



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2020

Sumário

INTRODUÇÃO	2
OBJETIVO	2
APRESENTAÇÃO	3
PILARES.....	4
CARTA DO OUVIDOR	5
CANAIS DE ACESSO	6
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	6
CANAIS DE ATENDIMENTO	7
TOTAL GERAL - OUVIDORIA.....	8
OUVIDORIA	9
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE OUVIDORIAS	10
BACEN – BANCO CENTRAL DO BRASIL	11
PROCON	13
CONSUMIDOR.GOV	14
INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR.....	15
CONCLUSÃO.....	16

INTRODUÇÃO

Este relatório é destinado ao Conselho de Administração e Diretoria, Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria, em cumprimento as **Resoluções nº. 4.433 de 23/07/2015** e **nº 4.629 de 25/01/2018**, do **Conselho Monetário Nacional**, em seu artigo 13, Capítulo VI, bem como **Artigo 12 da Instrução CVM 529**, anexo 12, e **normativo SARB 022/2019** da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos “FEBRABAN”, referente ao 1º Semestre de 2020 acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original.

OBJETIVO

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta com o Ouvidor, representante do cliente na Instituição, atuando com imparcialidade na mediação de conflitos. A Ouvidoria tem por premissa o registro, o tratamento, o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes internos e externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções das questões apresentadas, bem como dar o direcionamento adequado para temas que possam trazer impactos à instituição.

APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria do Banco Original traz informações transparentes das atribuições diárias, incluindo dados do SAC e de todos os canais externos atendidos na Ouvidoria.

O compromisso com a informação fidedigna é premissa essencial base que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao canal, para atuação de forma imparcial e justa, na busca de soluções eficientes, na atuação com isonomia e respeito ao consumidor e na proposição de melhorias à Organização.

A Ouvidoria é a última instância do cliente na instituição e, portanto, tem forte compromisso com a solução. Os elementos colecionados em razão dos casos tratados fornecem subsídios para aprimorar os processos internos, as políticas e os produtos da instituição.

Ouvidoria

Banco Original

PILARES

1. Inovador

Oferecer produtos e serviços inovadores, com a mais alta tecnologia em segurança e as práticas mais modernas do mercado financeiro.

2. Simples

Buscar a proximidade de uma relação personalizada com cada cliente e um atendimento disponível para qualquer situação.

3. Próximo

Simplificar a relação entre os clientes e suas finanças, através de linguagem fácil e serviços de alta praticidade.

4. Confiável

Ter os melhores especialistas de diferentes áreas do mercado, para assegurar confiança e solidez em todos os nossos serviços.

5. Transparente

Ter uma comunicação simples e objetiva, para garantir transparência em todas as relações e transações.

CARTA DO OUVIDOR

A Ouvidoria é o canal de mediação entre cliente e empresa instituído pela Resolução nº 4433/2015 do CMN e tem por objetivo o registro e o acompanhamento de reclamações, sugestões, solicitações, elogios e denúncias dos clientes, garantindo que o tratamento dado à cada ocorrência seja feito de forma justa e imparcial.

Agindo na causa-raiz de cada demanda recebida, a Ouvidoria atua como facilitadora e transformadora, buscando a melhoria contínua em toda a Instituição, para estreitar cada vez mais o relacionamento com o cliente e aprimorar os produtos, serviços e o atendimento.

A Ouvidoria participa da Autorregulação Bancária da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos e o normativo de Ouvidoria SARB 022/2019 estabelece os padrões mínimos de conduta e estimula as melhores práticas de funcionamento, comunicação e mediação de conflitos entre as Instituições Financeiras Signatárias e seus consumidores no âmbito da Ouvidoria, reconhecendo sua dignidade e vulnerabilidade, além de prevenir riscos e harmonizar seus interesses.

No primeiro semestre de 2020 identificamos melhoria no ranking de reclamações e de qualidade de Ouvidorias no mercado financeiro. Em termos de reclamação passamos da 8ª. colocação para a 16ª e, em termos de qualidade, saímos da 20ª colocação para a 6ª.

Continuaremos com o compromisso de identificar os pontos de atenção e levar ao conhecimento das áreas envolvidas, com propostas de melhoria e aperfeiçoamento dos nossos produtos e serviços.

Glauber Marinelli

Ouvidor

CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria funciona em dias úteis, das 9h às 18h, e os contatos podem ser feitos através dos seguintes canais:

Telefone

Ligação gratuita para 0800 755 0755.

