

**NORMATIVO SARB 004/2009, revisto e atualizado em 17 de junho de 2015
e publicado em 13 de julho de 2015.**

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o **NORMATIVO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NA REDE DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS** e estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com os consumidores.

I. DO ACESSO DOS CONSUMIDORES ÀS AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Art. 1º O acesso dos consumidores às agências bancárias deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias com a adoção de medidas que prevejam instalações físicas técnica e arquitetonicamente adequadas e que possibilitem a efetiva utilização dos serviços por qualquer cidadão, com segurança e tranquilidade.

Seção I - Das Informações ao Consumidor

Art. 2º As Instituições Financeiras Signatárias devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato legível, de forma física ou eletrônica, entre outras, as informações sobre:

I - situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, incluindo os de cobrança, contas e outros; e

II - os números de telefone para acesso ao SAC, à Ouvidoria e ao PROCON.

Seção II - Do Local de Atendimento

Art. 3º As Instituições Financeiras Signatárias devem assegurar aos consumidores bebedouro e sanitário adaptados, conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Parágrafo único. A instalação de sanitários está sujeita às disponibilidades físicas e às limitações existentes em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico, Artístico e Cultural, assim como em ambientes de terceiros, como shopping centers, supermercados e condomínios comerciais.

Art. 4º Serão disponibilizados, no mínimo, 2 (dois) assentos para clientes prioritários, devidamente identificados e próximos aos guichês de caixa.

II. DA LIBERDADE DE ESCOLHA DO CONSUMIDOR AO TIPO DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS

Art. 5º Deve ser assegurada ao consumidor uma ampla opção de escolha pelo tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade nas agências bancárias das Instituições Financeiras Signatárias.

§1º É vedada a restrição ao atendimento dos consumidores nos guichês de caixas, tais como:

I - a imposição de utilização compulsória de outros canais de serviços;

II - o estabelecimento de valores e/ou transações máximos ou mínimos para recebimento; e

III - o agendamento como única forma compulsória de atendimento ao consumidor.

§2º Não é considerada restrição ao atendimento dos consumidores nos guichês de caixa as hipóteses descritas no artigo 14 e parágrafos deste Normativo, bem como, as elencadas em atos normativos e legislações específicas que disciplinem exceções ou imponham procedimentos diferenciados para a prestação de determinados serviços.

II. DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Art. 6º O atendimento prioritário para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo deve:

I - disponibilizar guichê de caixa para atendimento preferencial; ou

II - implantar outro serviço de atendimento personalizado.

Parágrafo único. O tempo de espera do atendimento prioritário deve ser menor que o existente para o atendimento convencional.

III. DA ACESSIBILIDADE

Art. 7º Os bancos devem garantir a adaptação de suas agências bancárias para o atendimento dos requisitos de acessibilidade, conforme regras previstas na ABNT e demais normas em vigor.

Parágrafo único. Serão observadas, entre outras, as seguintes regras de acessibilidade:

- a) Rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical;
- b) Caixas eletrônicos adaptados para deficientes;
- c) Guichês ou móveis adaptados;
- d) Funcionário com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para o atendimento aos deficientes auditivos;
- e) Vagas para uso preferencial, quando existir estacionamento próprio; e
- f) Funcionários capacitados para o atendimento de pessoas com deficiência.

IV. DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 8º O atendimento deve ser prestado a todos os consumidores que demandarem suas agências no período em que estiverem abertas para o público externo, sendo vedado:

I - horário para recebimento de tributos e pagamentos, exceto aqueles normatizados pelo Conselho Monetário Nacional; e

II - cobrança de valores para recebimento no guichê de caixa de títulos e boletos de cobrança de cedência de outros bancos.

Art. 9º A agilidade no atendimento deve ser buscada pelas Instituições Financeiras Signatárias, com medidas que reduzam o tempo de espera do consumidor em filas.

