



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2022

05 de agosto de 2022

INTRODUÇÃO	3
APRESENTAÇÃO.....	3
ESTRUTURA	3
RELACIONAMENTO ENTRE AS ENTIDADES	4
POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	4
SAC	5
ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA	5
OUVIDORIA	6
BANCO CENTRAL DO BRASIL – RDR	8
PROCON.....	8
OUTROS CANAIS.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS	9

INTRODUÇÃO

Este relatório é destinado ao Conselho de Administração, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria, em cumprimento ao disposto no parágrafo único do artigo 12 da Resolução CMN nº. 4.860 de 23/10/2020, no Anexo do artigo 12 da Resolução CVM 43 e normativo SARB 022/2019 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos, referente às atividades da Ouvidoria do primeiro semestre de 2022.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação de conflitos de última instância e deve atuar com integridade e imparcialidade. Recebe e registra sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes e usuários, com o objetivo de garantir a entrega de um parecer conclusivo no prazo regulamentar estabelecido.

A Ouvidoria trabalha em permanente evolução e seus colaboradores são periodicamente atualizados sobre os temas inerentes às suas atividades.

O propósito da Ouvidoria permeia a busca de soluções eficientes, com atuação isonômica, envidando esforços para a mitigação de riscos à imagem da Instituição e a judicialização das demandas, prezando sobretudo o respeito ao consumidor no tratamento formal e respostas conclusivas às reclamações efetuadas. Também está no âmbito de suas atribuições a apresentação de recomendações de melhorias nos processos internos, políticas e produtos da instituição, com base nos subsídios colecionados, a disseminação da cultura e da cidadania.

ESTRUTURA

A Ouvidoria conta com a participação de 05 (cinco) profissionais, além da Ouvidora, devidamente certificados e capacitados a realizar o atendimento das demandas e a mediação de conflitos.

A Ouvidoria atua em dias úteis das 9h às 18h, pelo telefone 0800 755 0755 e está lotada à Rua Porto União, 295 – São Paulo.

Além do canal institucional da Ouvidoria, atendemos às demandas de:

- Notificação Extrajudicial;
- Banco Central do Brasil – RDR;
- PROCON;
- B3;
- CVM.

RELACIONAMENTO ENTRE AS ENTIDADES

Na busca pela adoção de melhores práticas do mercado, a Ouvidoria do Banco Original mantém relacionamento institucional com os órgãos reguladores, com as entidades de classe as com outras ouvidorias do mercado financeiro.

Neste sentido, estivemos presentes em encontros periódicos no Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos - e da Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC - Associação Brasileira de Bancos.

Além disso, a ouvidora do Original, Renata Lima, passou a integrar a coordenação da Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC - Associação Brasileira de Bancos.

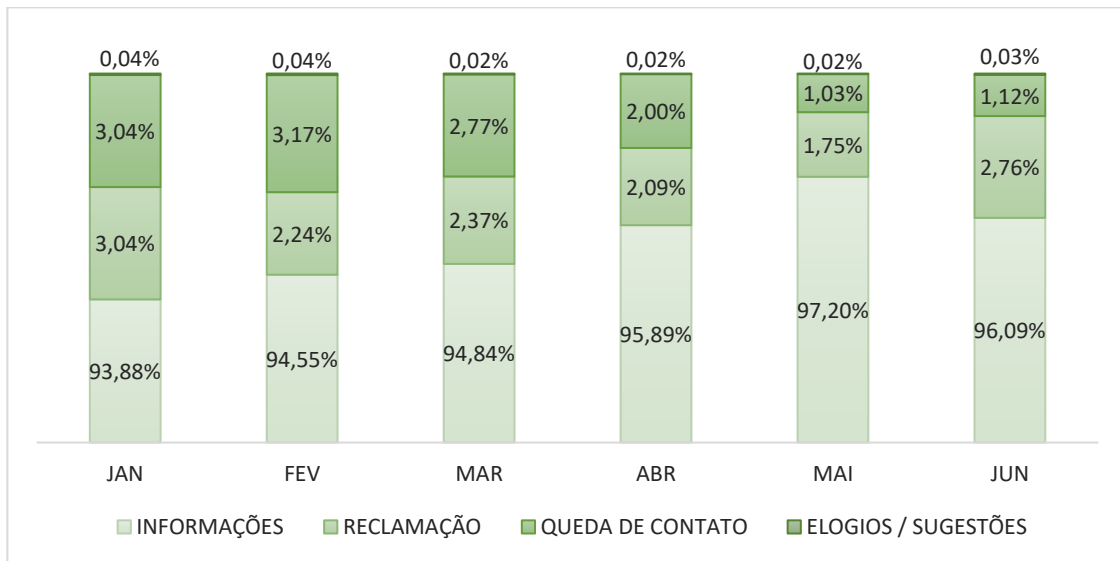
POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A política estabelece princípios e diretrizes observadas por todas as áreas e em todas as fases de relacionamento com os clientes e assegura que todos os produtos e serviços ofertados sejam adequados, preservando, assim, a transparência e a ética na relação. A revisão da política é feita periodicamente, conforme necessidade.

