

INNOVACÃO

Relatório de Ouvidoria

2º semestre | 2024

Índice

1. Introdução	03
1.1. Estrutura	03
1.2. História do Banco Original	04
1.3. Ouvidoria	05
2. Indicadores	06
2.1. RDRISISCAP	06
2.2. Ranking de Reclamações	07
2.3. Consumidor.GOV	08
2.4. PROCON	09
2.5. Ouvidoria Fone	10
2.6. Gestão de Dados	11
3. Governança Corporativa	12
3.1. Participação em Comitês e Reuniões Estratégicas	12
3.2. Melhoria contínua	13
4. Canais de atendimento	13
5. Considerações finais	14

1. Introdução

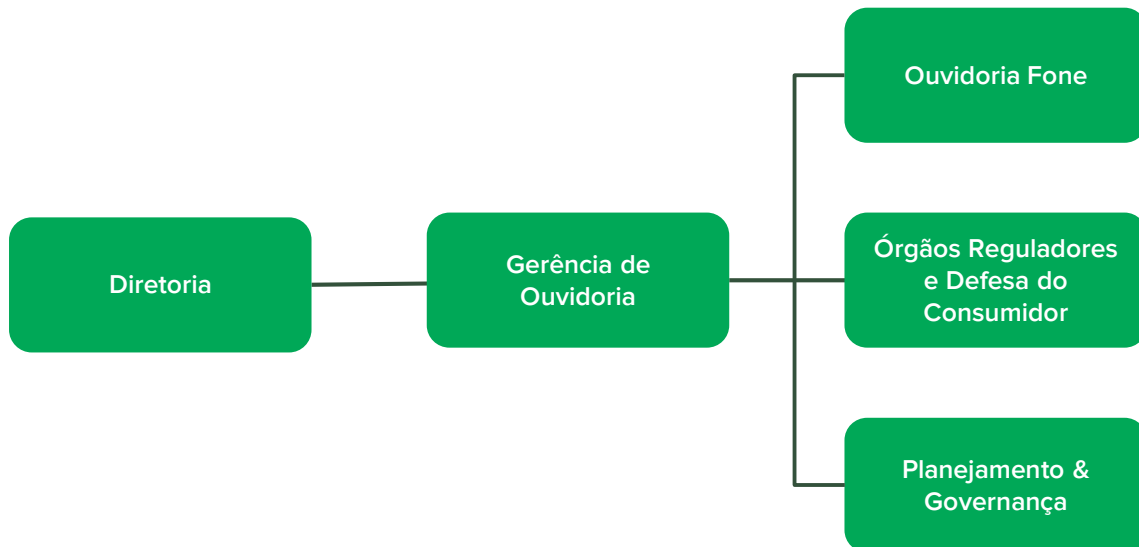
Este relatório apresenta os resultados alcançados no 2º semestre de 2024, além de detalhar a estrutura da Ouvidoria, responsável pelo atendimento das manifestações recebidas por meio do número 0800 755 0755 e dos demais canais divulgados no site do Banco Original.

Este documento foi elaborado em atendimento ao disposto no parágrafo único do artigo 12 da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, no Anexo do artigo 12 da Resolução CVM nº 43, de 2021, bem como em conformidade com os demais normativos aplicáveis.

1.1. Estrutura

Nossa estrutura está vinculada à Diretoria Risco de Mercado e Liquidez, sob a liderança de **Thiago Stainoff Simão**, Diretor Responsável, e **Michelle Alves Lima**, Ouvidora. Ambos registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central, com mandatos por tempo indeterminado, vigentes até eventual nova designação.