Seção I - Do Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa

Art. 10 Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e de até 30 (trinta) minutos em dias de pico.

Parágrafo único. São considerados dias de pico a véspera ou dia útil pós-feriado, o último dia útil do mês e do dia 1º ao dia 10 de cada mês.

Art. 11 O consumidor terá à sua disposição, para fins de medição de tempo de espera de atendimento, o registro de data e horário de chegada na fila e do início do efetivo atendimento no caixa.

Parágrafo único. Para cumprimento da obrigação prevista no *caput* do presente artigo, as Instituições Financeiras Signatárias devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senha, em local adequado, visível e informado para o consumidor.

Seção II - Da ampliação do Horário de Atendimento

Art. 12 As Instituições Financeiras Signatárias devem adotar, consideradas as suas particularidades, prática de ampliação do horário de atendimento em suas unidades para determinados dias do mês, especialmente os considerados de “pico”, nas agências e/ou praças que requeiram a ampliação de sua capacidade de atendimento.

Parágrafo único. A adoção da prática prevista no *caput* do presente artigo será prévia e amplamente divulgada aos consumidores.

Seção III - Da utilização dos Guichês de Caixa

Art. 13 O acesso aos guichês de caixa para a realização de pagamentos ou recebimentos deverá ser assegurado aos consumidores, exceto nos casos previstos na “Convenção entre Instituições Financeiras do Sistema Financeiro Nacional - SFN - boletos de pagamentos”, e na apresentação de:

I - boletos de cobrança emitidos por outra Instituição Financeira e apresentados para pagamento com cheque sacado de outra instituição;

II - pagamentos de documentos de arrecadação sem convênios celebrados; e

III - pagamentos de documentos de arrecadação com convênio, mediante cheque cuja emissão não pertença ao consumidor/contribuinte e/ou de valor que não coincida com o valor da conta/tributo cobrado.

§1º Nos casos de restrição de atendimento será obrigatória a informação prévia e adequada aos consumidores.

§2º Os convênios realizados entre as Instituições Financeiras Signatárias e as empresas poderão estipular modalidades específicas de atendimento para os serviços de cobrança e de recebimento do consumidor.

§3º Nos convênios referidos no parágrafo segundo deste artigo, as informações sobre as condições de cobrança e de recebimento devem ser asseguradas ao consumidor de forma prévia, adequada e clara nos instrumentos de pagamento e nos meios de informação e comunicação das agências, pelo menos 30 (trinta) dias antes e 30 (trinta) dias após a mudança de modalidade de atendimento.

Seção IV - Do Recebimento de Contas com Cheque

Art. 14 As Instituições Financeiras Signatárias devem receber várias contas com um mesmo cheque, desde que sacado contra a própria agência, sem prejuízo das demais normas aplicáveis ao recebimento de contas com cheque.

Parágrafo único. O recebimento de contas diversas com cheques de outra agência ou banco deve considerar as rotinas de cada Instituição Financeira Signatária e as particularidades dos convênios celebrados com as empresas contratantes.

Art. 15 O recebimento de boletos bancários mediante utilização de cheques deve ser realizado conforme as regras contratuais firmadas entre a Instituição Financeira Signatária e a entidade arrecadadora.

Art. 16 Os procedimentos previstos nesta seção devem ser previamente informados aos consumidores, especialmente nos casos de alteração de convênios e acordos contratuais entre a Instituição Financeira Signatária e a entidade arrecadadora.

Parágrafo único. Nos casos de convênios e acordos contratuais, a informação deverá ser disponibilizada com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência e nos 30 (trinta) dias subsequentes à entrada em vigor da nova regra.

V. DA REALOCAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS PARA OS CAIXAS E ATENDIMENTOS AO CONSUMIDOR

Art. 17 As Instituições Financeiras Signatárias devem assegurar que, nos chamados dias de “pico”, o maior número possível de funcionários de caixa esteja em seus guichês e os demais funcionários da agência apoiem as atividades de atendimento, para diminuir o tempo de espera em filas.

