



Relatório da Ouvidoria **BANCO ORIGINAL**

2º Semestre de 2018

SUMÁRIO

OBJETIVO	3
APRESENTAÇÃO	5
A VISÃO DA OUVIDORIA	7
CARTA DO OUVIDOR	8
CANAIS DE ACESSO	9
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	10
SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA	
1. Quantidade mensal das demandas	13
2. Distribuição das demandas por qualificação	14
3. Distribuição das demandas por tema reclamado	15
4. Distribuição das demandas por canais de acesso	16
5. Distribuição das demandas por prazo de solução	17
6. Distribuição das demandas por assunto reclamado	18
7. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	19

OBJETIVO

Área de Ouvidoria

Canal de comunicação direta com o Ouvidor, visando o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes internos e externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções aos mesmos.





Órgão Regulador: Banco Central do Brasil – Órgão responsável pela regulamentação do Sistema de Ouvidoria Bancária.

Código de Defesa do Consumidor – CDC.

Resolução CMN no 4.433/15 do Banco Central do Brasil: dispõe sobre a instituição do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo **Banco Central do Brasil**.

APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria do Banco Original é uma ferramenta que estabelece as boas práticas na comunicação com nossos clientes e parceiros. Ele traz informações transparentes das nossas atribuições diárias de ouvir, dialogar, observar diferentes comportamentos e entender aflições, desejos e anseios dos nossos clientes internos e externos.

Nosso compromisso, antes de tudo, é com a informação fidedigna, que é a base que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao nosso canal, para atuar de forma absolutamente imparcial

e justa, em todas as questões do dia a dia. Somos a última instância: nosso negócio está intimamente ligado à solução. Acreditamos que os aprendizados de cada caso é que vão nos dar subsídios depois de melhorar nossos processos internos, nossas políticas e produtos.

Temos a forte crença: que uma relação transparente, verdadeira e contínua é uma realidade cada vez mais presente e sustentável nos dias de hoje.

Departamento de Ouvidoria

Banco Original

A VISÃO DA OUVIDORIA É A VISÃO DO BANCO ORIGINAL.



Inovador

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



Simples

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



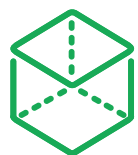
Próximo

Simplificamos a relação entre nossos clientes e suas finanças, através de uma linguagem fácil e serviços de alta praticidade.



Confiável

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



Transparente

Acreditamos que nossa comunicação deve ser aberta e verdadeira, garantindo transparência em todas as relações e transações.

CARTA DO OUVIDOR. SOMOS DIGITAIS. PRIORIZAMOS ATENDIMENTO.

“Podemos dizer que o componente organizacional da Ouvidoria está consolidado nas Instituições Financeiras.”

A Resolução nº 3.477 de 26/07/2007 do Conselho Monetário Nacional, que instituiu a criação da Ouvidoria, passou por aprimoramentos ao longo do tempo. A norma vigente, Resolução nº 4.433 de 23/07/2015, consolidou as atribuições da Ouvidoria.

Dando ainda mais visibilidade às Ouvidorias, o Banco Central do Brasil, Órgão Regulador, passou a divulgar trimestralmente, o Ranking de Qualidade de Ouvidorias. Esse ranking traz ao conhecimento dos cidadãos informações sobre a presteza e qualidade do atendimento realizado pelas Ouvidorias das Instituições Financeiras.

Dentre os indicadores considerados para a elaboração do ranking destaca-se o prazo de solução, a qualidade da resposta oferecida às reclamações registradas pelos cidadãos, bem como, a adesão voluntária às ferramentas públicas de mediação de conflitos, como: a plataforma denominada consumidor.gov.br, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça.

A Ouvidoria do Banco Original liderou o ranking no 1º Trimestre de 2018 com o índice máximo de 5 pontos. Nos demais trimestres, mantivemos os indicadores em níveis elevados; 4,83 e 4,98, respectivamente, consolidando nossa posição de destaque.

A Ouvidoria, canal de comunicação direta com o Ouvidor, visa o registro e o encaminhamento de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias dos clientes internos e externos, garantindo a agilidade na resposta, atuando de forma imparcial e justa, evitando assim desdobramentos para os canais externos, como o Judiciário.

Há muito o que evoluir, sobretudo, em assuntos relacionados à transparência com nossos clientes.

Conforme dispõe a Resolução nº 4.439 de 24/11/2016, divulgamos amplamente nosso compromisso com questões referentes aos princípios de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros. Tal política está publicada e aplica-se a todos os colaboradores do Conglomerado Financeiro Original.

