

Itaú Unibanco muda gestão de contencioso e reduz estoque de ações

Há cinco anos, o segmento de cartões de crédito do Itaú Unibanco verificou que a condução dos processos judiciais envolvendo a instituição e seus clientes não estava adequada. "O volume de entradas e condenações era crescente", lembra Leila Melo, diretora executiva do Jurídico e Ouvidoria da empresa. Diante da constatação do problema, o setor resolveu alterar o modelo de gestão de contencioso e com isso conseguiu aumentar sua taxa de sucesso em ações para 54%, além de reduzir o estoque de processos de 106 mil para 63 mil.

O resultado da iniciativa foi tão positivo que a instituição venceu o V Prêmio Conciliar é Legal, concedido pelo Conselho Nacional de Justiça, na categoria Sociedade Civil. Além de reduzir o número de ações cíveis relativas a cartões de crédito em 28% (de 7,3 mil para cinco mil) no período entre 2012 e 2014. De acordo com Leila Melo, 99,7% das demandas dos consumidores são solucionadas pelos canais administrativos (centrais, SAC, Ouvidoria, redes sociais e Mobile), sem envolver órgãos externos como Procon e Banco Central e o Judiciário.

A executiva explica que a empresa estruturou um fluxo para o tratamento individual de cada processo, com controles e indicadores. Ao serem recepcionadas pelo banco, as ações são analisadas e classificadas. "Se for verificado que a conduta do Itaú Unibanco foi correta e possuímos subsídios para prová-la, direcionamos o caso para defesa. Por outro lado, constada qualquer falha ou ausência de provas, o caso é imediatamente enviado para acordo", explica. O banco também treina suas equipes internas e escritórios externos para garantir a execução e a qualidade adequadas.

Os acordos feitos, explica Leila Melo, foram focados no pagamento de indenizações aos clientes decorrentes de falhas operacionais. Por questões estratégicas, o banco não divulga números relativos a valores. O modelo adotado pela instituição está baseado em três pilares: foco na solução do problema; não defender o indefensável; e contestações curtas (máximo de três páginas) e fundamentadas. "Indefensável é todo o caso em que constatamos falha do Itaú Unibanco ou que não possuímos teses ou evidências reconhecidas pelos tribunais superiores como adequadas para comprovar a nossa conduta", explica a executiva.

Menção honrosa

Na mesma categoria, receberam menção honrosa o Banco do Brasil e a Câmara de Dirigentes Lojistas de Cunha Porã, em Santa Catarina. O primeiro, pela prática restaurativa desenvolvida pela Ouvidoria Interna com objetivo de resolver conflitos internos entre empregados e estagiários e a própria empresa, com alta taxa de sucesso: 58 mediações que resultaram em 54 acordos e redução do prazo da resposta da Ouvidoria Interna para dez dias.

A entidade de Cunha Porã recebeu menção honrosa por viabilizar a solução de conflitos entre lojistas e clientes locais com a instalação do Posto de Atendimento e Conciliação, localizado na própria Câmara. O posto coleta reclamações e dados e agenda as audiências. Das 489 audiências realizadas entre outubro de 2013 e outubro de 2014, 329 resultaram em acordos (67%).

O Prêmio Conciliar é Legal reconheceu, em sua quinta edição, 14 práticas de tribunais, profissionais,

organizações e empresas que incentivam e disseminam a cultura da conciliação na resolução de conflitos. A entrega dos troféus ocorreu no último dia 30 de junho.

A categoria sociedade civil contempla trabalhos e práticas de quaisquer integrantes da Sociedade Civil como comitês de mediação da OAB, organizações não-governamentais, empresas e instituições que estejam auxiliando tribunais na efetivação da política instituída pela Resolução 125/2010 do CNJ. A premiação é uma iniciativa do Comitê Gestor Nacional da Conciliação, coordenado pelo conselheiro Emmanoel Campelo. *Com informações da Assessoria de Imprensa do CNJ.*

Date Created

07/07/2015