

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

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 Ouvidorias 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 Ouvidorias 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.¹

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.²
- 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.
-