Correspondência

Rua Porto União, 295

Brooklin – São Paulo/SP

CEP: 04568-020

Aos cuidados da Ouvidoria.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Área da Ouvidoria centraliza o atendimento de diversos canais de reclamações e está dividida da seguinte forma:

- Ouvidoria
- Canais Externos: BACEN, PROCON e Consumidor.Gov.

CANAIS DE ATENDIMENTO

O SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor – do Banco Original, está em funcionamento conforme disposto no **Decreto 6.523/2008**, pelo telefone 0800 744 0744, todos os dias, 24 horas.

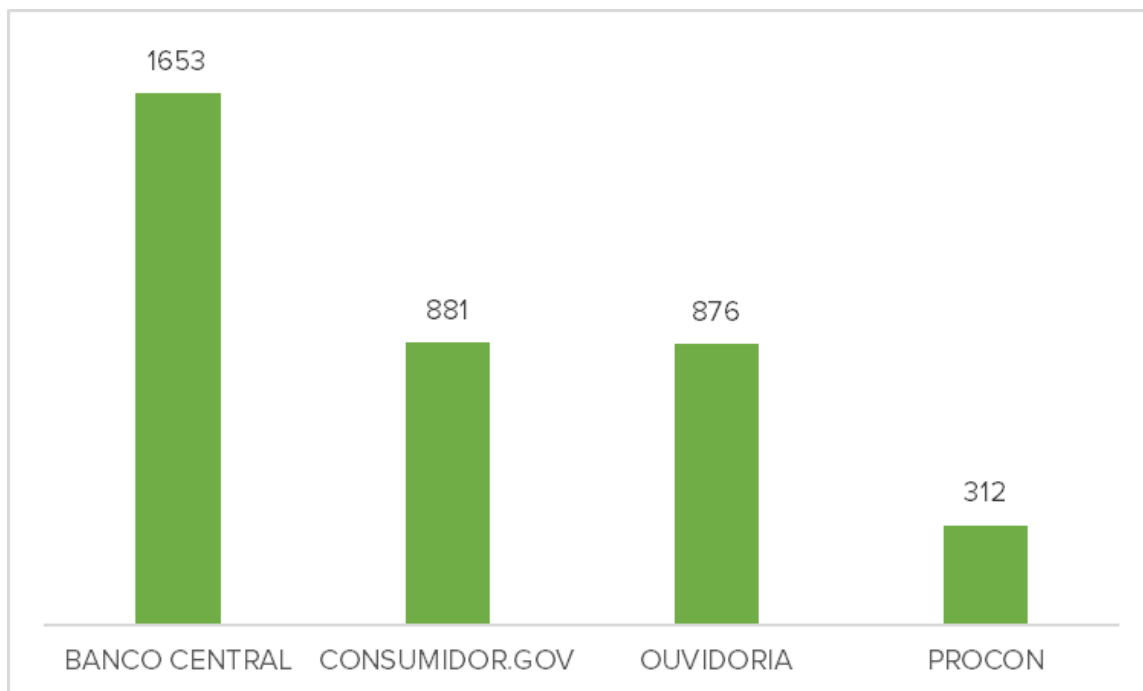
O SAC está apto para oferecer informações gerais, receber e dar tratamento a reclamações e realizar cancelamentos.

SAC - ANÁLISE 2020	JAN	%	FEV	%	MAR	%
RECLAMAÇÕES	1044	5,63%	485	6,18%	296	6,56%
INFORMAÇÕES	13841	74,65%	5953	75,86%	3379	74,86%
CANCELAMENTOS	426	2,30%	135	1,72%	57	1,26%
OUTRAS DEMANDAS	3229	17,42%	1274	16,24%	782	17,32%
TOTAL GERAL SAC	18540	100,00%	7847	100,00%	4514	100,00%

ABR	%	MAI	%	JUN	%	TOTAL GERAL SEMESTRE	%
641	4,79%	964	5,83%	1031	6,33%	4461	5,79%
9982	74,63%	12044	72,87%	12199	74,96%	57398	74,47%
222	1,66%	225	1,36%	170	1,04%	1235	1,60%
2530	18,92%	3294	19,93%	2875	17,67%	13984	18,14%
13375	100,00%	16527	100,00%	16275	100,00%	77078	100,00%