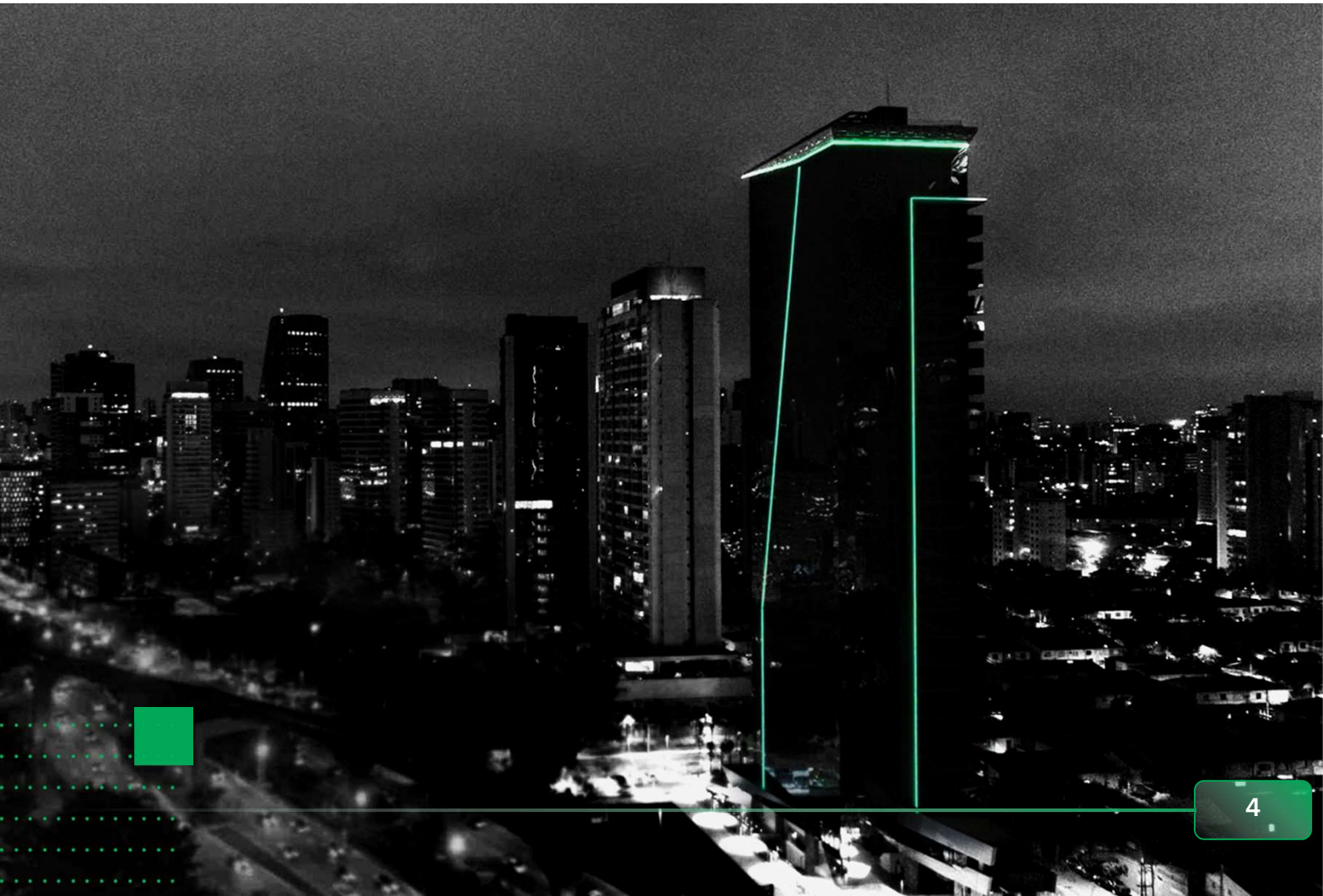
A Ouvidoria está disponível em dias úteis, das 09h às 18h, pelo telefone 0800 755 0755, e localizada na Rua Porto União, 295, São Paulo. Ademais, somos responsáveis por atender as demandas recebidas pelos canais institucionais e outros órgãos como **RDR - Registro de Demandas do Cidadão**, **Consumidor.GOV**, **PROCON**, **B3** e **CVM - Comissão de Valores Mobiliários**.



