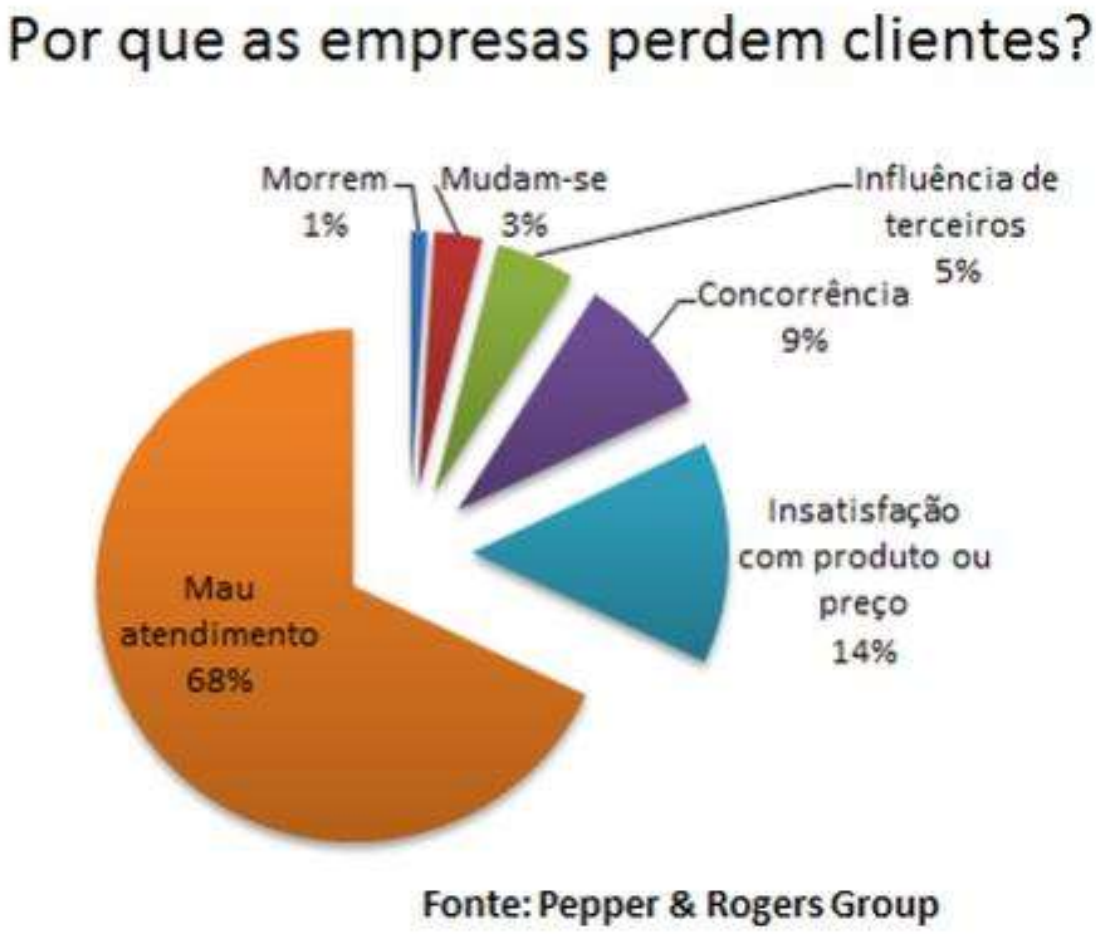
SEMARC

FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

O Novo Decreto do SAC e a Autorregulação FEBRABAN

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos



Internal Use Only

Evolução do Atendimento ao Cliente

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

O SAC foi criado no século XX e, originalmente, o atendimento era realizado por telefone — e até hoje esse meio é muito utilizado.

O 1º decreto do SAC surge quando uma análise nas reclamações no Procon avaliou que 65% das queixas poderiam ser resolvidas com um telefonema.

