

<p style="text-align: center;">XIII TELECONFERÊNCIA CLAIN – 04/FEBRERO/2009 AUDITORIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>
--

COORDENACIÓN: WAGNER PUGLIESE - BRASIL

PREGUNTAS:

1) Su país posee alguna legislación relacionada a los derechos del consumidor y padrones de atención a clientes?. Si posee, mencione las principales.

Brasil:

A primeira lei sobre o assunto foi promulgada em 1951 – a Lei no. 1521 relativa a Crimes contra a Economia Popular.

Depois, a partir da década de 90, começaram a surgir legislações mais específicas. A primeira – e também a mais importante – foi o Código de Defesa do Consumidor, publicado em 1990.

Com relação à indústria bancária, nossa regulação se fortalece a partir dos anos 2000, com várias resoluções e normas emitidas pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central e outras entidades:

- ✓ Resoluções CMN 2.878/01 e 2892/01- Contratação de Operações e prestação de serviços.
- ✓ Resoluções CMN 2303/96 3518/07 - Tarifas.
- ✓ Circular Bacen 3477/07– Dispõe sobre a instituição de Ouvidoria nas instituições financeiras.
- ✓ Circular 3359: Dispõe sobre a instituição de Ouvidoria pelas administradoras de consórcio.

Temos também o Probare (uma iniciativa das três entidades representantes do mercado de relacionamento no país). O objetivo é definir parâmetros de auto-regulamentação no segmento com a finalidade de aprimorar o atendimento aos consumidores e clientes contratantes dos seguintes serviços: Call Center, Contact Center, Help Desk, SAC e Telemarketing.

Finalmente, o entrou em vigor agora em 2008 o Decreto 6523 – Para fornecedores de Serviços regulados pelo Poder Público Federal - Lei do Call Center: aborda questões de acessibilidade; qualidade no atendimento; acompanhamento de demandas; resolução de demandas e cancelamentos de serviços.

Argentina:

- Defensa al Consumidor – Ley 24240 del 15-10-93
- Defensoría del Pueblo – Ley 24284 del 02-12-93

Panamá:

Si, para las entidades bancarias está regulado por la Superintendencia. Entró en vigencia agosto 2008.

La política y procedimiento tiene como objetivo, proveer al cliente del Banco una atención excelente que fomente el crecimiento constante de negocios entre ambas partes, un nivel elevado de recordación del Banco en el mercado y el reconocimiento nacional del Banco como una empresa con alto nivel de compromiso de servicio eficiente y justo.

El cumplimiento a la regulación bancaria en la materia contenida actualmente en los Títulos V y VI de la Ley Bancaria y en los Acuerdos 1 y 3 de 2008 de la Superintendencia de Bancos.

2) Cuales son los principales requisitos /enfoques de esa legislación?

Brasil:

Específicamente para instituições financeiras os principais aspectos abordados são:

- ✓ Instituição do componente organizacional Ouvidoria (segregado da Auditoria Interna).
- ✓ Designação de um Ouvidor junto ao Banco Central do Brasil.
- ✓ Ampla divulgação dos canais de atendimento com garantia de acesso e de acessibilidade.
- ✓ Disponibilização do serviço de discagem direta gratuita.
- ✓ Sistema de controle atualizado das reclamações recebidas, registro e evidência de tratamento e prazos para providências, informações e solução.
- ✓ Conta corrente: abertura; encerramento; contratos; venda de produtos.
- ✓ Acesso às dependências bancárias: portas automáticas; acessibilidade; segurança física; tempo de atendimento; atendimento prioritário..
- ✓ Cobrança: renegociação de dívidas; protestos; negativação.

Os principais enfoques estão relacionados à defesa dos interesses do cliente, abrangendo seu direito à informação, transparência no relacionamento, acesso à comunicação, qualidade e rapidez no atendimento, respeito à dignidade e à privacidade, cobrança não-abusiva de tarifas e juros, entre outros.

Argentina:

La ley de Defensa al consumidor se refiere a la defensa de los individuos por cualquier contingencia que surja en la adquisición o utilización de bienes y servicios. Esta ley nace como consecuencia de la Ley 25156 de Defensa de la Competencia. Obliga al Proveedor a suministrar al consumidor todas las características de los bienes y servicios que adquiere, especialmente si presentan algún peligro para la salud o integridad física.

Respecto de la Defensoría del Pueblo, protege los derechos e intereses e los individuos y la comunidad frente a los actos, hechos y omisiones de la administración pública nacional.

