



**INTERNATIONAL NETWORK**  
FINANCIAL SERVICES  
OMBUDSMAN SCHEMES

---

# **INFO Network: Abordagens eficazes a princípios fundamentais**

Setembro de 2014

---

A International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (a INFO Network) é a associação mundial de ouvidores/ombudsmen de serviços financeiros - organismos independentes e imparciais que atuam fora dos tribunais e resolvem queixas apresentadas pelos consumidores (e, em alguns casos, pequenas empresas) contra bancos, seguradoras e/ou outros prestadores de serviços financeiros.

Os ouvidores/ombudsmen são uma alternativa rápida e informal aos tribunais. Além de resolver casos individuais, normalmente eles também lidam com inquéritos e apresentam relatórios sobre as lições aprendidas com os casos com os quais lidaram, para permitir o aperfeiçoamento futuro.

Mais informações em [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

---

# 1 Introdução

---

- 1.1 Esta é a primeira parte um de um guia de sete partes. As partes dois a sete descrevem:
- seis princípios fundamentais aos quais os membros da INFO Network devem almejar; e
  - abordagens eficazes que ajudam a atender a estes princípios fundamentais.

## Objetivo

- 1.2 Os membros da INFO Network (a "Rede") podem ser limitados pelas suas estruturas e recursos, que estão muitas vezes fora de seu próprio controle. Por isso, o guia não define normas obrigatórias para os membros.
- 1.3 Mas a Rede espera que seus membros almejem cumprir os princípios fundamentais do guia, na medida em que estejam em seu âmbito de controle, e visa ajudá-los a fazê-lo.
- 1.4 O guia destina-se a ajudar os membros da Rede, inclusive ajudando-os a persuadir aqueles que controlam as suas estruturas e recursos.

## Princípios fundamentais

- 1.5 Depois de estudar as normas mundiais relevantes à ouvidoria, a Rede aceitou os seguintes princípios fundamentais:
- independência, para garantir imparcialidade; consulte a página 2
  - clareza do escopo e dos poderes; consulte a página 5
  - acessibilidade; consulte a página 7
  - eficácia; consulte a página 9
  - imparcialidade; consulte a página 11
  - transparência e responsabilidade. consulte a página 13

## Abordagens eficazes

- 1.6 Ouvidorias financeiras existem em diversos países e setores. Elas precisam considerar as circunstâncias culturais, legais e econômicas.
- 1.7 As abordagens para a implementação dos princípios fundamentais descritos no guia são as que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

## Terminologia

- 1.8 No guia:
- "ouvidoria financeira" inclui qualquer órgão que cumpra o mesmo papel;
  - "ouvidor/ombudsman" inclui qualquer indivíduo com a palavra final sobre a resolução de um caso;
  - "painel de decisão" significa qualquer órgão colegial com a palavra final sobre como resolver um caso.
  - "presidente do painel de decisão" significa o presidente de qualquer painel de decisão;
  - "decisor" significa qualquer ouvidor/ombudsman ou qualquer presidente/membro de um painel de decisão;
  - "querelante" significa o autor de uma queixa qualificado no âmbito das regras da ouvidoria financeira;
  - "cliente" significa um cliente qualificado no âmbito das regras da ouvidoria financeira.
-

## 2 Independência, para garantir imparcialidade

---

### **Princípio fundamental**

que os membros devem almejar cumprir, na medida em que esteja no seu âmbito de controle

- 2.1 Ouidorias financeiras são uma alternativa aos tribunais. Devem ser (e também aparentar ser) independentes e imparciais - resolvendo os casos com base em seus méritos, sem receio ou favor.
- 2.2 Ouidorias financeiras devem ser estabelecidas de modo que sejam visível e comprovadamente independentes do setor financeiro e de órgãos de defesa do consumidor.
- 2.3 Os decisores devem estar livres de influência/direção - inclusive livres de influência/direção de:
  - partes em litígio (e aqueles que as representam); e
  - reguladores e governos.

