

1. SAC

O SAC - Serviço de Apoio ao Consumidor -, conforme disciplinado no Decreto 6523/08, é o serviço prestado pelos fornecedores, pela via telefônica, para resolução de problemas na relação de consumo, por meio do fornecimento de informações públicas e gerais sobre seus produtos e serviços, do recebimento de reclamações e de pedidos de cancelamento de produtos e serviços que a instituição disponibilize, também, por telefone.

Informações de caráter particular, que envolvam identificação detalhada do consumidor, por razões de preservação de sigilo de dados (tais como saldos bancários, por exemplo), não estão contempladas nesse conceito e continuarão a ser fornecidas normalmente pelos canais habituais de negócios entre os consumidores e suas Instituições.



1.1. O QUE É O SAC E PARA QUE UTILIZÁ-LO

Quando devo utilizar o SAC?

Ao SAC você deverá recorrer sempre que estiver buscando a solução de algum problema que você tenha no relacionamento com a instituição financeira, para fazer reclamações, solicitar cancelamento de produtos ou serviços ou, ainda, para solicitar informações públicas e gerais sobre os produtos e serviços ofertados pela instituição.

1.2. COMO ACESSAR

Como obter os números de SAC da instituição financeira com a qual tenho relacionamento?

Os números dos SACs das instituições financeiras são divulgados em suas agências, em seus sites da Internet e, progressivamente, em outros materiais impressos entregues ao consumidor. O acesso aos SACs ocorre mediante linhas DDG (0800), 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os números dos SACs e dos demais canais de relacionamento dos bancos estão disponíveis também no site da FEBRABAN.

Há um único número 0800 para resolução de problemas relativos a todos os negócios fornecidos pela instituição financeira?

Algumas instituições possuem um único 0800 para acesso ao SAC de todos os seus produtos e serviços, outras disponibilizam mais de um número, em função de cada negócio (banco, cartões de crédito, seguradora etc.), mas sempre por meio de linhas DDG (0800) com acesso gratuito, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

1.3. PROCEDIMENTOS

Como serei atendido, ao ligar para o SAC?

Ao acessar o SAC de sua instituição financeira, você poderá ser atendido por um sistema eletrônico, que lhe garantirá as opções de fazer reclamações, registrar pedidos de cancelamento e de manter contato com um atendente para solicitar informações gerais.

Ao optar pela ação adequada, você será direcionado a um atendente especializado para falar sobre o assunto da sua escolha, agilizando seu atendimento e tornando mais rápida a solução de sua demanda.

Caso você não escolha nenhuma das opções, você será atendido, em alguns momentos, por um dos profissionais do SAC.

Eu deverei necessariamente me identificar para falar com um atendente?

Não. O acesso inicial ao atendente não estará condicionado a qualquer identificação prévia. Por razões de segurança e agilidade no atendimento eletrônico, alguns dados poderão ser solicitados, de forma opcional. Dependendo da natureza de sua demanda, como, por exemplo, para pedir o cancelamento de um produto, o fornecimento de algumas informações será indispensável para que o atendimento possa ser concluído.

O que acontecerá se eu ligar indevidamente para o SAC (Por exemplo, se eu quiser realizar alguma operação financeira. Ou quando há um número específico para o produto a que me refiro)?

Os atendentes informarão a você como proceder para acessar o canal correto para obter o serviço desejado.

Os pedidos de cancelamento serão acatados imediatamente?

Sim. O SAC receberá e processará pedidos de cancelamento relativos a todos os produtos e serviços que a instituição financeira oferte, também, por telefone. Você receberá um número de protocolo, registrando essa demanda. Para os demais produtos e serviços, você será orientado sobre como proceder, caso a caso (como, por exemplo, na hipótese de um pedido de encerramento de conta-corrente, que necessariamente requer sua assinatura).

A instituição financeira fornecerá um número de protocolo de atendimento para todas as minhas demandas?

Para cada demanda que possa gerar um acompanhamento posterior (qualquer reclamação ou pedido de cancelamento, por exemplo), você receberá um protocolo numérico, a ser fornecido pelo atendente. Caso o contato com o SAC seja feito para solicitação de simples informações, cujo atendimento seja imediato, você será orientado no menu eletrônico a solicitar o protocolo ao atendente, caso o deseje.

A instituição financeira disponibilizará, caso eu necessite, comprovantes ou conteúdo de gravações telefônicas?

Sim. O SAC do seu banco manterá gravações durante noventa dias, a partir de suas realizações e registros eletrônicos e seus históricos durante dois anos, relativamente a todas as demandas recebidas a partir da entrada em vigor do Decreto 6.523/2008.

1.4. PRAZOS PARA ATENDIMENTO

Em quanto tempo deverei ser atendido quando ligar para o SAC do banco?

O tempo máximo para o contato direto com o atendente, a partir do momento em que você selecionar essa opção, será de até 45 (quarenta e cinco) segundos.

Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês, esse prazo será de até 90 (noventa) segundos.

Em quanto tempo a instituição financeira deverá resolver meu problema ou dar uma resposta conclusiva ao meu pedido?