TOTAL GERAL - OUVIDORIA

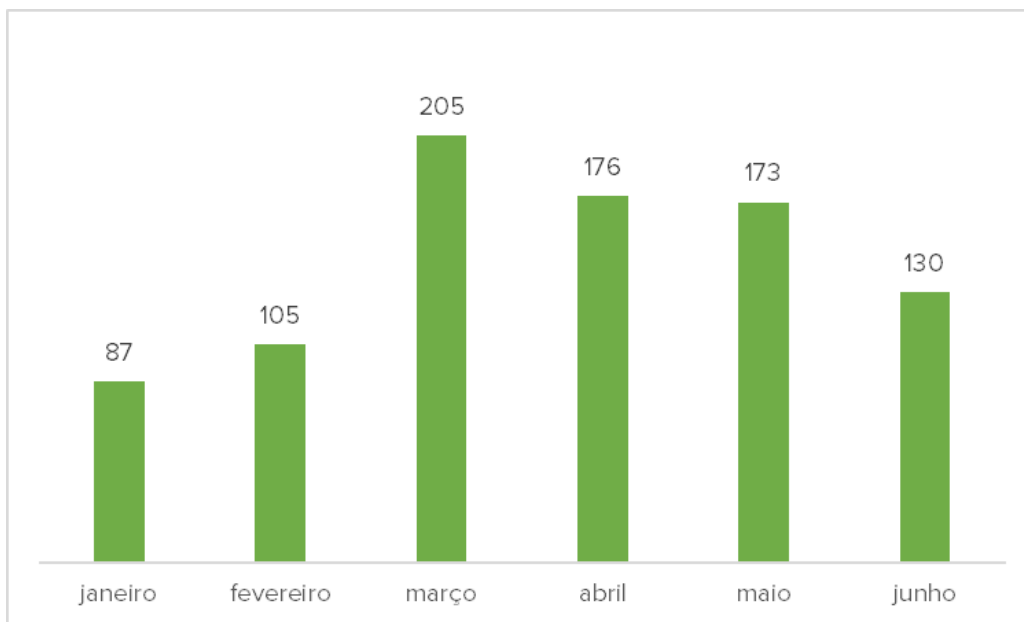
No primeiro semestre de 2020, foram registradas **3.722 reclamações de todos os canais atendidos pela Ouvidoria**, conforme demonstrado abaixo. O aumento da demanda em relação ao período anterior decorreu do crescimento da carteira de clientes.



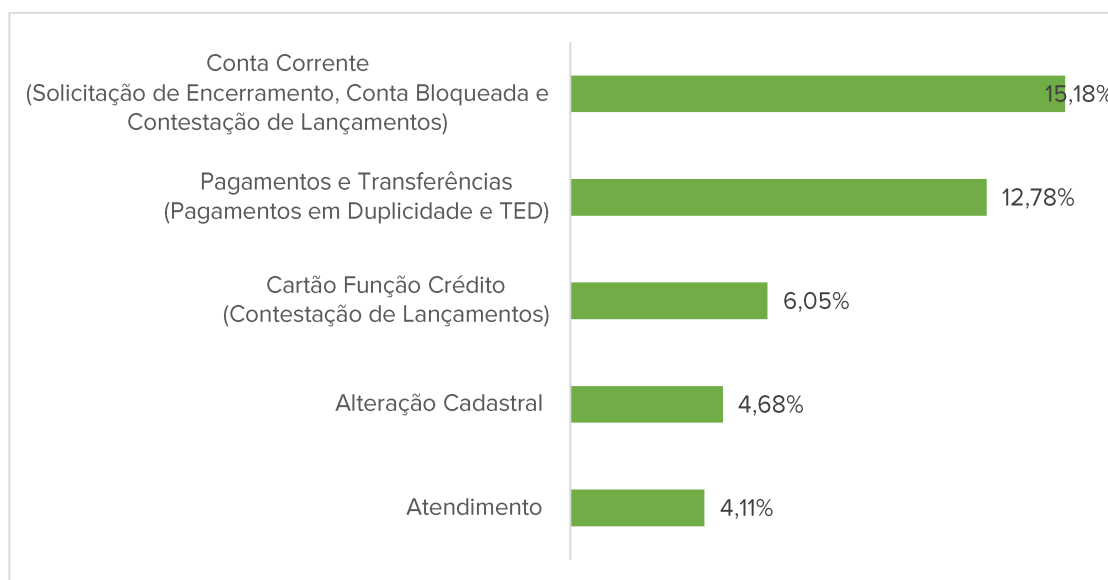
OUVIDORIA

Nesta seção, apresentamos os indicadores do canal institucional de Ouvidoria, onde foram registradas **876 reclamações**.