### **Abordagens eficazes**

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

#### **Constituição**

- 2.4 A independência da ouvidoria financeira está estabelecida em lei ou em uma constituição aprovada por um órgão que defenda o interesse público.
- 2.5 As partes em litígio não estão em posição de exercer atividades comerciais ou outro tipo de influência, direta ou indiretamente, sobre a ouvidoria financeira.
- 2.6 A ouvidoria financeira é livre para publicar relatórios sobre o seu trabalho e sobre as questões que dão origem às queixas.<sup>1</sup>

#### **Resolução de casos**

- 2.7 As decisões sobre os casos são tomadas por um ouvidor/ombudsman ou por um painel de decisão composto por um presidente independente e o mesmo número de representantes do setor e representantes do consumidor.
- 2.8 O ouvidor/ombudsman e o presidente do painel de decisão não trabalharam, nos três anos anteriores, em uma empresa financeira (ou uma associação do setor financeiro) abrangida pela ouvidoria.<sup>2</sup>
- 2.9 Somente um ouvidor/ombudsman ou um painel de decisão:
  - decide se o caso é de competência;
  - escolhe o procedimento para a resolução de qualquer caso; ou
  - decide/recomenda o resultado de qualquer caso.

---

1 A Seção 7 sobre transparência e responsabilidade abrange a publicação e o conteúdo de um relatório anual.

2 A Seção 5 sobre eficácia abrange os aspectos relacionados à experiência, conhecimento e treinamento.

- 2.10 Uma decisão vinculante ou recomendação não vinculante por parte de um ouvidor/ombudsman ou painel de decisão não pode ser anulada, ou só pode ser anulada pelos tribunais (ou por um tribunal com independência e âmbito de atuação equivalentes).
- 2.11 Os decisores divulgam todos os conflitos de interesses em relação a um caso e, na existência de conflitos, deixam de participar no caso, salvo se ambas as partes concordarem que continuem participando.

### **Nomeação e mandato**

- 2.12 Um decisor é nomeado por qualquer um dos seguintes órgãos que conta com a confiança do público no país em questão:
- o poder legislativo, o governo, os órgãos reguladores do setor financeiro ou um órgão que tenha apenas membros que defendam o interesse público; ou
  - um órgão com equilíbrio entre os membros - por exemplo:
    - um terço de órgãos reguladores do setor financeiro, um terço do setor financeiro e um terço de órgãos de defesa do consumidor; ou
    - mesmo número de representantes do setor financeiro e órgãos de defesa do consumidor com um presidente independente; ou
    - maioria de membros independentes.
- 2.13 O órgão que nomeia um decisor não tem:
- maioria de representantes do setor; nem
  - maioria de representantes de consumidores.
- 2.14 As nomeações dos decisores são feitas por um processo transparente, após anúncio público.
- 2.15 Independente de quem os nomeie, os decisores são nomeados com base em termos que garantam sua independência:
- do setor financeiro e dos órgãos de defesa do consumidor;
  - dos reguladores do setor financeiro e do governo; e
  - de quem os nomeou.
- 2.16 Um decisor é nomeado (ou renomeado) por um mandato suficiente para assegurar a independência (normalmente, pelo menos cinco anos), e não é destituível - exceto por incapacidade, conduta indevida ou outra justa causa.
- 2.17 A decisão de destituir um decisor cabe a um órgão independente do setor financeiro e independente dos órgãos de defesa do consumidor.
- 2.18 Se um decisor puder ser renomeado, o processo não compromete a sua independência e ele é informado sobre o resultado pelo menos um ano antes do término do mandato anterior.
- 2.19 O salário de um decisor não está sujeito a redução ou suspensão, e não é influenciado pelos resultados dos casos.

### **Quadro de pessoal e recursos**

- 2.20 A ouvidoria financeira recebe recursos suficientes para lidar de modo eficaz com a sua carga de trabalho e opera em um regime sem fins lucrativos.
- 2.21 A estrutura de financiamento é de tal ordem que os provedores de fundos (sejam do setor público ou do setor privado) não possam influenciar o trabalho da ouvidoria financeira.
- 2.22 A ouvidoria financeira pode selecionar e contratar seus próprios funcionários.