Para o que não puder ser resolvido de imediato, a instituição financeira terá prazo de 5 dias úteis para promover essa solução. Não sendo possível atendê-lo nesse prazo, a instituição lhe informará sobre essa impossibilidade, dando a você uma estimativa do prazo necessário e buscando junto com você uma solução provisória para sua demanda.

Nos casos em que o cumprimento deste prazo não dependa exclusivamente da instituição e/ou de terceiros sob sua responsabilidade (como nos casos em que seja necessária a liberação de algum documento por um órgão público, por exemplo), você será informado, até o quinto dia útil ou ainda no primeiro contato, de forma fundamentada, quanto ao prazo necessário, e, da mesma maneira, a instituição buscará uma solução provisória para sua demanda, sempre que possível.

2. SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CANAIS DE RELACIONAMENTO POR TELEFONE

2.1. CANAIS TELEFÔNICOS

O que muda em relação aos outros canais de serviços prestados por telefone?

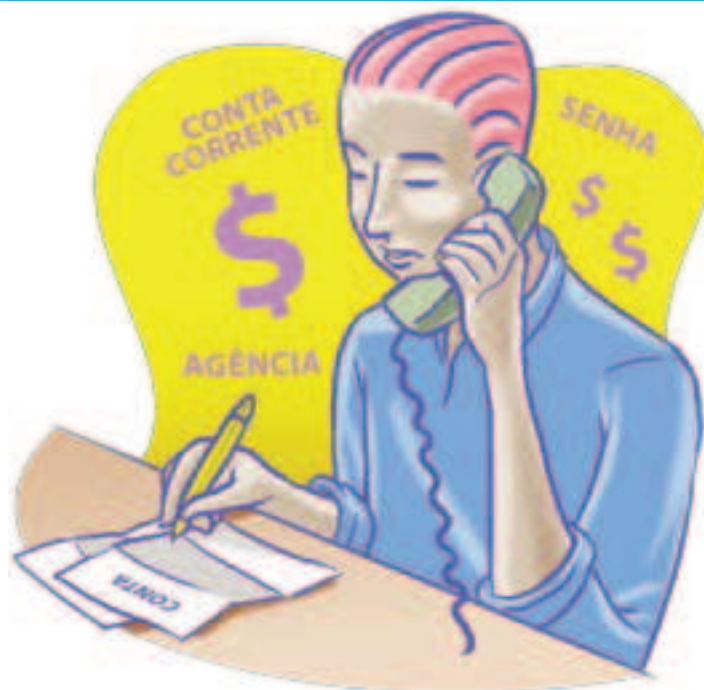
Para a realização de transações, consultas e consultorias, os canais atuais continuarão operando normalmente e realizando todas as operações que hoje já realizam. O que muda, agora, é que apenas o SAC da instituição financeira que você utiliza passa a ser regulamentado por uma norma específica – o Decreto 6.523/08.

2.2. SERVIÇOS PRESTADOS

Há mudanças nos serviços prestados atualmente?

Os serviços, operações e informações permanecem disponíveis exatamente como você utiliza hoje, sem qualquer alteração. Quaisquer operações ou informações relacionadas à execução regular de suas contratações continuam disponíveis em seus canais habituais de contato com a instituição.

Por exemplo, serviços como os de consultas de saldo, extratos, pedidos de transferência de valores, pagamentos, aplicações etc., continuarão sendo fornecidos normalmente pelo canal que você já utiliza hoje.



2.3. PRINCIPAIS DIFERENÇAS ENTRE “BANCO POR TELEFONE” E SAC

| BANCO POR TELEFONE | SAC |
|--|--|
| Contratação de produtos e serviços | Cancelamento de produtos e serviços |
| Informações de caráter pessoal / particular (consultas de saldos, faturas etc.) | Informações de caráter genérico / público (endereços e telefones de agências, características de determinado produto etc.) |
| Operações / movimentações / transações bancárias (pagamentos, transferências etc.) | Reclamações (sobre produtos e serviços, atendimento etc.) |
| Ligação tarifada e/ou gratuita | Ligação gratuita (Linhas “0800”) |
| Horários de funcionamento a critério de cada Instituição | Operação 24 horas, 7 dias por semana |
| Atendimento prioritariamente eletrônico (URA), voltado à realização de negócios, operações e consultas | Atendimento prioritariamente humano, voltado a reclamações, cancelamentos e informações de caráter público |



3. OUVIDORIAS

15

As Ouvidorias são as áreas encarregadas de representar os consumidores, seus pontos de vista e seus interesses, dentro da cada instituição.

De acordo com a Resolução 3.477/2007 do Conselho Monetário Nacional, as Ouvidorias de instituições financeiras deverão atuar como mediadoras de conflitos entre o banco e os consumidores de seus serviços e produtos como última instância, além de promover a troca de informações com Órgãos de Defesa do Consumidor e Reguladores.

Quando deverei recorrer à Ouvidoria?

Você deverá acessar a Ouvidoria da instituição sempre que o atendimento prestado pelos demais canais não tiver sido satisfatório ou que não tenha sido apresentada solução no prazo previsto. Para tanto, as Ouvidorias poderão, em certos casos, solicitar comprovação da prévia passagem pelos primeiros canais de atendimento.