

A Diretoria Estatutária da ABECS, com base no Estatuto Social da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) e no Código de Ética e Autorregulação, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Associação, no que concerne à aplicação, no mercado nacional, de pisos mínimos para qualidade e agilidade no atendimento do SAC.

NORMATIVO Nº 30

Dispõe sobre o nível da qualidade do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, em especial no contato com atendente.

CONSIDERANDO as finalidades institucionais da Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs), incluindo a autorregulação do mercado de cartões, para o bom funcionamento das relações comerciais e de negócios no País;

CONSIDERANDO a Abecs como entidade representativa das empresas integrantes do sistema operacional e jurídico de meios eletrônicos de pagamento;

CONSIDERANDO a autorregulação da Abecs como um sistema de autodisciplina complementar e suplementar às normas já existentes, cujos princípios fundamentais são: (a) a transparência das relações; (b) o respeito e cumprimento à legislação vigente; (c) a expansão sustentável do número de portadores de cartões no mercado brasileiro e de estabelecimentos credenciados; (d) a adoção de comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais; (e) a liberdade de iniciativa, livre concorrência e função social; (f) a proibição de práticas que infrinjam ou estejam em desacordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Código de Ética e Autorregulação; e (g) o estímulo às boas práticas de mercado;

CONSIDERANDO que o SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor é o serviço prestado pelas Associadas da Abecs para resolução de problemas na relação de consumo, por meio do recebimento, registro, instrução, análise e tratamento formal e adequado de reclamações, contestações, fornecimento de informações públicas e gerais sobre seus produtos e serviços, e pedidos de suspensão e cancelamento dos produtos e serviços;

CONSIDERANDO que o SAC tem por objetivo ser um canal especializado na solução de problemas dos consumidores;

RESOLVE a Diretoria Estatutária, com fundamento no Código de Ética e Autorregulação da ABECS, instituir o presente Normativo, que dispõe sobre o nível da qualidade do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, em especial quanto ao tempo de espera no contato com atendente:

Art. 1º. A fim de garantir a qualidade do serviço prestado em seus SAC, nas hipóteses de a opção selecionada pelo portador ser a de contato com o atendente, as associadas adotarão nível de serviço mensal de 80% (oitenta por cento) das demandas atendidas em até 20 (vinte) segundos, desconsiderando ligações abandonadas em até 5 (cinco) segundos.

Art. 2º. Este Normativo entra em vigor 180 dias após sua publicação, sendo, a partir de então, parte integrante do Código de Ética e Autorregulação da ABECS para todos os fins específicos.

Publicação: 21 de agosto de 2024