1.2. História do Banco Original

Há mais de 10 anos, o Banco Original, braço financeiro do Grupo J&F, tem atuado no segmento Corporate e Agronegócio. Ao longo desse período, consolidou sua presença em setores essenciais da economia nacional, oferecendo aos seus clientes um atendimento ágil e personalizado, com produtos e serviços especializados.

- **Agronegócio:** Apenas um banco que nasceu do Agro pode oferecer soluções financeiras de ponta, com produtos e serviços especificamente desenvolvidos para o Agronegócio. Afinal, o setor que mais cresce no Brasil precisa de um banco que compreenda suas necessidades como ninguém.
- **Corporate:** Atendendo grandes grupos econômicos de diversos setores do país, o Corporate Banking oferece soluções especialmente desenvolvidas para impulsionar o seu negócio.
- **Empresas:** Atendendo grandes grupos econômicos de diversos setores do país, o Corporate Banking oferece soluções especialmente desenvolvidas para impulsionar o seu negócio.



1.3.Ouvidoria

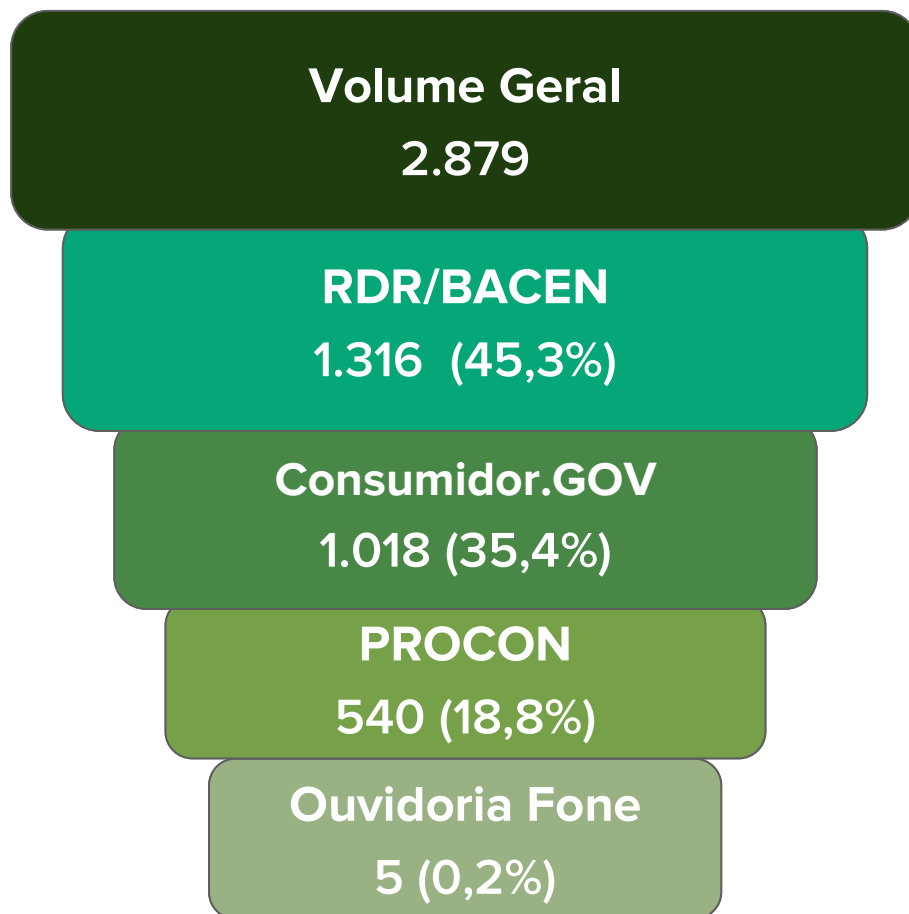
A Ouvidoria é o canal de comunicação e mediação de conflitos, sendo a última instância para as demandas de clientes e usuários de produtos e serviços que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

Nossa responsabilidade inclui o atendimento e registro das demandas de clientes e usuários, sempre buscando fornecer respostas conclusivas dentro dos prazos regulamentares.