## Órgão de governança

- 2.23 Pode ser útil, mas não é essencial, para a ouvidoria financeira ter um órgão de governança independente para:
- nomear os decisores;
  - ajudar a preservar a independência dos decisores;
  - ajudar a garantir que a ouvidoria possua recursos suficientes para realizar seu trabalho;
  - supervisionar a eficiência e a eficácia da ouvidoria; e
  - aconselhar sobre a direção estratégica da ouvidoria.
- 2.24 Os órgãos de governança não estão envolvidos:
- na decisão de casos; nem
  - na gestão do dia-a-dia da ouvidoria financeira.
- 2.25 Os membros de qualquer órgão de governança são qualquer um dos seguintes que contam com a confiança do público no país em questão:
- nomeados pelo poder legislativo, governo, órgãos reguladores do setor financeiro ou órgão que tenha apenas membros que defendam o interesse público; ou
  - um órgão com equilíbrio entre os membros - por exemplo:
    - um terço de órgãos reguladores do setor financeiro, um terço do setor financeiro e um terço de órgãos de defesa do consumidor; ou
    - mesmo número de representantes do setor financeiro e órgãos de defesa do consumidor com um presidente independente; ou
    - maioria de membros independentes.
- 2.26 Qualquer órgão de governança não deve ter:
- maioria de representantes do setor; nem
  - maioria de representantes de consumidores.
- 2.27 As nomeações dos membros de qualquer órgão de governança são feitas por um processo transparente, após anúncio público.
- 2.28 Independente de quem os nomeie, os membros do órgão de governança são nomeados com base em termos que:
- exigem que ajam em prol do interesse público; e
  - preservam sua independência em relação a quem os nomeiam.
- 2.29 Qualquer membro de qualquer órgão de governança deve divulgar qualquer conflito de interesses e, caso haja conflito, deixar de participar em uma discussão ou decisão.
-

## 3 Clareza do escopo e poderes

---

### Princípio fundamental

que os membros devem almejar cumprir, na medida em que esteja no seu âmbito de controle

- 3.1 A ouvidoria financeira deve publicar os detalhes dos seguintes aspectos:
- o escopo de sua jurisdição;
  - seus processos de inquérito e tratamento de casos;
  - seus poderes;
  - o status de suas decisões;
  - qualquer efeito sobre os direitos legais do querelante de usar a ouvidoria; e
  - quais informações devem (ou não devem) ser mantidas em sigilo.

### Abordagens eficazes

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

#### Aspectos básicos

- 3.2 A ouvidoria financeira publica os detalhes dos seguintes aspectos:
- seu endereço postal, número de telefone, endereço de e-mail e endereço do website;
  - a base de sua autoridade;
  - seus decisores, o método de nomeação e a duração do mandato; e
  - sua afiliação a qualquer rede nacional ou internacional.

#### Jurisdição

- 3.3 A ouvidoria financeira publica detalhes sobre o escopo de sua jurisdição, incluindo:
- as empresas financeiras abrangidas;
  - os tipos de serviços abrangidos;
  - se serviços prestados no exterior estão ou não incluídos;
  - se o querelante deve ou não ser um cliente;
  - se empresas podem apresentar queixas e, se puderem, que tipos de empresas;
  - os prazos em que o litígio deve ser apresentado à ouvidoria;
  - qualquer valor mínimo ou máximo de litígios com os quais a ouvidoria pode lidar; e
  - os argumentos para justificar a recusa da ouvidoria de lidar com um litígio que esteja na sua área de jurisdição.

#### Processos

- 3.4 A ouvidoria financeira publica detalhes de seus processos de inquérito e de tratamento de casos, incluindo:
- se o querelante deve primeiro apresentar queixa diretamente à empresa financeira;
  - os requisitos quanto ao modo como as empresas financeiras devem lidar com as queixas;
  - todas as outras providências que o querelante deve tomar antes de encaminhar o litígio à ouvidoria;
  - se a ouvidoria lida ou não com inquéritos;
  - se a ouvidoria usa ou não processos de negociação/conciliação/mediação;
  - se a ouvidoria investiga ativamente os casos ou não;
  - o(s) idioma(s) em que os litígios podem ser apresentados e administrados; e
  - se levar o litígio à ouvidoria suspende ou não qualquer limite de tempo para levar o litígio ao tribunal.

## **Poderes**

- 3.5 A ouvidoria financeira publica os detalhes de seus poderes, incluindo:
- qualquer poder para exigir a apresentação de informações ou documentos de qualquer uma das partes;
  - a base sobre a qual os litígios são decididos - por exemplo, imparcialidade/equidade;
  - o limite máximo do valor de compensação que pode recomendar/conceder;
  - se a compensação está ou não limitada à perda financeira;
  - se a compensação pode ou não incorrer juros até a data em que é paga;
  - se os custos podem ou não ser (e, em caso afirmativo, há probabilidade de serem) concedidos;
  - se a empresa financeira pode ou não ser obrigada a fazer algo mais para compensar devidamente o querelante; e
  - se a empresa financeira pode ou não ser obrigada a alterar seus processos.