Total de demandas por mês



Principais Motivos:



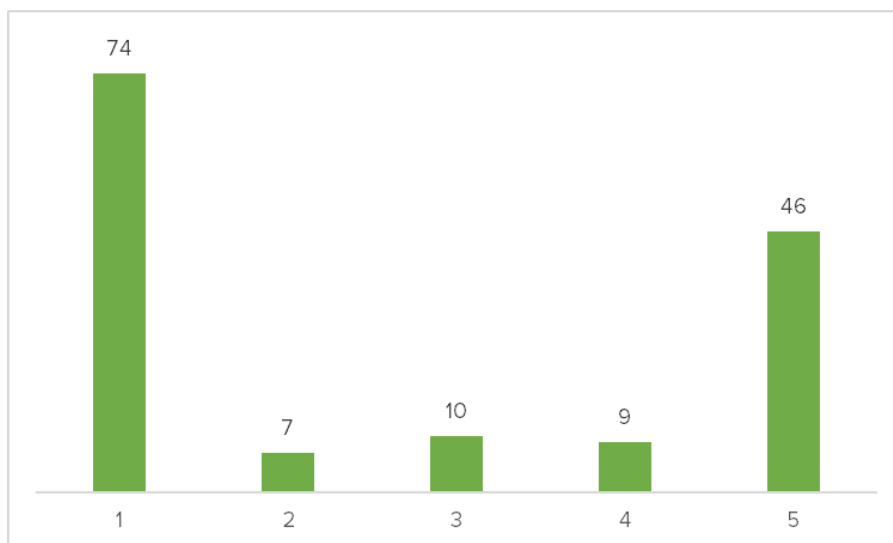
Média de solução de demandas do 1º Semestre de 2020 – Do total das **876** demandas, **527 (60,15%)** foram solucionadas em até 5 dias úteis e **349 (39,85%)** acima de 5 dias úteis.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE OUVIDORIAS

Dos 876 registros, 100% dos atendimentos foram encaminhados para os referidos clientes, onde obtivemos uma taxa média de 16,32% de resposta, sendo:

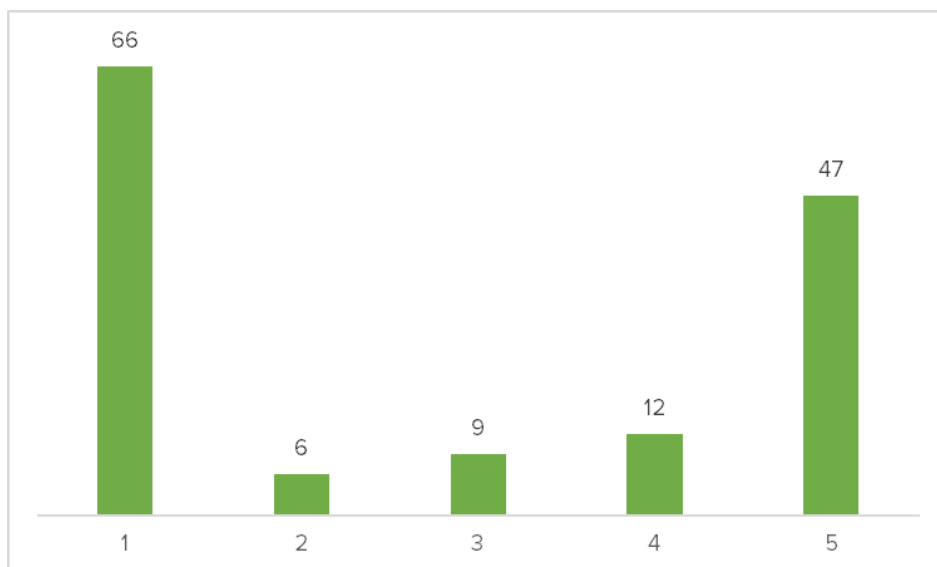
Solução apresentada:

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5, o mais alto, avalie a **SOLUÇÃO** apresentada pela OUVIDORIA para a sua solicitação.



Qualidade do Atendimento:

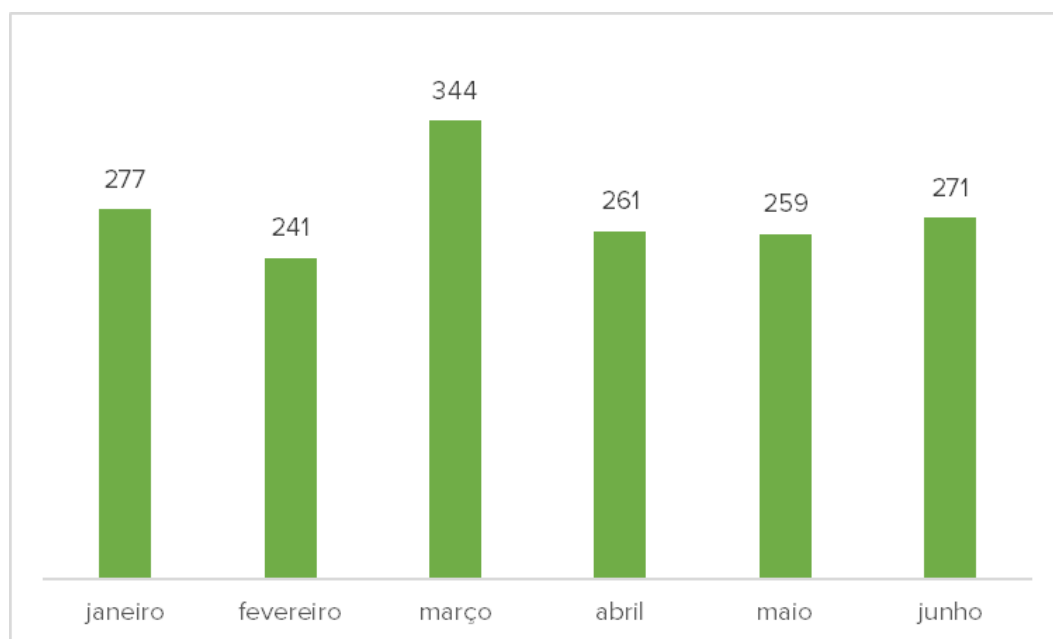
Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5, o mais alto, avalie a **QUALIDADE** do atendimento prestado pela OUVIDORIA.



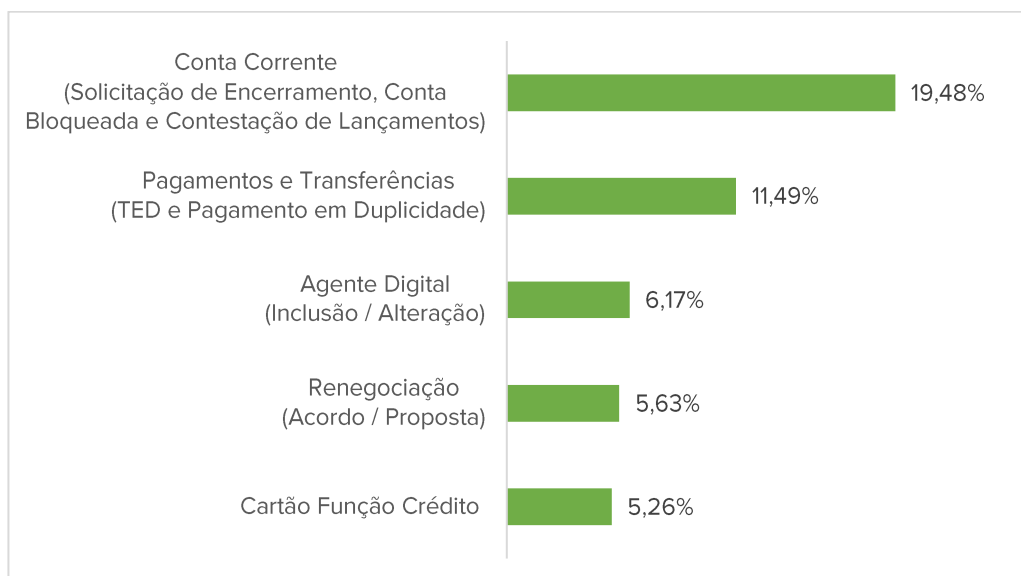
BACEN – BANCO CENTRAL DO BRASIL

A seguir, apresentamos os indicadores das demandas recebidas por meio do Banco Central do Brasil (BACEN). No primeiro semestre de 2020, recebemos 1.653 demandas por este canal.