Nossa política estabelece princípios de centralidade no cliente, disseminando a importância de priorizar e colocar o cliente no centro das decisões tomadas, com o objetivo de encantar e fidelizar os clientes e usuários.

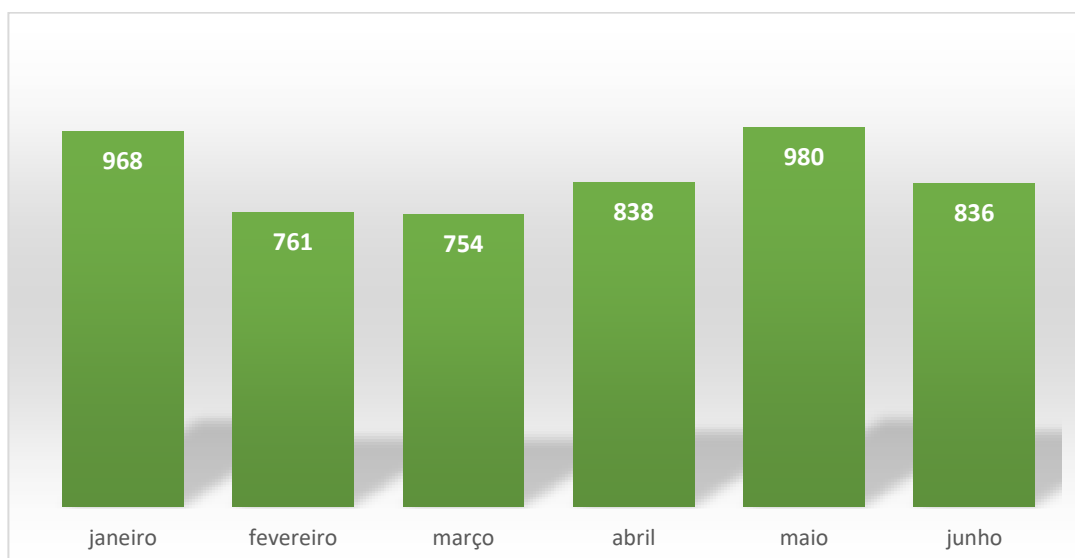
SAC

O SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor – do Banco Original é a primeira instância de atendimento às reclamações dos clientes e usuários. O SAC funciona conforme disposto no Decreto 6.523/2008, pelo telefone 0800 744 0744, todos os dias, 24 horas. A seguir, indicadores do referido canal:



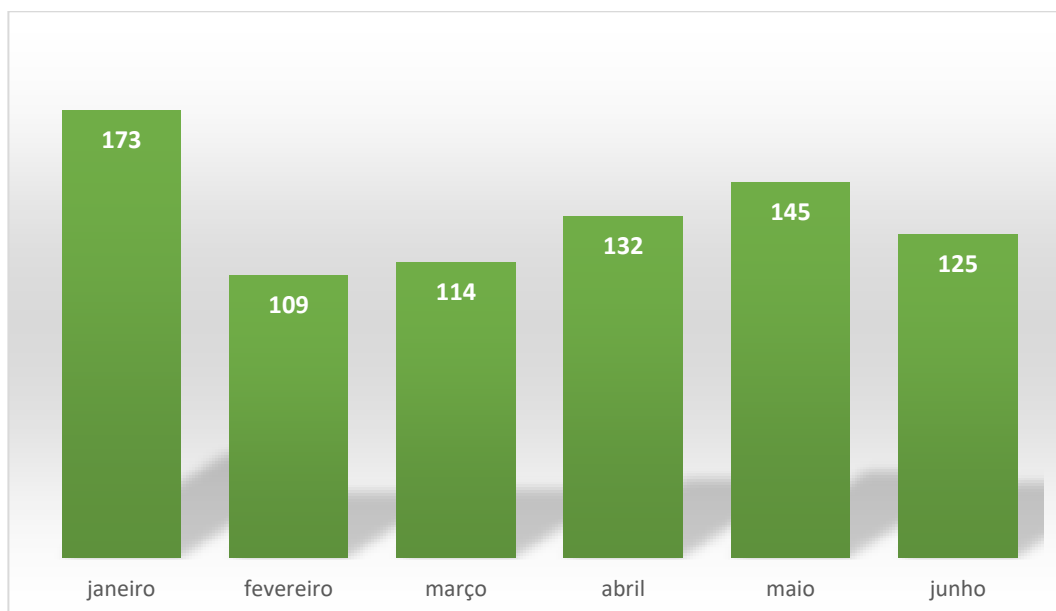
ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2022 foram registradas 5.137 reclamações de todos os canais atendidos pela Ouvidoria (0800, BACEN, PROCON, Notificação Extrajudicial e B3), distribuídas mensalmente conforme demonstrado abaixo:

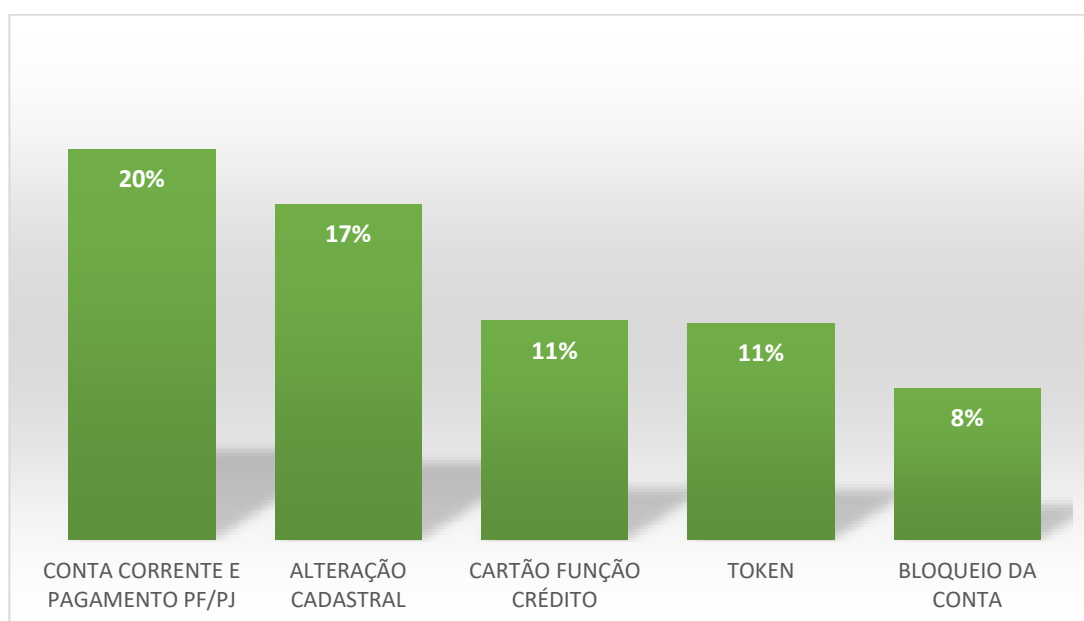


OUVIDORIA

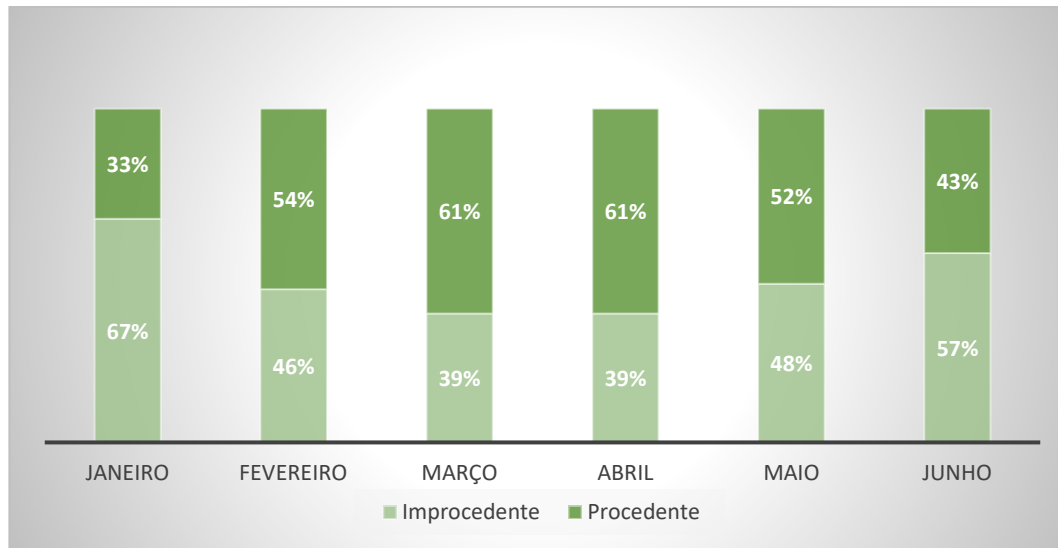
No período indicado, a Ouvidoria registrou 798 demandas, das quais 71% foram solucionadas em até 05 dias úteis.