No Original, somos inovadores e nos desafiamos permanentemente. Buscamos a transformação digital. Temos como meta dobrarmos de tamanho em 2019. Crescimento sustentável, construindo um banco cada vez mais próximo, confiável e transparente para nossos clientes, colaboradores e sociedade.

Tiago Miyazaki
Ouvidor

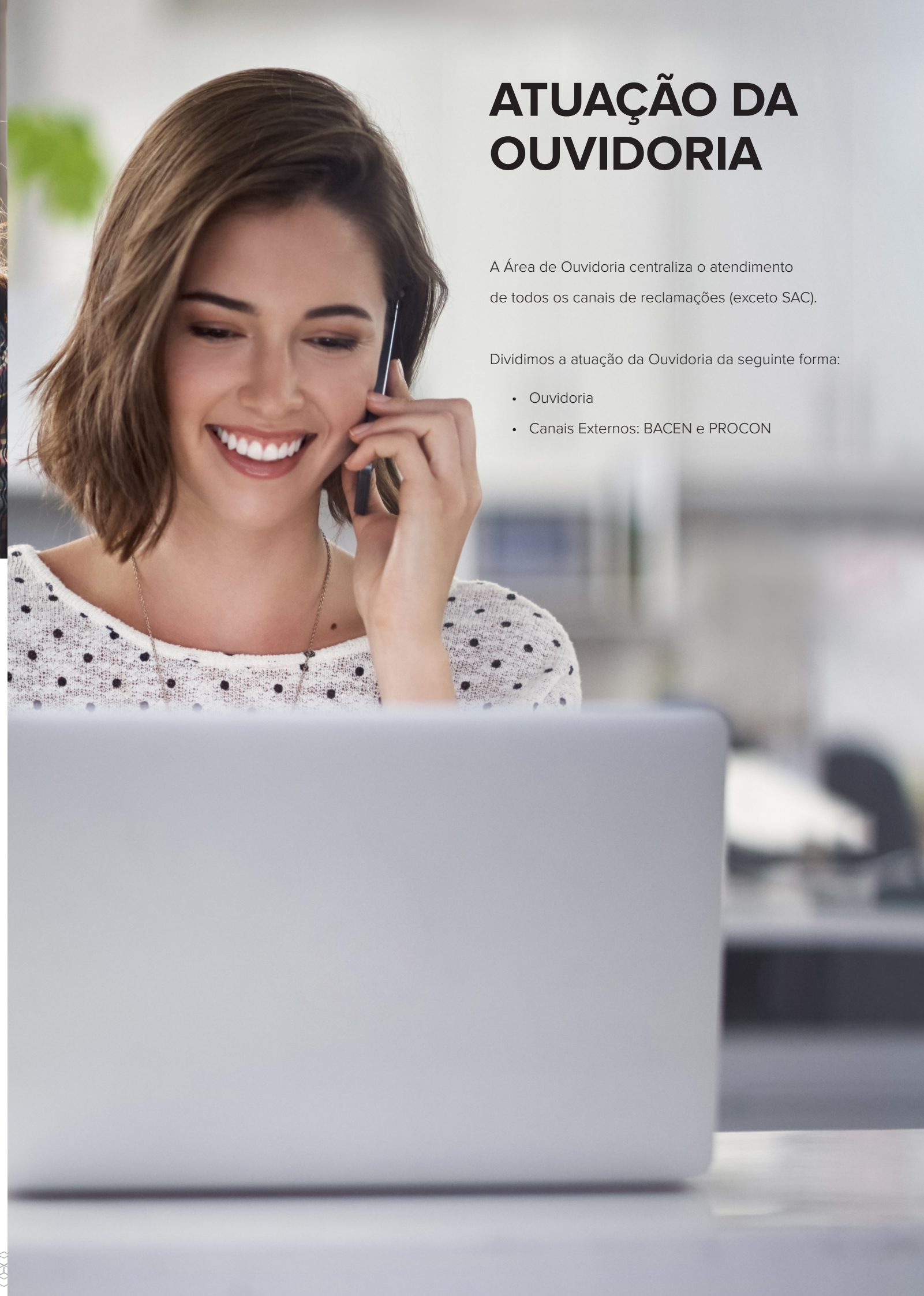


ATUAÇÃO DA OUIDORIA

A Área de Ouvidoria centraliza o atendimento de todos os canais de reclamações (exceto SAC).

Dividimos a atuação da Ouvidoria da seguinte forma:

- Ouvidoria
- Canais Externos: BACEN e PROCON



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.