A Ouvidoria também tem a atribuição de propor melhorias nos processos internos, políticas e produtos da organização, com base nos dados e informações obtidas em suas atividades.

Nosso objetivo é oferecer soluções eficazes e prevenir a judicialização das demandas, promovendo, para isso, a capacitação contínua de nossos colaboradores. Essa capacitação abrange temas essenciais para o aprimoramento de suas funções e para a adequação dos processos internos da instituição.

No segundo semestre de 2024, registramos um total de **2.879** protocolos oriundos dos canais de atendimento de Ouvidoria, cujas distribuições mensais estão detalhadas a seguir:



2. Indicadores

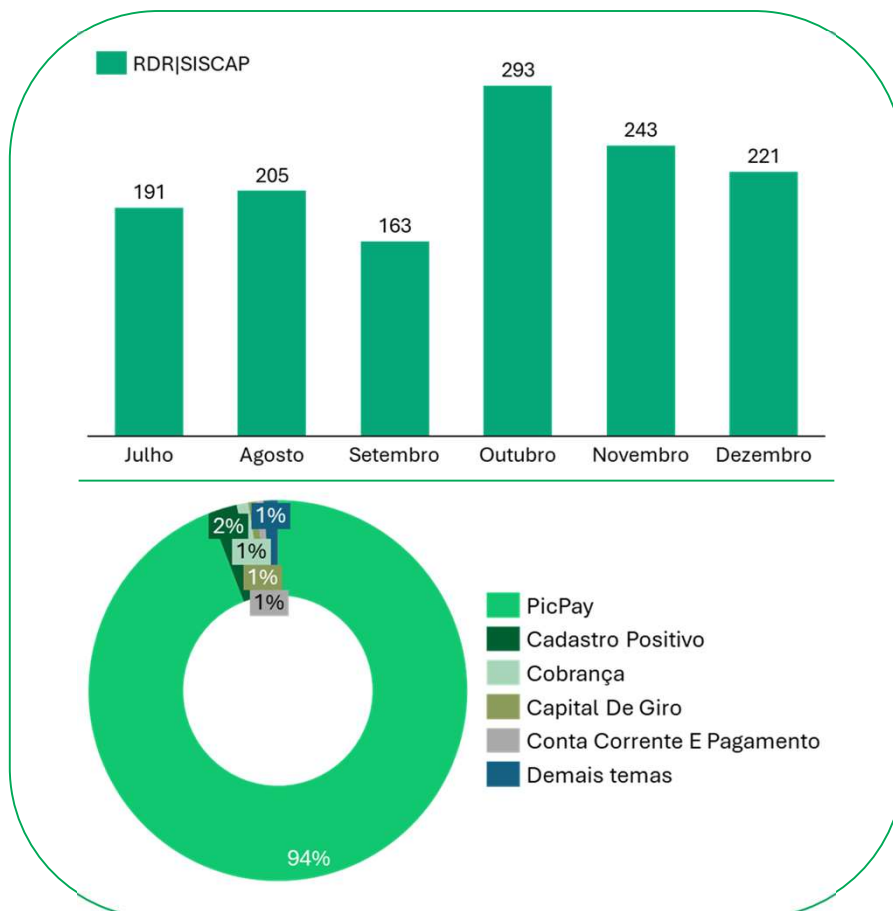
2.1.

RDR|SISCAP

É uma plataforma essencial para facilitar a comunicação entre consumidores e instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central do Brasil. Esse canal permite que as demandas sejam registradas, tratadas e resolvidas de forma ágil, além de assegurar maior transparência e responsabilidade por parte das instituições.