Entradas por mês

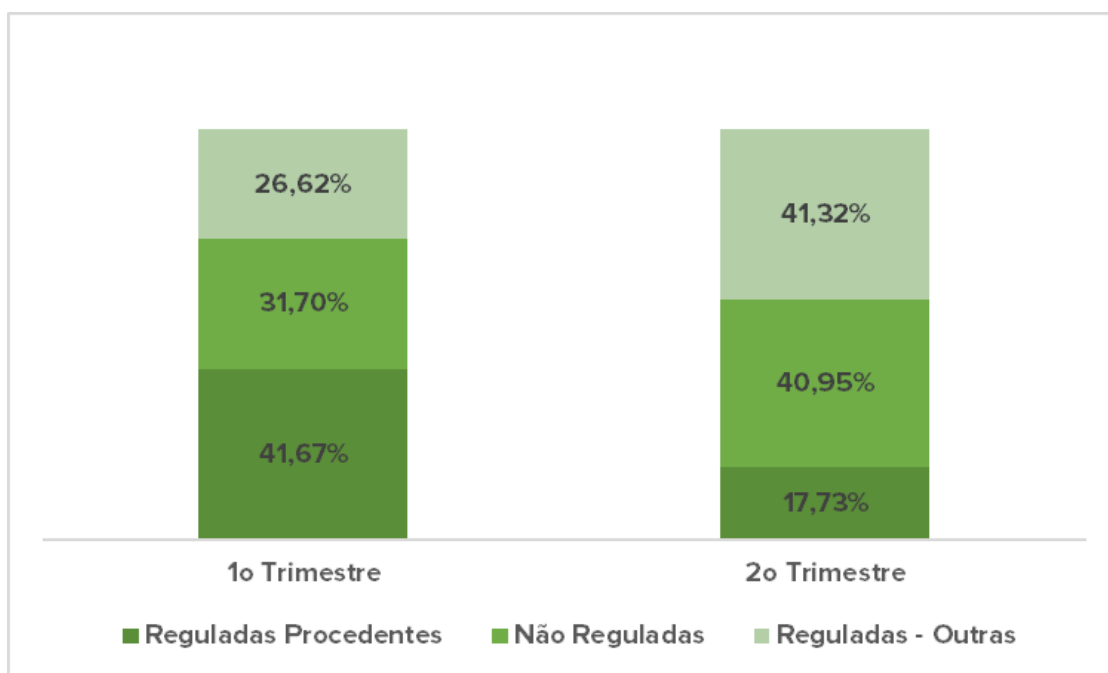


Principais Motivos:



Classificação do Banco Central

Ranking de Reclamações



8º lugar no Ranking

16º lugar no Ranking

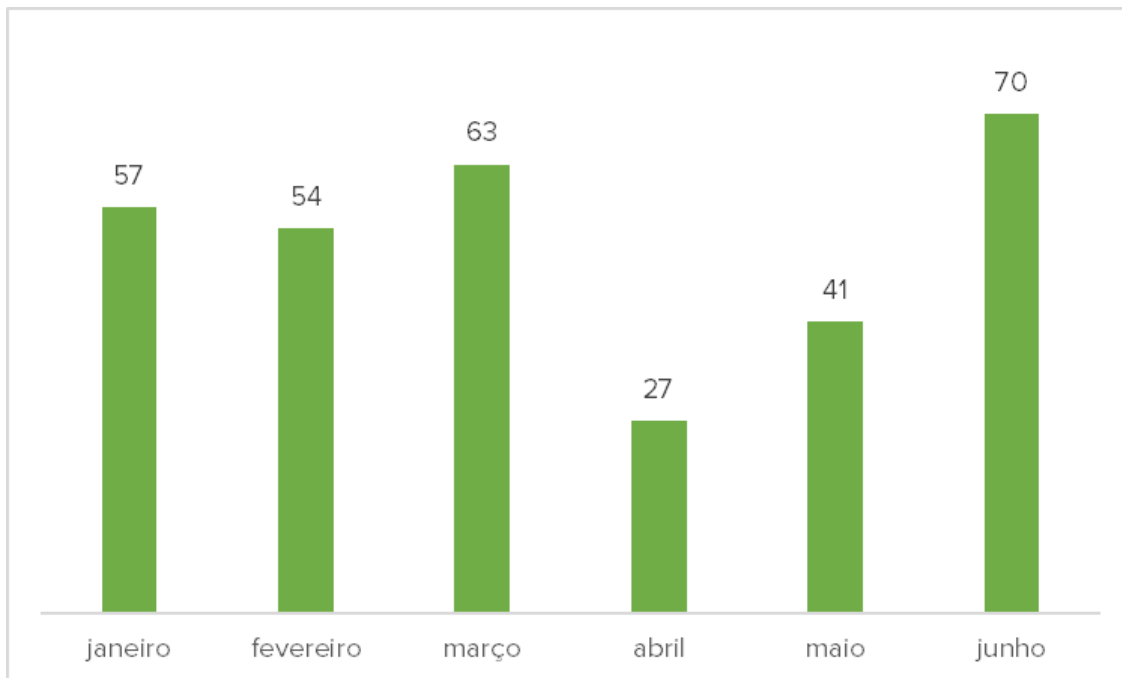
Ranking de Qualidade de Ouvidorias

	1º Trimestre	2º Trimestre
Prazo médio de Respostas (dias úteis)	4,32	3,48
Reclamações sobre a qualidade da resposta	13	4
Reclamações sobre a Ouvidoria	1	0
Posição no Ranking de Qualidade	20ª colocação	6ª colocação