## **Status das decisões**

- 3.6 A ouvidoria financeira publica detalhes sobre o status de suas decisões, incluindo:
- se devem ou não ser publicadas;
  - se são ou não vinculantes à empresa financeira;
  - se forem vinculantes, como podem ser aplicadas;
  - se não forem vinculantes, a percentagem de casos em que elas são seguidas pelas empresas financeiras;
  - se não forem vinculantes e não forem seguidas, se existem consequências (por exemplo, publicidade);
  - se são ou não vinculantes ao querelante; e
  - se existe ou não a possibilidade de haver um exame por parte dos tribunais, ou apresentação de recurso junto aos tribunais.

## **Confidencialidade**

- 3.7 A ouvidoria financeira publica detalhes sobre se:
- as identidades das partes devem ser mantidas confidenciais;
  - outras informações sobre litígios devem ser mantidas confidenciais; e
  - uma parte pode usar as informações da investigação/decisão em processos de tribunal/arbitragem posteriores.

## **Publicação**

- 3.8 Estes detalhes são colocados à disposição do público:
- no website da ouvidoria financeira; e
  - em qualquer outra forma adequada no país em questão.
-

## 4 Acessibilidade

---

### Princípio fundamental

que os membros devem almejar cumprir, na medida em que esteja no seu âmbito de controle

- 4.1 As empresas financeiras devem ser obrigadas a informar os clientes sobre a ouvidoria financeira.
- 4.2 A ouvidoria financeira deve:
- fornecer informações completas em seu próprio website e em outros meios adequados;
  - estar facilmente disponível e acessível aos querelantes (sem qualquer barreira em termos de custo);
  - comunicar-se com clareza; e
  - adotar as medidas necessárias para querelantes vulneráveis.

### Abordagens eficazes

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

#### Empresas financeiras

- 4.3 As empresas financeiras são obrigadas a informar os clientes por escrito sobre a ouvidoria financeira:
- no website da empresa financeira, se existir;
  - no ponto de venda;
  - nos contratos;
  - se o cliente apresentar uma queixa; e
  - na sua decisão final por escrito sobre uma queixa.
- 4.4 A decisão final por escrito da empresa financeira sobre a queixa inclui detalhes sobre:
- como entrar em contato com a ouvidoria financeira; e
  - os prazos que se aplicam.

#### Website da ouvidoria financeira

- 4.5 A ouvidoria financeira tem o seu próprio website onde está publicado, pelo menos:
- o escopo de sua jurisdição;
  - seus processos de inquérito e tratamento de casos;
  - seus poderes;
  - o status de suas decisões;
  - quais informações são mantidas confidenciais, e o que pode ser publicado;
  - o mais recente relatório anual;
  - todas as consultas em andamento; e
  - os resultados de todas as consultas recentes.

#### Outras fontes de informação

- 4.6 A ouvidoria financeira assegura que as informações também estejam facilmente disponíveis a potenciais querelantes que não tenham acesso à internet. Dependendo das circunstâncias nacionais, isto pode envolver a disponibilização de informações por parte da ouvidoria através de:
- organizações de defesa do consumidor;
  - centros de defesa do consumidor locais;



- bibliotecas públicas;
- autoridades locais;
- outros locais onde os consumidores estão habituados a receber informações;
- representantes eleitos; e
- meios de comunicação social.

### **Comunicação**

- 4.7 A ouvidoria financeira está facilmente disponível e acessível aos querelantes para a apresentação de litígios:
- on-line;
  - por correio; e
  - por telefone.
- 4.8 Em países onde a cultura predominante exija, a ouvidoria financeira está facilmente disponível e acessível aos querelantes que precisam de reuniões presenciais.
- 4.9 Os querelantes têm acesso direto à ouvidoria financeira, sem ter que passar por qualquer outra pessoa/organização - salvo por qualquer exigência de que a queixa deva ser apresentada primeiro à empresa financeira.
- 4.10 A ouvidoria financeira:
- garante que a linguagem utilizada em todas as suas comunicações (incluindo as suas cartas e as suas decisões e/ou recomendações) seja clara e sem jargões; e
  - faz provisão adequada para os consumidores que são particularmente vulneráveis por causa de deficiência, idade, idioma, grau de alfabetização ou outros motivos.

### **Gratuita para os querelantes**

- 4.11 A ouvidoria financeira é gratuita para os querelantes.

[Se (devido às circunstâncias nacionais) isso for impossível, qualquer taxa cobrada dos querelantes deve ser modesta e não ultrapassar 5 por cento do salário semanal médio no país.]

