

Até agora, a obrigação para a gravação valia apenas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor

As ouvidorias dos bancos terão de gravar os atendimentos aos clientes e fornecer os contatos nas páginas iniciais das instituições financeiras na internet. As alterações foram decididas nesta quinta-feira (23) pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), que deu prazo até 30 de junho de 2016 para a implementação das novas regras.

Até agora, a obrigação para a gravação valia apenas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), primeira etapa de atendimento ao cliente. Em relação à divulgação dos contatos, as instituições terão a opção de apresentar números de telefones da ouvidoria diretamente na página inicial ou de divulgar um link com a página dos contatos.

O CMN alterou o prazo máximo de atendimento das ouvidorias de 15 dias corridos para dez dias úteis. As ouvidorias terão também de divulgar, a cada semestre, na internet, um relatório com as estatísticas de atendimento e as atividades desenvolvidas.

A ouvidoria representa a última etapa de atendimento, quando o cliente não conseguiu resolver os problemas nas agências bancárias ou no SAC. Segundo a chefe do Departamento de Regulação Financeira do Banco Central, Sílvia Marques, as mudanças trarão mais transparência a esse tipo de serviço. “As alterações visam a aumentar a transparência e a envolver mais racionalidade e eficiência ao setor de ouvidoria. Além disso, as novas regras tornam mais claras as atribuições do ouvidor”, diz Silvia.

Em relação à obrigatoriedade da divulgação dos relatórios na internet, a técnica do Banco Central diz que o público deve ter acesso a informações até agora restritas à autoridade monetária. “O BC já tem todas as informações sobre as ouvidorias dos bancos, mas elas não chegam ao público de forma sistemática”, explica.

Fonte: [Terra Economia](#), em 23.07.2015.