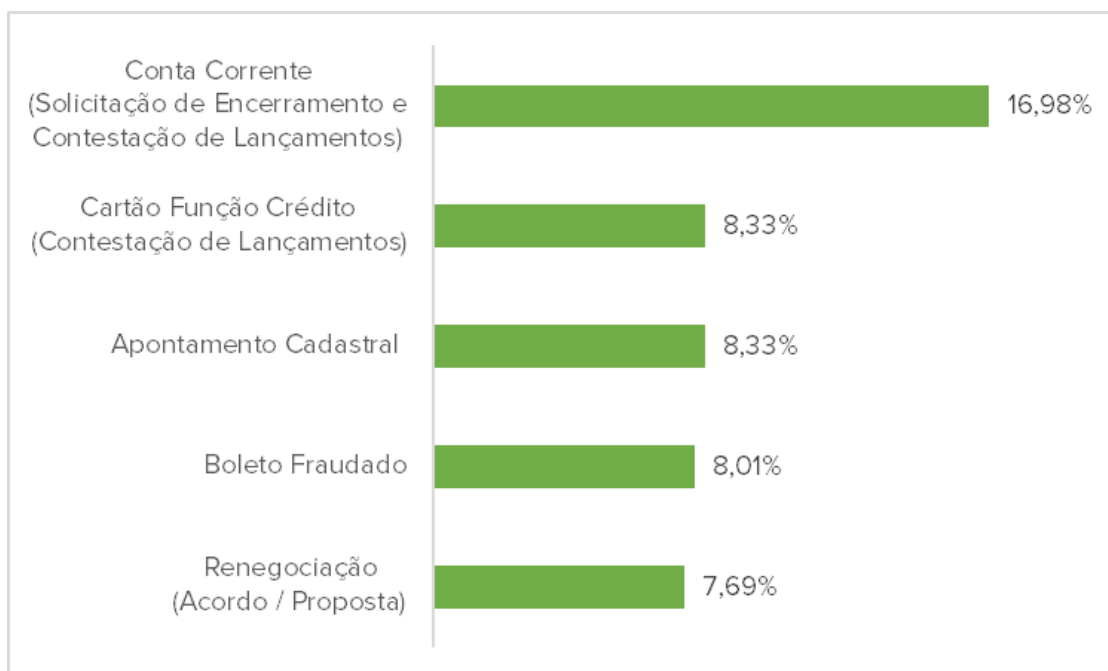
PROCON

No primeiro semestre de 2020, foram registrados 312 casos no canal Procon.

Entradas por Mês



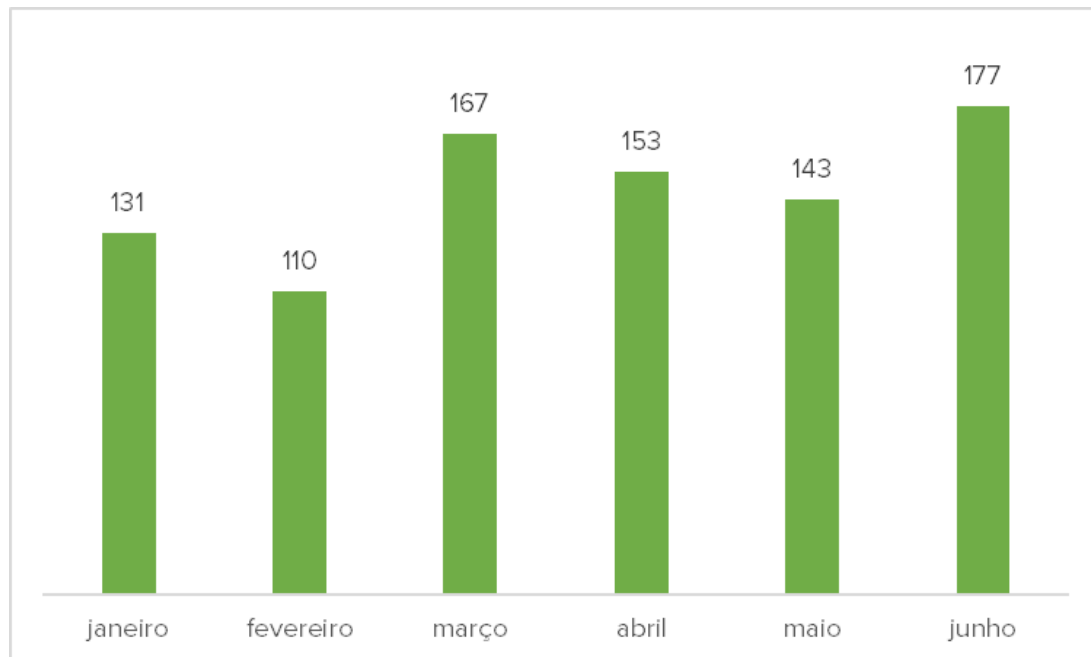
Principais Motivos:



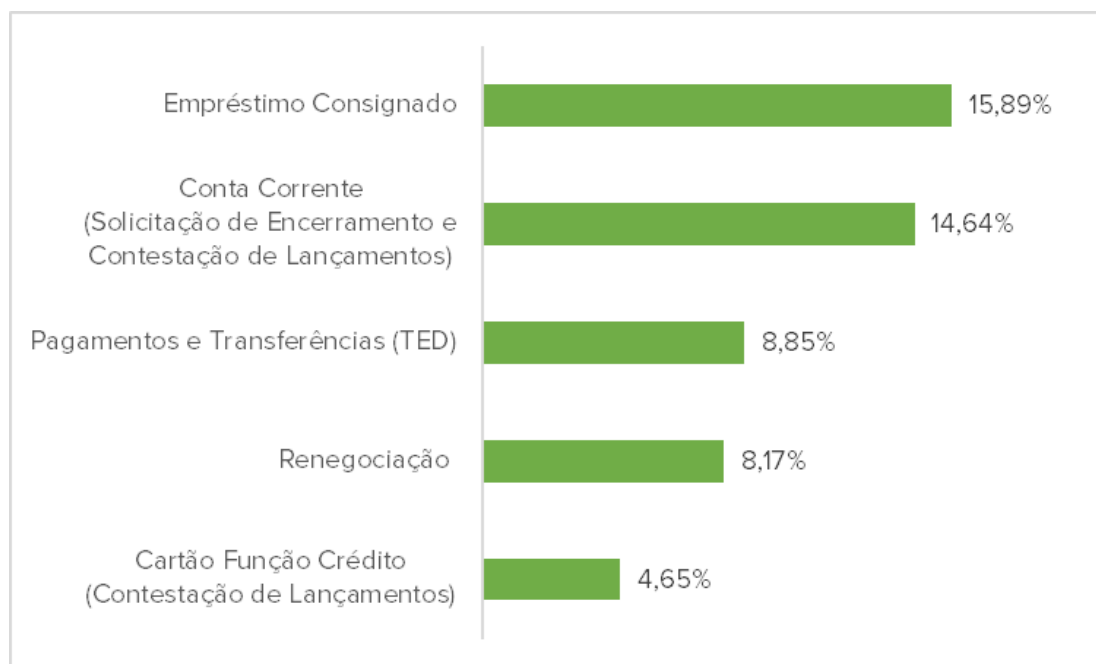
CONSUMIDOR.GOV

Na plataforma Consumidor.gov foram registradas 881 manifestações durante o primeiro semestre de 2020.

Entradas Por Mês



Principais Motivos:



INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR

PICPAY SERVIÇOS S.A.

Excepcionalmente, nesse primeiro semestre de 2020, recebemos muitas demandas da PicPay, empresa controlada pelo Banco Original.

A Ouvidoria atendeu a essas demandas / reclamações tendo em vista o encaminhamento e promoveu o direcionamento adequado. Abaixo estão os volumes por canais de atendimento x período do semestre.

Essas demandas, por não se referirem a questões afetas ao Banco, não foram sensibilizaram a volumetria de demandas apresentada nos itens anteriores.

Somente casos envolvendo PicPay

	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20
BANCO CENTRAL	4	13	11	11	12	128
CONSUMIDOR.GOV	1	7	10	7	19	66
OUVIDORIA	0	0	0	0	2	0
PROCON	1	0	0	0	0	6
	6	20	21	18	33	200

CONCLUSÃO

Não foram identificados temas de impacto significativo para a instituição para este primeiro semestre de 2020.

Os casos analisados e a identificação dos ofensores serviram de base para a recomendação de implementação de planos de melhoria às áreas envolvidas, com foco a reduzir os níveis de reclamação sobre esses assuntos.

E por fim, não obstante ao cenário de pandemia decorrente do vírus COVID-19, a atuação da Ouvidoria permaneceu plenamente eficaz no atendimento aos clientes, sem intercorrências ou interrupções.