Assuntos mais reclamados na Ouvidoria:



Demandas classificadas por procedência:



Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria:

Numa escala de 1 a 5, a Ouvidoria apresentou nota média de 2,65 com relação à qualidade do atendimento prestado, com resultado adequado comparativamente aos demais players de mercado.

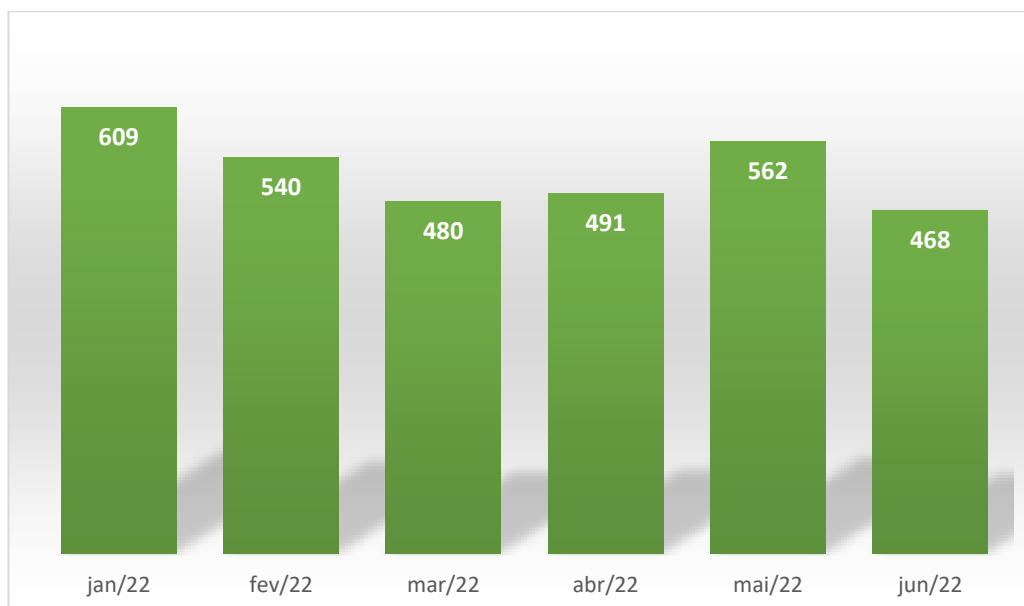
Proposições de melhorias:

Nas reuniões periódicas destinadas à qualidade, a Ouvidoria apresentou os maiores ofensores, propiciando discussões sobre os temas, na busca de rápida solução. Outras melhorias foram endereçadas, a saber:

- A partir do apontamento da Ouvidoria a respeito do tratamento das manifestações, foi implantado o Fórum de Manifestações com vistas a garantir o tratamento adequado da queixa do cliente já na primeira instância, com conseqüente possibilidade de retorno ao cliente, pelo SAC.
- Para a equipe de parcerias, foi enviada proposta de melhoria no que diz respeito às comunicações aos clientes.
- Sugerimos avanços no alinhamento entre as áreas de PIX e Prevenção à Fraudes.
- São feitos alinhamentos constantes com o SAC e demais áreas, visando identificar e atuar nos maiores ofensores.