E-mail

ouvidoria@original.com.br



Correspondência

Rua General Furtado Nascimento, 66

Alto de Pinheiros – São Paulo/SP

CEP: 05465-070

Aos cuidados da Ouvidoria



Pessoalmente

Na sede do banco.

À Diretoria,
Auditoria Interna
e Comitê de Auditoria.

Ref.: Relatório de Atividades da Ouvidoria – 2º Semestre de 2018

Em cumprimento à Resolução nº 4.433 de 23/07/2015, do Conselho Monetário Nacional em seu artigo 13, Capítulo VI, bem como o Artigo 12 da Instrução CVM 529, anexo 12, apresentamos o Relatório referente ao 2º Semestre de 2018, acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original. No período foram registradas 58 (cinquenta e oito) demandas, sendo que 100%, referem-se ao segmento Pessoa Física. Todas as demandas recebidas foram atendidas dentro do prazo estipulado na Resolução nº 4.433 de 10 (dez) dias úteis, e Instrução CVM 529 de 15 (quinze) dias úteis.

Dados Quantitativos / Qualitativos:

- Demandas por mês, segregadas por temas e por qualificação.

JULHO		
Atendimento	Improcedente	2
Cartão de crédito	Procedente solucionada	1
	Improcedente	2
Cheques	Procedente solucionada	1
Conta corrente	Procedente solucionada	1
Outros temas	Improcedente	1
	Procedente solucionada	1

AGOSTO		
Atendimento	Improcedente	1
Cartão de crédito	Procedente solucionada	2
	Improcedente	6
Operação de crédito	Procedente solucionada	1

SETEMBRO		
Atendimento	Improcedente	1
Cartão de crédito	Procedente solucionada	2
	Improcedente	1

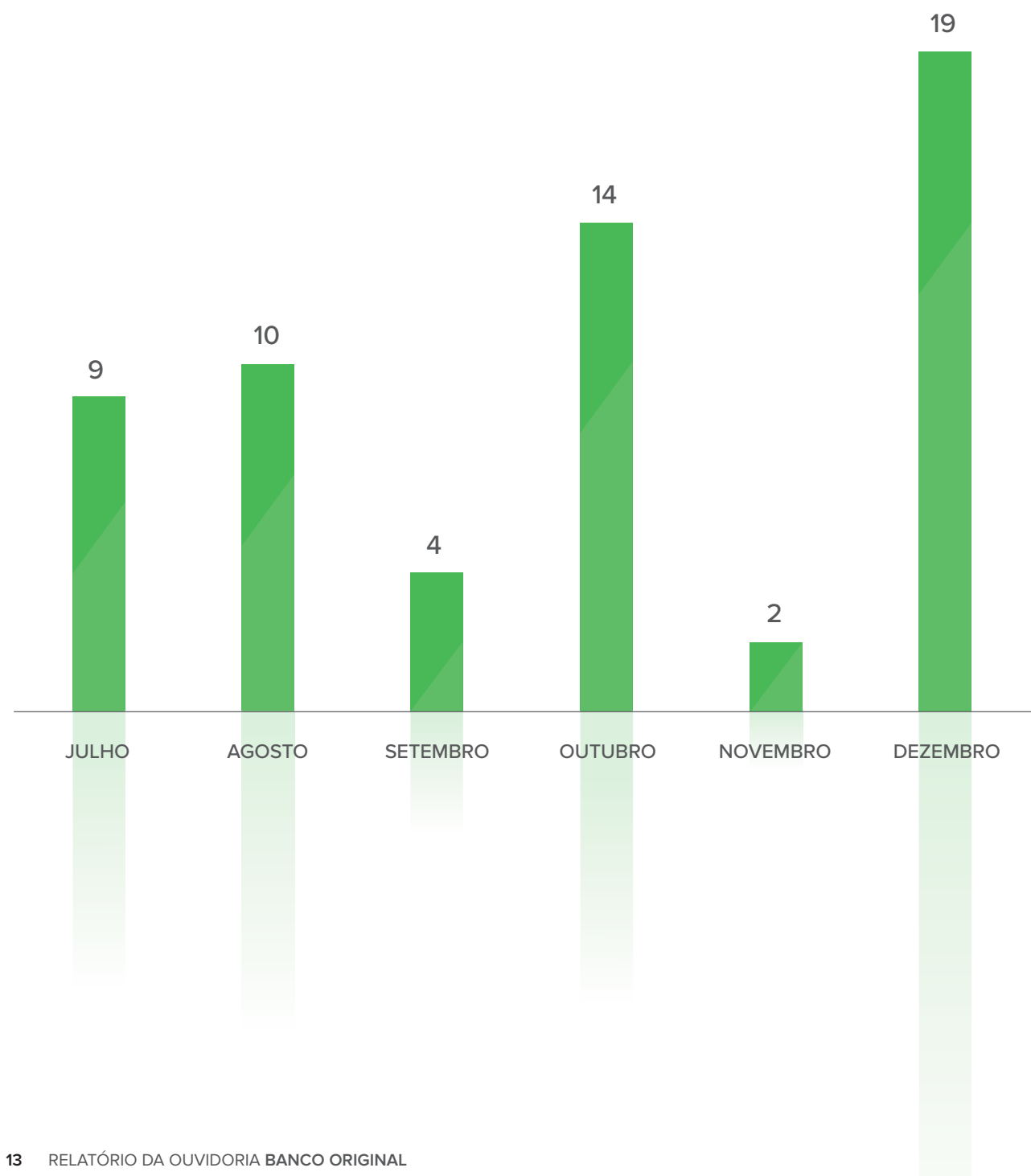
OUTUBRO		
Atendimento	Procedente solucionada	2
	Improcedente	1
Cartão de crédito	Procedente solucionada	4
	Improcedente	6
Conta corrente	Improcedente	1