Panamá:

Obligación de los Bancos:

- ✓ Asegurar que el sistema de atención de reclamos de clientes, éste dotado del R.H., material, técnico y organizativo adecuado para el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Garantizar que la información requerida, se realice con seguridad, eficacia y coordinación
- ✓ Velar por el cumplimiento de las leyes y contractuales que rigen la relación con los clientes bancarios
- ✓ Garantizar el trato personalizado en la atención del reclamo.

Brindarle al cliente bancario, la ayuda necesaria sobre sus reclamos/ó preguntas de las transacciones realizadas y garantizarle al cliente, la respuesta adecuada y oportuna. Para la cual, la SBP podrá recibir directamente la queja si el banco no ha atendido en el período establecido para darle la respuesta satisfactoria al cliente.

3) Hay alguna orientación reglamentaria para la constitución de la función “Ouvidoria” o alguna otra reglamentación específica para instituciones financieras sobre atención a clientes?

Brasil:

Sim, como mencionado anteriormente, as Resoluções 3477 e 3359.

Argentina:

Código de Prácticas Bancarias vigente desde el 01-09-05.

Normativa vinculada a la Relación de las Entidades Financieras con su Clientela del Banco Central de la República Argentina.

Panamá:

La regulación indica, que cada banco contará con un ejecutivo a cargo del sistema de atención de reclamos de clientes con personal asignado la función de atención de reclamos de los clientes.

La SBP: incluirán la revisión correspondiente, al presentarse a examinar el banco, según la periodicidad que tengan.

No se contempla incluir a A.I.

4) Debe ser enviado algún informe para el regulador? Si sí: que tipo de informe? Qual es el contenido? Cual es la periodicidad ? Quien es el responsable por la elaboración? Quien valida /aprueba? Y para quién son enviados?.

Brasil:

O diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria.

Na parte quantitativa são detalhados os volumes e os tipos de atendimentos, segregados por linhas de negócio ou produtos. Na parte qualitativa, são mostrados os indicadores de eficiência da Ouvidoria, além das propostas de melhoria encaminhadas aos gestores.

Este relatório deve ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, devidamente acompanhado de parecer da auditoria interna, de parecer da auditoria externa e referendado pelo comitê de auditoria, quando existente, até sessenta dias da data-base do relatório ou da ocorrência de fato relevante.

Argentina:

El Regulador no exige el envío de informes. Sí que se verifique el cumplimiento de la normativa emitida, referida en el punto 3. anterior.

Panamá:

La regulación establece que la atención al cliente sobre su reclamación, permanece entre el cliente y el banco.

5) Cual es el papel / responsabilidad de la auditoría interna en ese proceso?

Brasil:

A auditoria interna revisa semestralmente o relatório elaborado pelo diretor responsável pela área de Ouvidoria, dando seu parecer sobre a qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da Ouvidoria – além de avaliar a integridade das informações contidas no relatório.

Argentina:

Verificar en las distintas Auditorías, que se contemplen, en los mutuos, contratos, servicios ofrecidos, los parámetros básicos de la Ley de Defensa al Consumidor. Asimismo en ocasión de las auditorías realizadas en las diferentes Sucursales se realizan encuestas a diferentes clientes y Entidades Representativas de las distintas actividades Industriales, Comerciales Agropecuarias a los efectos de conocer su opinión con relación a su vinculación con el Banco.

Panamá:

La regulación no contempla éste proceso.

6) Cuales son los tipos de trabajo realizados por la Auditoría Interna, que involucra la atención a clientes? Que tipo de procedimientos y herramientas de auditoría son utilizados?

Brasil:

Trabalhos realizados pela Auditoria Interna em relação ao tema:

- Avaliação da gestão dos canais de atendimento a clientes.
- Avaliação da Ouvidoria e do relatório elaborado pelo diretor responsável pela área de auditoria frente aos requisitos da Resolução Bacen 3477.
- Avaliação do processo de tarifas frente aos requisitos da regulamentação do BACEN.
- Avaliação de campanhas de comercialização de produtos.
- Avaliação das Centrais de Atendimento (próprias e terceirizadas).

Argentina:

Auditoría evalúa el cumplimiento de la normativa emitida por el Banco Central de la República Argentina vinculada con las “Relaciones entre las Entidades Financieras y su Clientela – Reclamos de la Clientela”.

Panamá:

En casos muy especiales la investigación concerniente al reclamo presentado. Sin embargo es responsabilidad del equipo de atención al cliente ó el Comité de Atención al Cliente quienes se encargan de documentar con la información e investigación realizada.

Sin embargo como proceso de control interno, AI, debe revisar que están atendiendo los casos presentados en el tiempo establecido para la respuesta a cada cliente.