Ao mesmo tempo, o Banco Central utiliza a plataforma para monitorar, regular e fiscalizar o atendimento prestado, fortalecendo a credibilidade e a confiança no sistema financeiro.

No segundo semestre de 2024, o canal registrou **1.316** demandas, distribuídas entre os meses e classificadas pelos principais motivos de contato. Essas informações estão visualizadas de forma integrada na imagem abaixo:

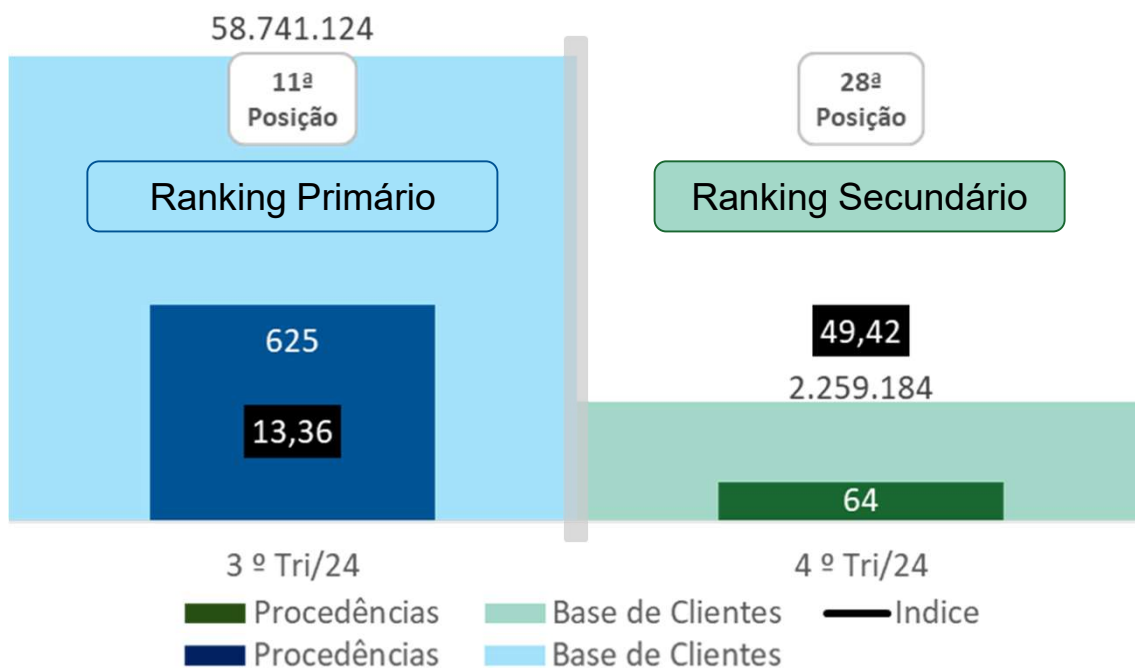


Observa-se que este canal foi responsável por 56% das demandas totais. Entre os principais motivos de contato relacionados ao Banco Original, destaca-se que 94% das manifestações estão associadas à migração das contas de Pessoa Física do Banco Original para o PicPay, incluindo a transferência de saldos, cartões (sem necessidade de substituição dos plásticos), empréstimos, investimentos e demais produtos e serviços, que passaram a ser acessados exclusivamente pelo PicPay. Em seguida, figuram o Cadastro Positivo (2%) e Cobrança (1%).

2.2. Ranking de Reclamações

O Banco Central do Brasil publica, de forma trimestral, dois rankings que classificam bancos, financeiras e instituições de pagamento com base no índice de reclamações. Este ranking é dividido em duas listagens: (1) **Top 15 Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento**, e (2) **Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento**. O **Top 15** compreende as quinze instituições com maior número de clientes. Já a listagem **Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento** engloba as demais instituições que tenham registrado trinta ou mais reclamações procedentes e regulamentadas no período.