Internal Use Only

Comissão do SAC FEBRABAN

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

A comissão do SAC tem como principal objetivo garantir os direitos do consumidor, provendo um canal de atendimento efetivo e estável

34 ***Bancos participantes em 2021***

2008

✓ **Decreto 6.523**/08
Em 01 de dezembro de 2008 entrou em vigor o Decreto 6.523/08, que regulamenta o Código de Proteção e Defesa do Consumidor para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente de empresas que prestam serviços regulados pelo Poder Público

Objetivo primário: Cliente ser Atendido. Gratuidade na ligação (0800),Funcionamento 24hs, Atendimento em até 60seg

✓ **Autorregulação SAC 003**
Bancos participantes da Autorregulação criaram o Normativo de Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

2011

✓ ***Criada uma subcomissão do SAC***

2013

✓ **Comissão SAC**
Foi o ano de **inauguração da comissão do SAC,** que já atuava desde 2011, como subcomissão do SAC.

2015

✓ **Autorregulação 003**
Revista e Atualizada
E em 2017 Nova Atualização

Internal Use Only

Comissão do SAC FEBRABAN

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

2022

- ✓**Novo Decreto 11.034/22**
- ✓**Atualização da Autorregulação "**Normativo de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC"

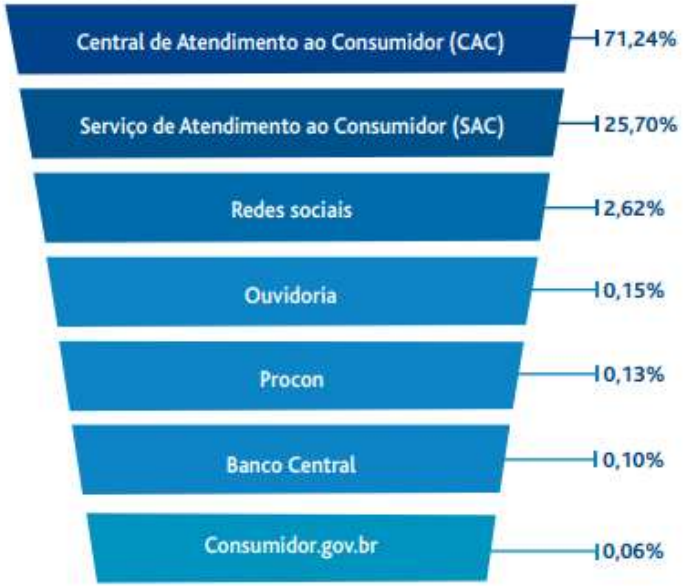
Objetivo primário: Resolver para o Cliente. O novo normativo também traz uma visão mais ampliada dos canais (SAC agora não é somente no telefone)

Internal Use Only

Indicadores de Atendimento

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS POR CANAL



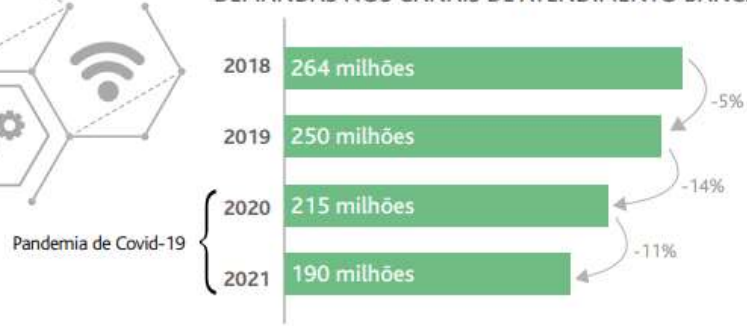
ÍNDICE RESOLUTIVIDADE DO SAC (2021)

		Variação em relação a 2020
Ouvidoria	99,5%	Sem alteração
Procon	99,9%	Sem alteração
Banco Central	99,9%	Sem alteração
Ações judiciais	99,9%	Sem alteração

