

## TERMO DE CIÊNCIA - DECRETO 6.523/2008 E RESOLUÇÃO BCB Nº28

Conforme determinam a **Lei do SAC** regulamentada pelo **Decreto 6.523/2008 e Resolução BCB nº28**, que entrou em vigor em 01/12/2020:

"Art. 8º As instituições de pagamento e as administradoras de consórcio devem:

I - manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

- a) registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;
- b) controlar o prazo de resposta;

II - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; e

III - garantir o acesso gratuito dos clientes ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

- a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos seus representantes, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial."

"As administradoras de consórcio devem instituir e manter componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre elas e os consorciados, inclusive na mediação de conflitos."

A alínea a), do item III, do parágrafo 2º dispõe que: As administradoras de consórcio devem disponibilizar acesso telefônico gratuito, cujo número deve ser divulgado e mantido atualizado em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos seus representantes, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da administradora."

Diante da previsão normativa, estou ciente sobre a obrigatoriedade de divulgar o telefone da Ouvidoria da Caixa Seguradora nos escritórios, páginas de internet, lojas e afins, de minha empresa e me comprometo a fazê-lo, com a seguinte descrição:

Ouvidoria da Caixa Consórcios S.A Administradora de Consórcios  
0800 702 4240: sugestões, elogios, esclarecimentos e reclamações  
De segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto em feriados nacionais

SAC - Sugestões dúvidas, reclamações e cancelamentos  
0800 702 4280: informações dúvidas, sugestões e cancelamentos

Razão Social: .....

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome: .....

Cargo: .....