Apresentamos as posições ocupadas pelo Banco Original no período de 01/07/2024 a 31/12/2024:



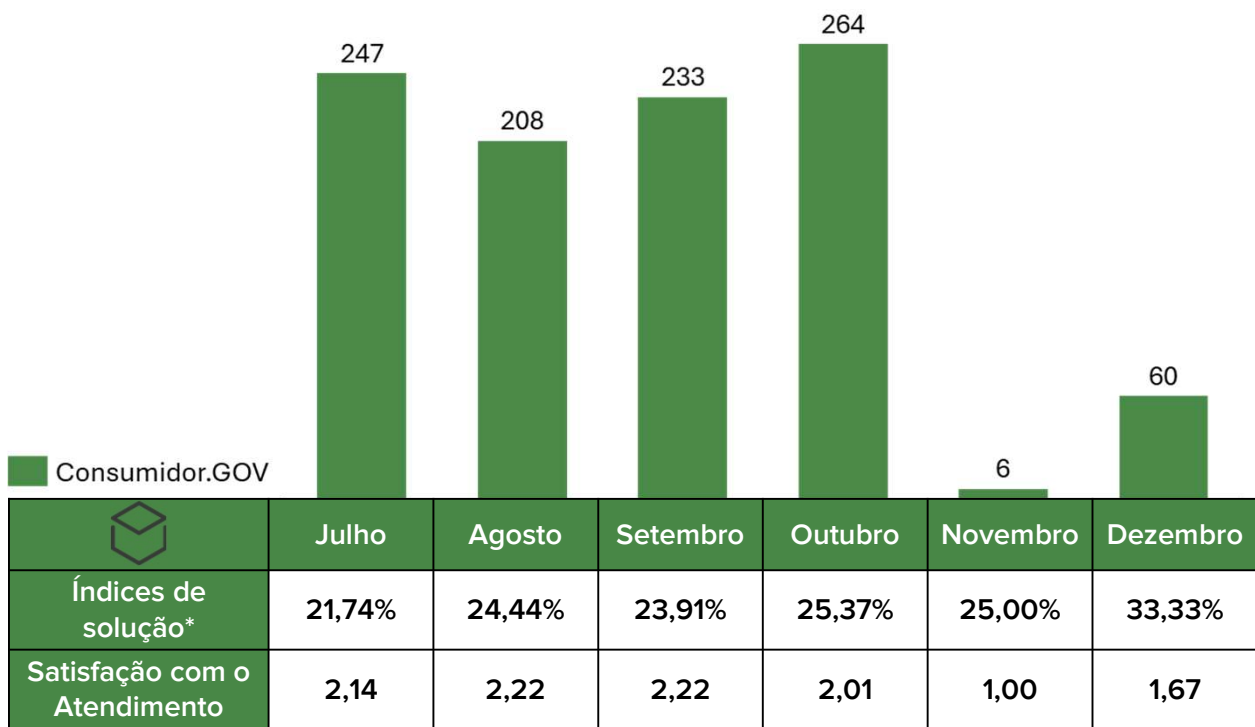
No 4º trimestre de 2024, o Banco Original passou a figurar na listagem **Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento**, ocupando a 28ª posição, com um índice de 49,42, 64 reclamações procedentes e um total de 2.259.184 de clientes, informados no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) ou no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

2.3. Consumidor.GOV

Esta plataforma é um canal público que oferece comunicação direta entre consumidores e empresas, possibilitando a resolução rápida e online de conflitos relacionados ao consumo

No segundo semestre de 2024, registramos um índice de solução de **23,93%*** na plataforma Consumidor.GOV acompanhado de uma média de **2,11** na avaliação de satisfação dos clientes. A escala de avaliação varia de 1 a 5, sendo as notas mais altas indicativas de maior satisfação.

