

Clientes de bancos associados ao sistema de autorregulação estão mais satisfeitos com atendimento ao consumidor

No Dia Mundial do Consumidor, os usuários de serviços bancários no país ganham um selo de referência para escolher os bancos com as melhores práticas do mercado. A FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos, lança, neste dia, seu novo selo de autorregulação para identificar os bancos mais comprometidos com regras de proteção ao consumidor.

Levantamento da FEBRABAN mostra que clientes de bancos associados ao sistema de autorregulação bancária têm bem menos motivos para reclamações. As queixas levadas por esses clientes aos Procons somam um terço das reclamações de usuários de outros bancos, quando se leva em conta a proporção entre a base de clientes de cada Instituição financeira e o volume de ocorrências registradas nos órgãos de defesa do consumidor.

Para receber o selo de boas práticas, a instituição financeira precisa ter 80% ou mais de adequação às regras de autorregulação. Dos 20 normativos que existem hoje, 14 estabelecem compromissos com padrões rigorosos ligados aos temas do dia a dia do cidadão, como abertura e encerramento de conta corrente, atendimento em agências, saques, oferta de crédito em meios remotos, crédito responsável, financiamento de veículos, entre outros.

Criada em 2008, a Autorregulação Bancária foi fruto do diálogo com os órgãos de defesa do consumidor e com o Banco Central, e tem por objetivos promover a concorrência saudável, incentivar as boas práticas de mercado e aumentar a transparência, em benefício do consumidor e de toda a sociedade.

As pessoas podem contar com o apoio da autorregulação bem mais do que imaginam. Quando o cliente contrata crédito no caixa eletrônico ou no internet banking e uma tela de confirmação aparece antes da conclusão da operação para evitar a contratação por impulso, isto é autorregulação. A autorregulação também determina que os bancos, ao receberem demandas dos clientes pelo SAC ou pela ouvidoria, resolvam as reclamações antes do prazo legal.

Toda vez que um consumidor decide encerrar sua conta corrente, ou mesmo se esquecer de encerrá-la, os bancos seguem um procedimento padronizado e não podem mais manter a cobrança de tarifas indefinidamente. Se a pessoa entra no cheque especial, recebe um alerta sobre o caráter emergencial da linha de crédito e o alerta para não usar o cheque por longos períodos. “Em todos esses casos, e em muitos outros a Autorregulação FEBRABAN está presente na vida do consumidor brasileiro”, afirma Amaury Oliva, diretor de Autorregulação da FEBRABAN.

Ao longo dos últimos dez anos, a autorregulação bancária passou por diversas fases distintas, resultando em uma constante evolução do sistema, tanto para os consumidores quanto para os bancos. Na primeira fase, foram estabelecidos os primeiros compromissos do setor bancário com os órgãos de defesa do consumidor. A segunda etapa resultou na criação de mecanismos internos de governança, no monitoramento e supervisão do sistema.

A terceira fase consistiu em ampliar a atuação da autorregulação bancária para temas além da relação de consumo, com a publicação de normativos sobre responsabilidade socioambiental, prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. A aprovação do novo Código de Conduta Ética e Autorregulação e a sua aplicação automática a todas as instituições financeiras associadas à FEBRABAN, a partir de 1º de janeiro de 2019, marca uma nova fase e reforça o compromisso do setor com a responsabilidade e a ética.

Diretoria de Comunicação da FEBRABAN

Fonte: FEBRABAN, em 15.03.2019.