NOVEMBRO		
Cartão de crédito	Procedente solucionada	1
	Improcedente	1

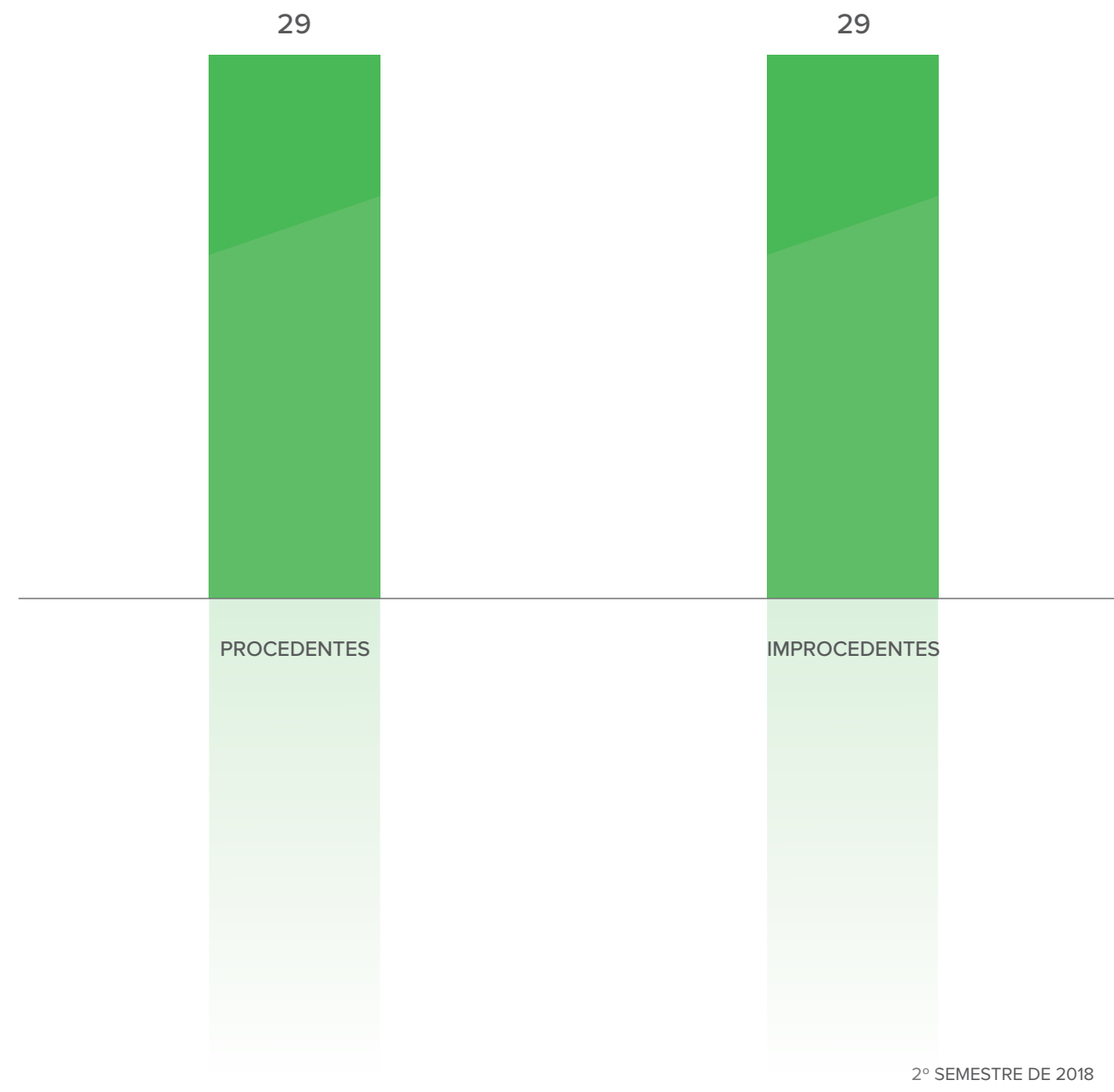
DEZEMBRO		
Atendimento	Procedente solucionada	1
Cartão de crédito	Procedente solucionada	7
	Improcedente	4
Conta corrente	Procedente solucionada	1
Operação de crédito	Procedente solucionada	1
	Improcedente	1
Outros temas	Procedente solucionada	3
	Improcedente	1

SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA

1. Quantidade mensal das demandas:



2. Distribuição das demandas por qualificação:



SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA

3. Distribuição das demandas por tema reclamado:

JULHO	
Atendimento	2
Cartão de crédito	3
Cheques	1
Conta corrente	1
Outros temas	2

AGOSTO	
Atendimento	1
Cartão de crédito	8
Operação de crédito	1

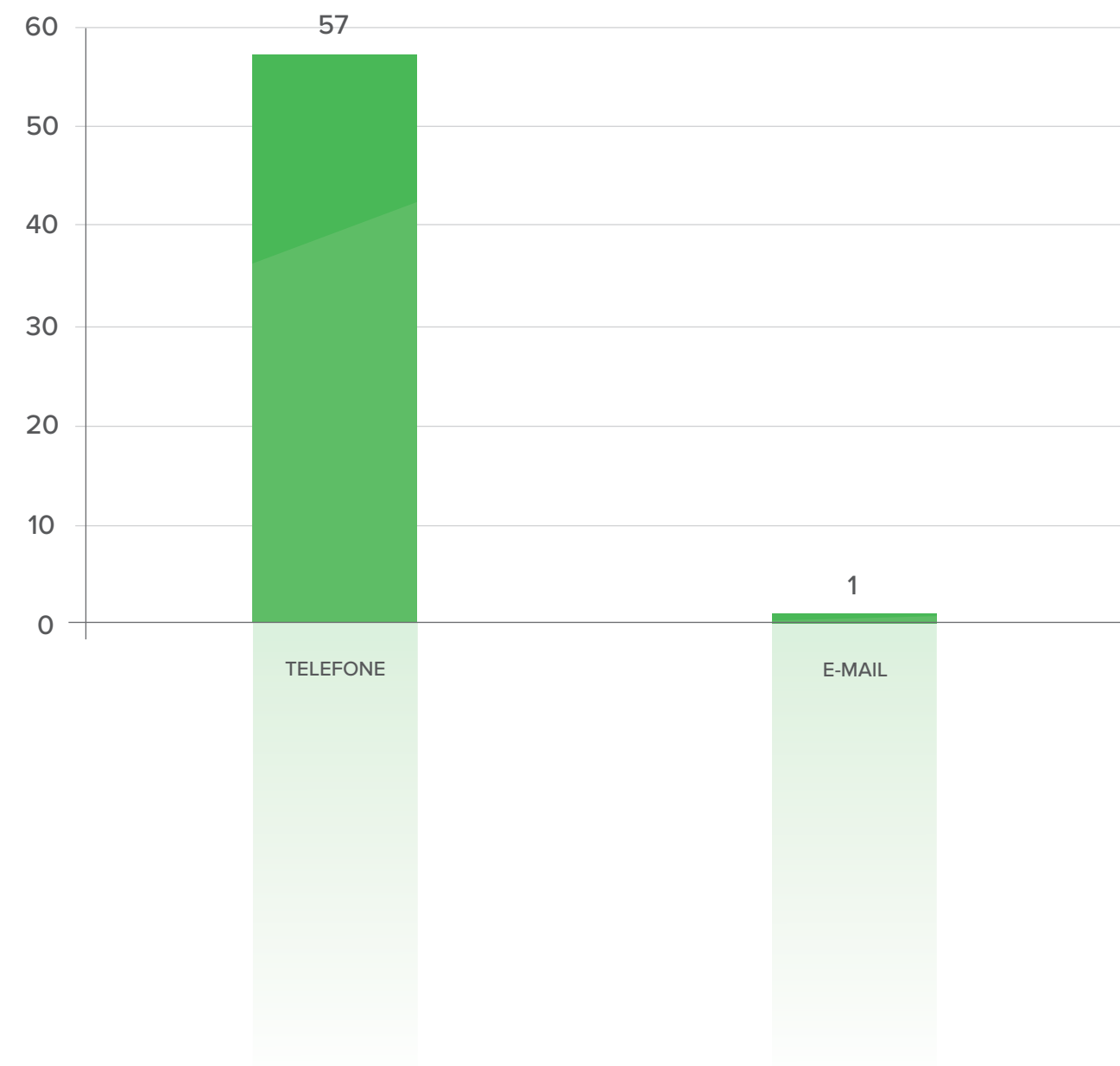
SETEMBRO	
Atendimento	1
Cartão de crédito	3