### **Acesso ao tribunal**

- 4.12 O querelante tem a liberdade de escolha de apresentar um litígio a um tribunal em vez de à ouvidoria financeira. Nenhum acordo celebrado antes de o litígio se concretizar requer que o querelante procure a ouvidoria em vez de o tribunal.

## 5 Eficácia

---

### **Princípio fundamental**

que os membros devem almejar cumprir, na medida em que esteja no seu âmbito de controle

#### 5.1 Deve haver:

- uma definição clara do que constitui uma queixa; e
- obrigações claras impostas às empresas financeiras para que lidem com os querelantes de maneira imparcial e rápida.

#### 5.2 As ouvidorias financeiras devem:

- ter um processo flexível e informal (em que as partes não precisem de consultores profissionais);
- ter decisores qualificados; e
- ter os recursos apropriados.

### **Abordagens eficazes**

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

#### **Obrigações da empresas financeiras**

#### 5.3 A descrição do que constitui uma queixa está clara e documentada. Por exemplo:

- pode ser qualquer expressão oral/escrita de insatisfação; ou
- precisa ser uma queixa formal por escrito?

#### 5.4 As empresas financeiras enquadradas na jurisdição da ouvidoria financeira devem:

- ter um processo de queixas eficaz, acessível e justo, que seja publicado;
- publicar uma resposta por escrito a um querelante, com os motivos, dentro de um determinado prazo;
- informar os querelantes de que, se ainda estiverem insatisfeitos, podem procurar a ouvidoria;
- ter uma única pessoa com responsabilidade geral para lidar com as queixas;
- responder prontamente às comunicações da ouvidoria;
- fornecer as informações e os documentos que lhe forem solicitados pela ouvidoria; e
- cumprir prontamente com as decisões da ouvidoria.

#### **Processo informal e flexível**

#### 5.5 A ouvidoria financeira tem um processo informal e flexível, de modo que nenhuma das partes precise de um advogado ou consultor (ainda que as partes não estejam proibidas de usar um advogado/consultor se assim decidirem).

#### 5.6 A ouvidoria financeira:

- lida com inquéritos para resolver alguns problemas antes que eles se transformem em litígios plenos;
- tem um papel ativo nas decisões sobre as provas que são exigidas e para solicitá-las;
- obtém relatórios de especialistas quando são necessários;
- utiliza mediação informal para chegar a uma solução imparcial, quando isto for possível e adequado; e
- publica uma decisão formal sobre os casos que não são resolvidos.

### **Informação, assessoria e treinamento**

- 5.7 A ouvidoria financeira auxilia na rápida resolução de queixas ao:
- publicar os detalhes de sua abordagem a litígios comuns;
  - aconselhar consumidores e empresas financeiras; e
  - ajudar a treinar os departamentos de centros de defesa do consumidor e empresas financeiras responsáveis por lidar com queixas.

### **Conhecimento e habilidades**

- 5.8 Os decisores da ouvidoria financeira:
- têm o conhecimento e as habilidades necessárias para resolver os litígios;
  - têm uma compreensão geral da lei;
  - têm conhecimento dos serviços financeiros relevantes; e
  - são devidamente treinados.

### **Recursos da ouvidoria financeira**

- 5.9 A ouvidoria financeira:
- conta com um quadro de pessoal adequado;
  - conta com financiamento adequado;
  - é eficiente; e
  - é custo-eficaz

para que os litígios possam ser eficaz e rapidamente investigados e resolvidos.

---

## 6 Imparcialidade

---

### **Princípio fundamental**

que os membros devem almejar cumprir, na medida em que esteja no seu âmbito de controle

6.1 A ouvidoria financeira deve:

- ser rápida;
- ser imparcial;
- proceder de maneira justa; e
- informar as partes, por escrito, de sua decisão e as razões para tal.

### **Abordagens eficazes**

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

#### **Litígios não tratados**

6.2 Se um caso estiver fora da área de jurisdição da ouvidoria financeira, ou se for impróprio para a ouvidoria lidar com ele por qualquer outro motivo, ela informa prontamente o querelante a respeito da decisão e as razões para tal.

#### **No início do processo**

6.3 Se a decisão da ouvidoria financeira não vinculará a empresa financeira, mesmo se for aceita pelo querelante, a ouvidoria informa o querelante no início do processo que:

- a decisão da ouvidoria não vinculará a empresa financeira;
- o querelante pode retirar a queixa a qualquer momento; e
- se for o caso, o querelante tem a opção de ir ao tribunal (sujeito a prazos).