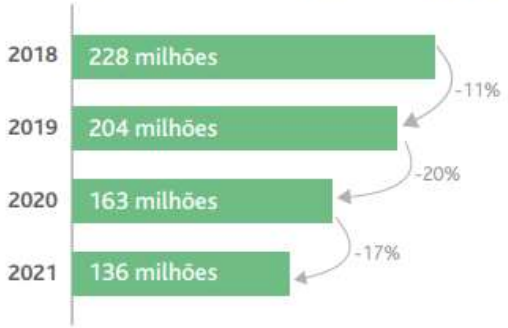
Apenas 0,5% das pessoas que foram atendidas no SAC recorreram à ouvidoria

Apenas 0,1% das pessoas que foram atendidas no SAC recorreram a esses canais externos

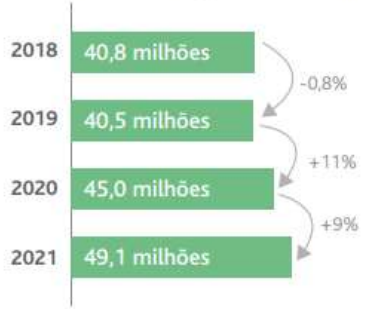
DEMANDAS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO BANCÁRIO



DEMANDAS – CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (CAC)



DEMANDAS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)



Fonte: Relatório Anual de Ouvidorias Febraban 2021

Internal Use Only

DECRETO 11.034/22 – NOVO DECRETO DO SAC

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

Escopo: Informações e demandas do consumidor (reclamação, contestação, suspensão ou cancelamento). Não se aplica à oferta de produtos ou serviços.

Canais: Atendimento pode ser feito por diversos canais integrados, com acesso gratuito, 24/7. Canal de Voz obrigatório, com atendimento humano ao menos 8h/dia.

Tempo de atendimento: Não há definição de tempo máximo de espera para contato com atendente.

Transferência: Possível a transferência do atendimento ao setor competente para atendimento definitivo.

Acessibilidade: Obrigatória para pessoas com deficiência, com previsão de regulação pela Senacon.

***Call back*: Caso a demanda seja finalizada antes da conclusão do atendimento, o fornecedor deve retornar o chamado** ao consumidor e concluir o atendimento.

Prazo de resposta: demandas respondidas em até 7 dias corridos. Reguladores podem definir prazo ara resolução as demandas.

Monitoramento: Senacon irá desenvolver metodologia para acompanhamento da efetividade, levando em consideração: quantidade de reclamações por número de clientes, indicadores do consumidor.gov, dos reguladores, resolutividade e satisfação do consumidor, podendo solicitar informações aos fornecedores.

Baixa efetividade: Senacon poderá determinar aumento do horário de atendimento humano no canal telefônico.

Sanções previstas no CDC

Entrada e vigor em 180 dias (3/out)

Autorregulação SARB 003/2008: boas práticas e compromissos de qualidade. Atendimento telefônico gratuito 24x7, 80% de respostas em até 3 dias. Discussão de nível de serviço.

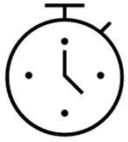
Internal Use Only

Evolução da SARB003 – Normativo de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC

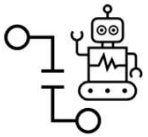
FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

- Art 10 = **Assinatura de canais** (CAC, SAC e Ouv) – realce, tipo e tamanho de letra, com serviços, quando possível
- Art 14 = **Transferência** para outro canal = fora do escopo/ Transfer. com autoriz. Consumidor = escopo do sac
- Art 16 = **Callback** 300s / mesmo nr / 20s de espera ou cx postal
- Art 18 = **Pesquisa de Qualidade** com perguntas similares ao GOV + % notas 4 e 5 (resolutividade e satisfação no SAC)
- Art 23 = **Prazo de Resposta** 7 dias corridos + 80% em 3 Dus
- Art 13 = Manutenção de qualidade de **tempo de espera** para atend. Humano = 80% em 20s (sem ligações até 5s)

Auditoria com início em outubro/22



Nível de Serviço 80%/20s



Checagem do Menu da URA

Escuta de 1.000 ligações

Internal Use Only

OBRIGADA

FEBRABAN
Federação Brasileira de Bancos

Internal Use Only