OUTUBRO	
Atendimento	3
Cartão de crédito	10
Conta corrente	1

NOVEMBRO	
Cartão de crédito	2

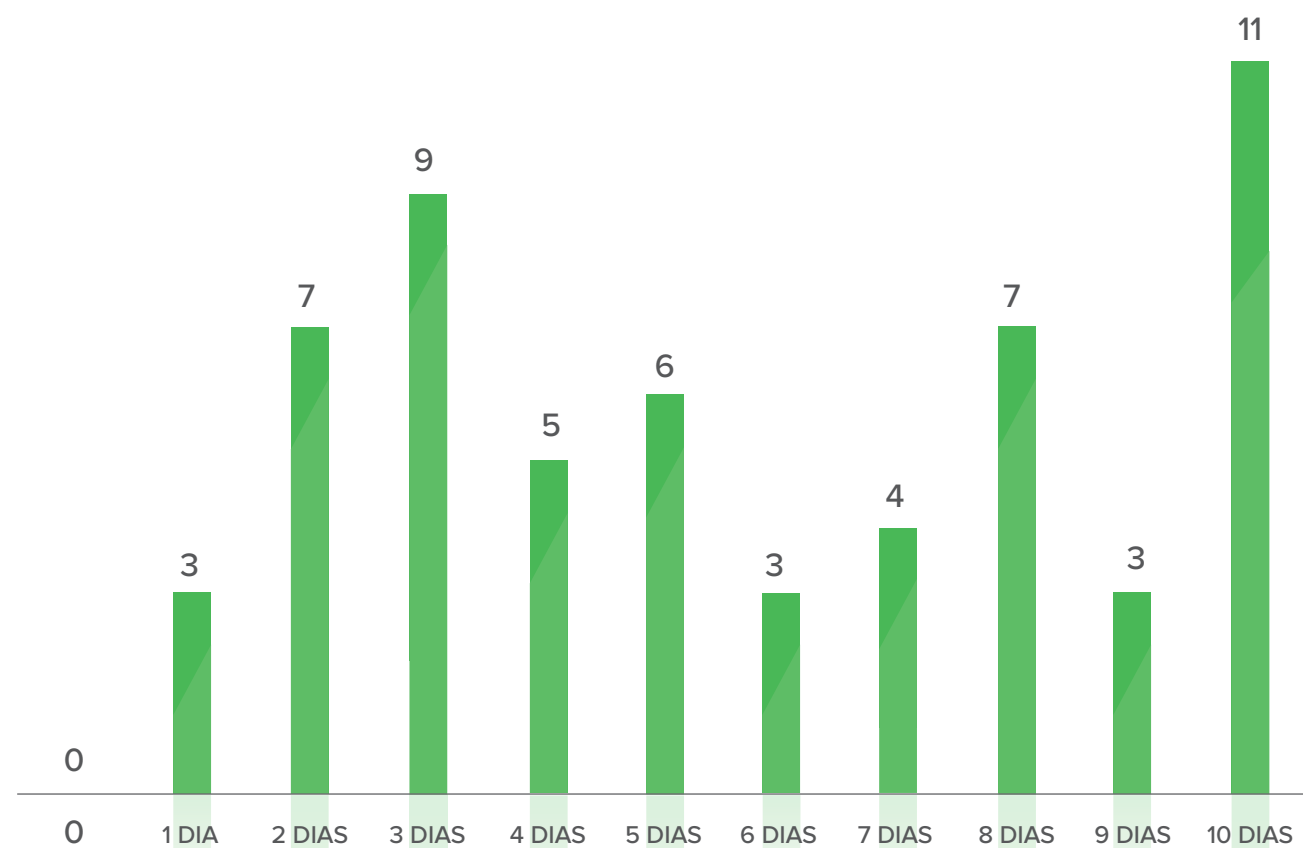
DEZEMBRO	
Atendimento	1
Cartão de crédito	11
Conta corrente	1
Operação de crédito	2
Outros temas	4