Abaixo, detalhamos os indicadores mensais registrados:



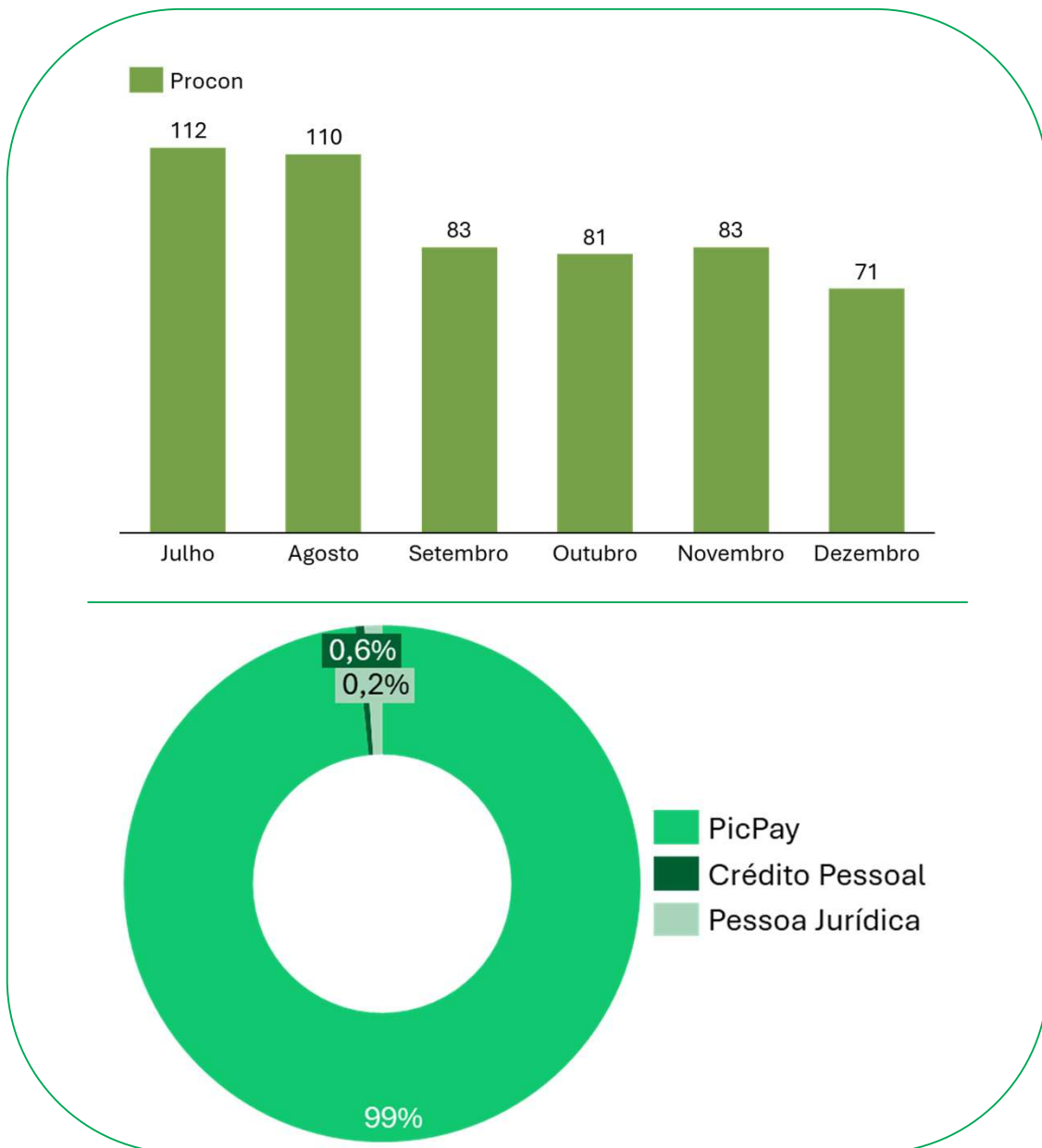
*Nota: Desde maio de 2024, a plataforma Consumidor.GOV enfrenta dificuldades técnicas no cálculo dos indicadores.