6.4 Se a decisão da ouvidoria financeira vinculará o querelante, mesmo se for rejeitada pelo querelante, a ouvidoria informa o querelante no início do processo que:

- a decisão da ouvidoria vinculará o querelante;
- o querelante pode retirar a queixa a qualquer momento antes de a decisão ser divulgada; e
- se for o caso, o querelante tem a opção de ir ao tribunal (sujeito a prazos);

e obtém a anuência específica do querelante para prosseguir.

#### **Devido processo**

6.5 A ouvidoria financeira garante que o querelante e a empresa financeira:

- possam apresentar suas informações e argumentos;
- possam comentar sobre as informações e argumentos da outra parte;
- vejam uma cópia das declarações/pareceres de especialistas obtidos pela ouvidoria;
- possam comentar sobre as declarações/pareceres de especialistas obtidos pela ouvidoria;
- sejam informados de que não precisam de um advogado ou consultor jurídico;
- sejam informados de que podem procurar consultoria independente ou ser representados/auxiliados por uma terceira parte; e
- sejam notificados do resultado, com motivos, por escrito.

### **Rápida e imparcial**

6.6 A ouvidoria financeira:

- trata rapidamente de todas as fases de seu inquérito e processo de resolução de litígios; e
- toma as suas decisões com total imparcialidade.

### **Aceitação de um acordo ou decisão**

6.7 Antes de pedir ao querelante que aceite um acordo ou uma decisão, a ouvidoria financeira informa ao querelante:

- a consequência legal (se for o caso) de aceitar o acordo ou a decisão;
- se for o caso, que a solução é menos vantajosa para o querelante do que seria a dada por um tribunal;

e dá ao querelante um prazo razoável para refletir.

---

## 7 Transparência e responsabilidade

---

### **Princípio fundamental**

que os membros devem almejar cumprir, na medida em que esteja no seu âmbito de controle

7.1 As ouvidorias financeiras devem:

- levar devidamente em conta o interesse público ao planejar para o futuro e nas suas operações cotidianas;
- realizar consultas públicas sobre seu escopo, procedimentos, planos de negócios e orçamentos; e
- publicar um relatório, pelo menos uma vez ao ano, para explicar o trabalho que têm realizado.

### **Abordagens eficazes**

que funcionaram em alguns países, embora possam existir outras formas.

#### **Consulta**

7.2 A ouvidoria financeira faz consultas públicas sobre:

- seu escopo inicial e procedimentos;
- quaisquer alterações significativas ao seu escopo e/ou procedimentos; e
- seus planos de negócios e orçamentos.

#### **Relatório**

7.3 A ouvidoria financeira publica um relatório, pelo menos uma vez ao ano, fornecendo informações sobre:

- os litígios que administrou; e
- a forma como os administrou.

7.4 O relatório inclui informações sobre a quantidade e os tipos de litígios que:

- foram recebidos;
- estavam fora da jurisdição da ouvidoria;
- a ouvidoria recusou-se em aceitar (embora estivessem em sua jurisdição);
- foram descontinuados;
- foram resolvidos pela ouvidoria;
- foram resolvidos a favor do querelante; e
- foram resolvidos a favor da empresa financeira.

7.5 O relatório também inclui:

- o tempo médio de resolução dos litígios;
- a taxa de adesão aos resultados, se conhecida;
- estudos de casos representativos;
- os problemas sistêmicos ou significativos identificados no sistema financeiro;
- os mecanismos de governança da ouvidoria;
- como preserva a independência dos seus decisores;
- os mecanismos de controle de qualidade da ouvidoria; e
- cooperação com outras ouvidorias, a nível nacional (quando aplicável) e internacional.

- 7.6 O relatório deve deixar claro se a ouvidoria financeira fornece informações diretamente a qualquer órgão regulador do setor financeiro sobre quaisquer problemas sistêmicos ou significativos identificados:
- no sistema financeiro; e/ou
  - nas empresas financeiras individuais.
- 7.7 O relatório é disponibilizado ao público:
- no website da ouvidoria financeira;
  - em material impresso; e
  - em qualquer outra forma adequada no país em questão.

### **Finanças**

- 7.8 A ouvidoria financeira:
- publica as suas contas anuais; e
  - tem controles internos adequados para demonstrar probidade financeira.

### **Qualidade do serviço**

- 7.9 A ouvidoria financeira tem um mecanismo robusto para:
- analisar a qualidade do serviço que oferece; e
  - lidar com queixas sobre a qualidade do serviço.
-