4. Distribuição das demandas por canais de acesso:



SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA

5. Distribuição das demandas por prazo de solução:



6. Distribuição das demandas por assunto reclamado:



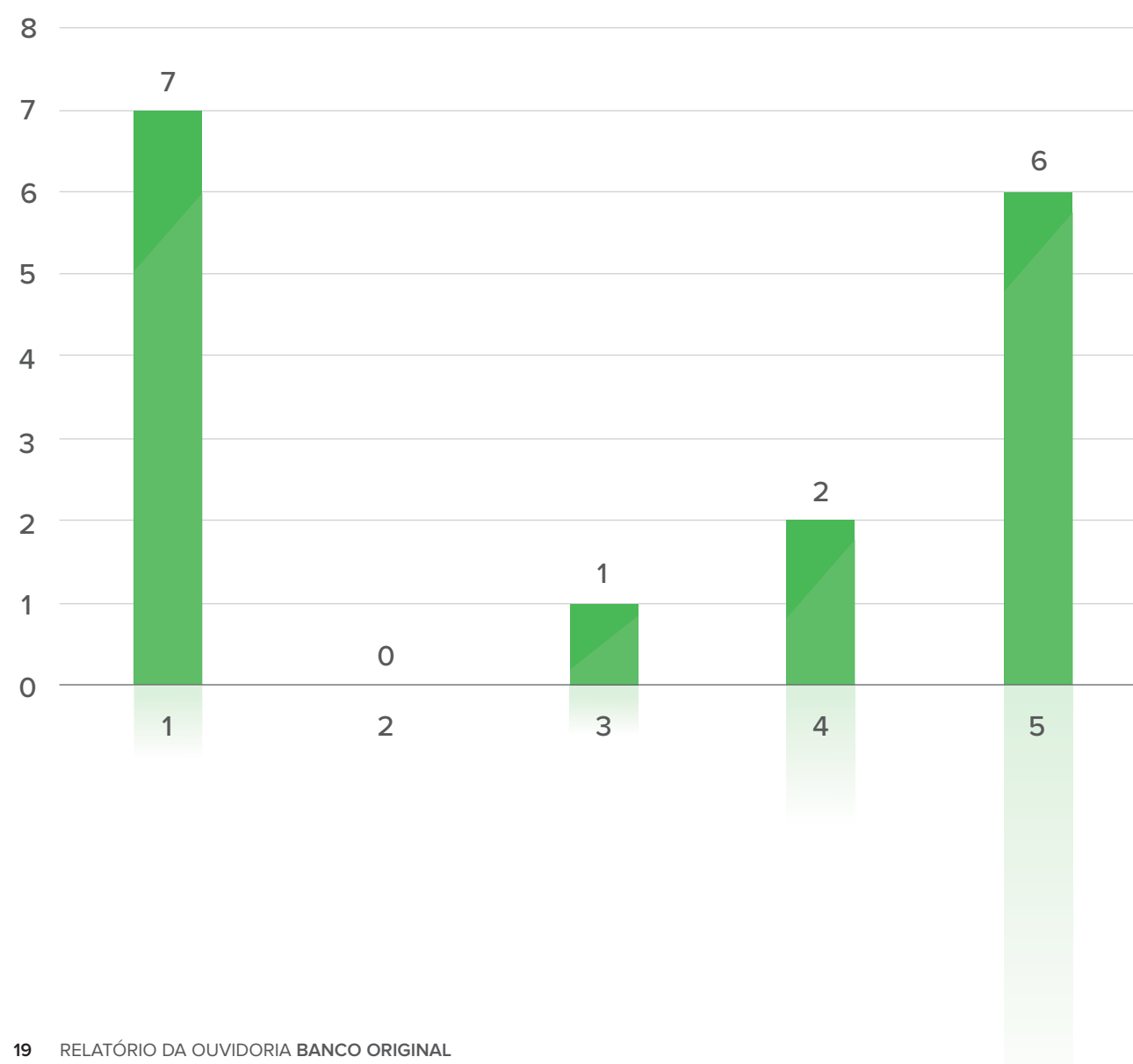
SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA

7. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

Conforme prevê a Circular nº 3.881/2018 e Carta Circular nº 3.880/2018, o Banco Central do Brasil instituiu a Pesquisa de Satisfação das Ouvidorias. Abaixo, detalhamos os resultados obtidos no Banco Original.