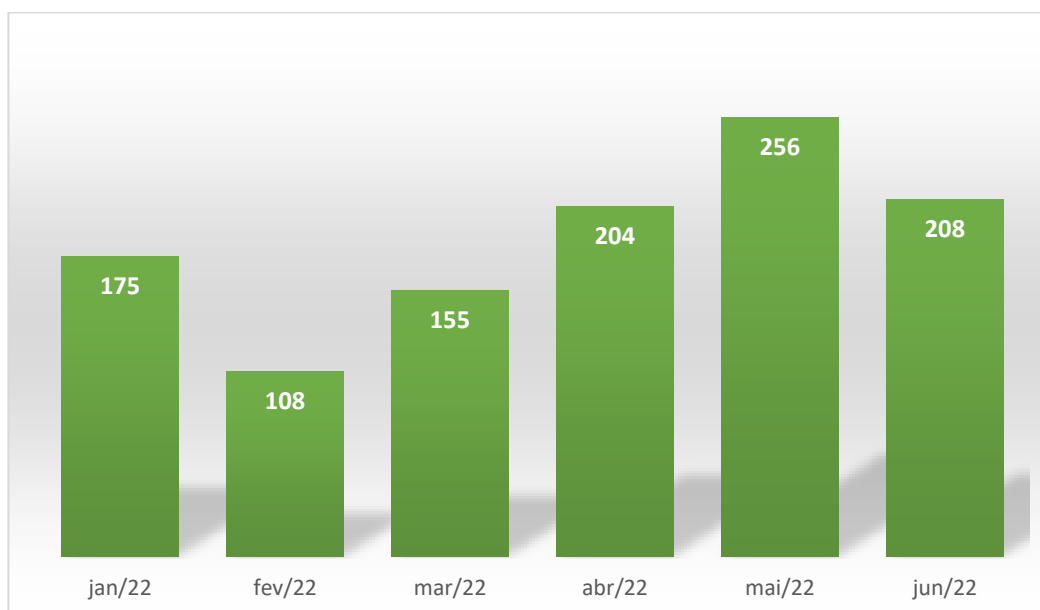
BANCO CENTRAL DO BRASIL – RDR

No primeiro semestre de 2022 foram recebidas 3.150 demandas por este canal e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 7 dias úteis.



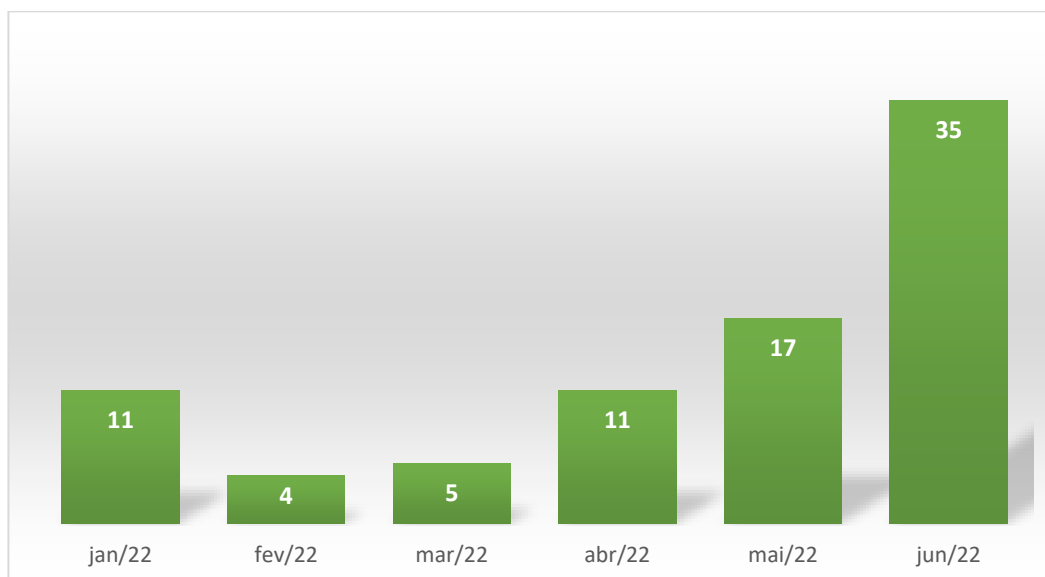
PROCON

No primeiro semestre de 2022 foram recebidas 1106 demandas:



OUTROS CANAIS

Nos demais canais (Notificações Extrajudiciais e B3), recebemos 83 casos ao longo do semestre:



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria atua na mediação de conflitos e na proposição de melhorias para que nossos clientes sejam acolhidos plenamente em toda a sua jornada e que, ao acionar a Ouvidoria, tenha atendimento e tratamento adequado de sua queixa.

Todas as ações pertinentes foram adotadas para o tratamento dos maiores ofensores identificados.

Continuamos com nosso propósito de aprimorar constantemente nosso trabalho, fazendo a voz do cliente ser ouvida por toda a Instituição.

Renata Lima
Ouvidora
Banco Original