VI. DA UTILIZAÇÃO DOS CAIXAS DE AUTOATENDIMENTO

Art. 18 As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores.

Parágrafo único. O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do INSS, deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias.

Art. 19 Fica a critério de cada Instituição Financeira Signatária estabelecer os dias e horários de funcionamento dos terminais ou caixas de autoatendimento, consideradas as peculiaridades do local de operação, inclusive com relação à segurança bancária e dos consumidores.

Parágrafo único. A periodicidade de funcionamento dos caixas de autoatendimento deve ser informada ao consumidor mediante afixação de quadro de avisos no local de uso do equipamento ou por qualquer outro meio disponível que assegure o seu conhecimento.

VII. DA ORIENTAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE CANAIS ALTERNATIVOS DE ATENDIMENTO

Art. 20 A orientação do uso dos canais alternativos ou de conveniência da Instituição Financeira Signatária deve ser adotada como política de estímulo à manutenção da boa qualidade no atendimento e de forma não impositiva ao consumidor.

§1º A orientação deve ser prestada por pessoal especialmente treinado e identificado pela Instituição Financeira Signatária.

§2º Para o atendimento aos idosos e deficientes visuais serão desenvolvidas e implantadas medidas educativas que permitam o uso autônomo dos canais de autoatendimento.

§3º Será promovida a comunicação frequente com os consumidores sobre a utilização dos canais alternativos e de conveniência e os cuidados com a segurança na realização das transações.

VIII. DOS PROCESSOS DE GESTÃO E DE INCENTIVO

Art. 21 A gestão do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixa é prática fundamental para a qualidade do atendimento e satisfação dos consumidores.

§1º Para o controle do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixas, a Instituição Financeira Signatária deve utilizar metodologia própria que garanta a sua aferição.

§2º Os resultados das equipes de atendimento das agências devem ser considerados como incentivos e inseridos em programas próprios de cada Instituição Financeira Signatária.

X. DO SISTEMA DE MONITORAMENTO E RELACIONAMENTO COM O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Seção I - Das Mesas de Diálogos

Art. 22 As Instituições Financeiras Signatárias, mediante iniciativa própria ou por solicitação dos coordenadores estaduais da política de defesa do consumidor - Procons Estaduais, devem instalar mesas de diálogo locais para a discussão das questões relativas ao atendimento e tempo de espera em filas da praça.

§1º As mesas de diálogo envolverão os executivos e gerentes das agências das Instituições Financeiras Signatárias e os convidados da autoridade estadual de defesa do consumidor, tais como o PROCON Municipal, as Defensorias Públicas dos Estados, o Ministério Público e entidades civis pertencentes ao SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

§2º Como medida de transparência da relação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ao final de cada mesa de diálogo poderá ser elaborado e divulgado de forma conjunta e mediante consenso de todos os participantes, um documento com seus principais resultados e medidas.

Seção II - Do Acompanhamento pelas Ouvidorias

Art. 23 As Ouvidorias das Instituições Financeiras Signatárias devem ter conhecimento dos resultados de reclamações de atendimento aos consumidores das agências de suas respectivas instituições, acionando os gestores responsáveis para as providências cabíveis quando constatar ocorrências em desacordo com o presente Normativo.

Parágrafo único. As Ouvidorias também constituem importante canal direto de contato das Instituições Financeiras Signatárias com os Procons.

Seção III - Do Acompanhamento Institucional do Sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN

Art. 24 A Diretoria de Autorregulação deverá acompanhar os resultados das instituições por meio de monitoramento, a ser realizado anualmente, nas 5 (cinco) regiões do país.

XI. DAS SANÇÕES

Art. 25 O descumprimento do presente Normativo sujeitará as Instituições Signatárias às sanções previstas no Capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária.

XII. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26 Este Normativo entra em vigor na data de sua publicação.