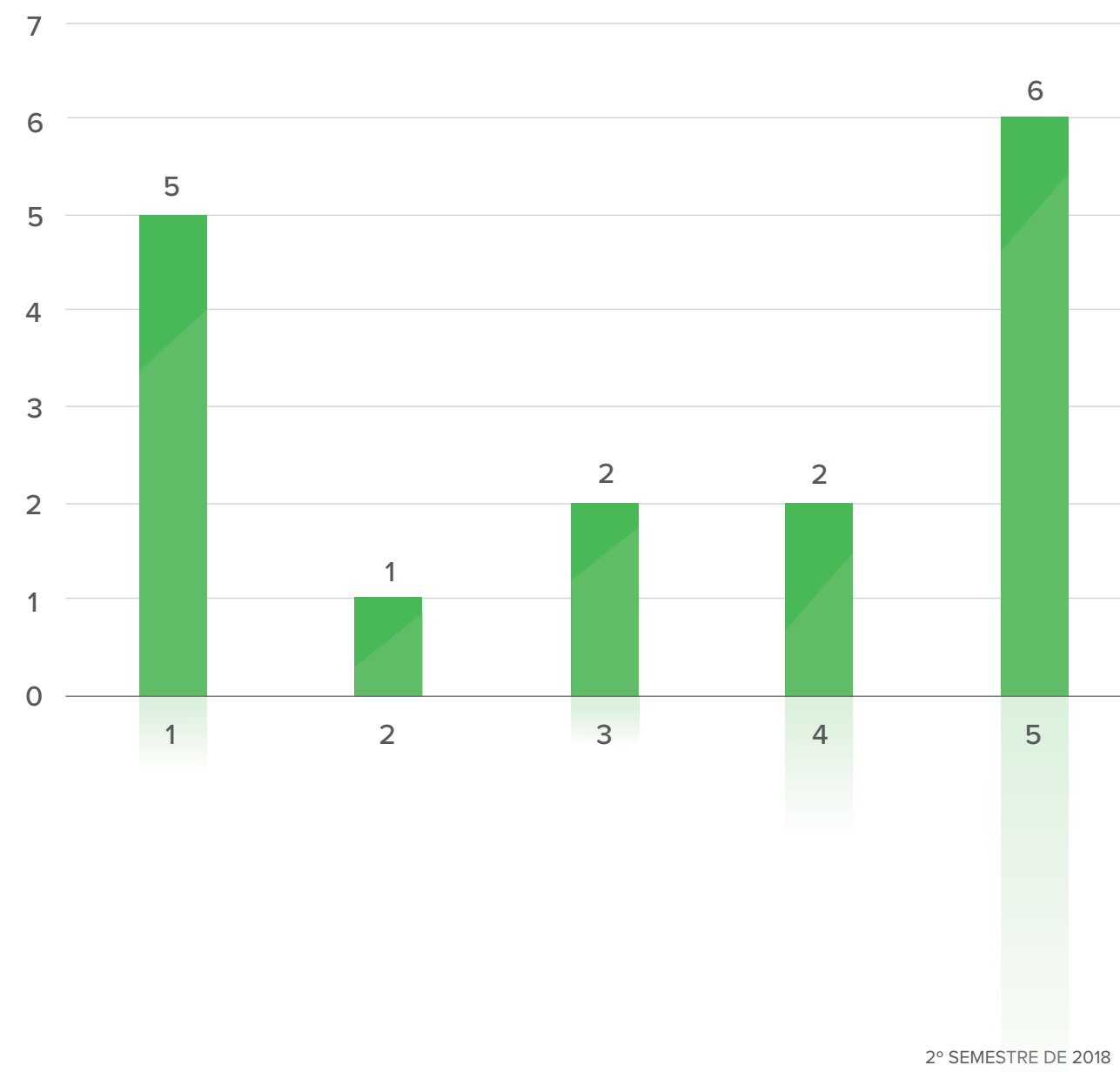
Solução Apresentada

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 demanda:



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:



Por fim, informamos que, em razão das demandas registradas no período que compreende este Relatório exigirem propostas de melhoria para os procedimentos e rotinas da Instituição, instituímos um Fórum de discussões das demandas registradas na Ouvidoria e Órgão Regulador. Tal Fórum, denominado Fórum de Qualidade, tem a participação dos Diretores e principais Heads de Produtos e Serviços.

Pelo Fórum já passaram os mais diversos assuntos, tais como: Saque Retido nos Equipamentos Eletrônicos, Demora na Entrega do Cartão, Dificuldade na Renegociação, Parcelamento de Fatura, Pesquisa NPS, entre outros.

São Paulo, janeiro de 2019.

Alexandre Corrêa Abreu

Diretor da Ouvidoria

Tiago Miyazaki

Ouvidor



ORIGINAL.COM.BR