É importante destacar que, no segundo semestre de 2024, 100% das reclamações registradas neste canal estão associadas à migração das contas de Pessoa Física do Banco Original para o PicPay, incluindo a transferência de saldos, cartões (sem necessidade de substituição dos plásticos), empréstimos, investimentos e demais produtos e serviços, que passaram a ser acessados exclusivamente pelo PicPay.

2.4. PROCON

É um órgão público dedicado à proteção dos direitos do consumidor, atuando como intermediário na resolução de conflitos entre clientes e empresas. Seu papel é promover o diálogo, buscando soluções rápidas e eficazes, e fortalecer relações de consumo baseadas na justiça e no equilíbrio.

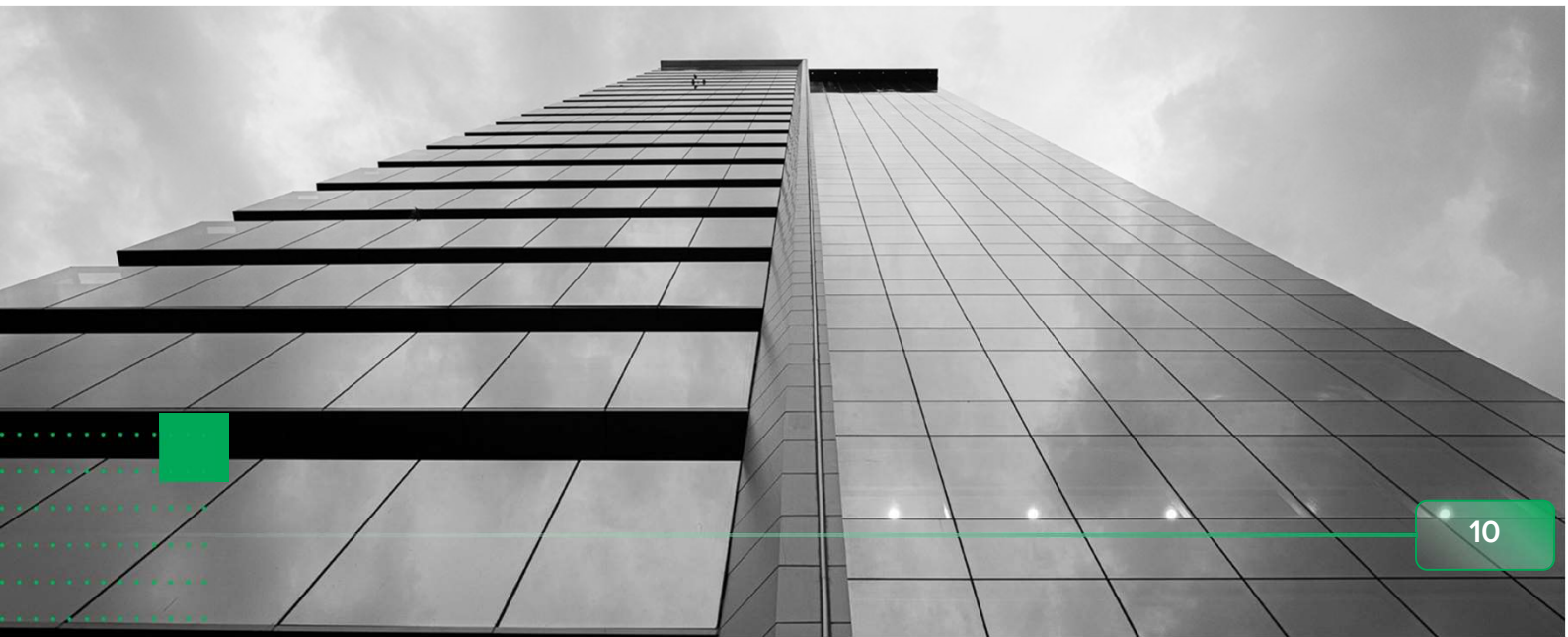
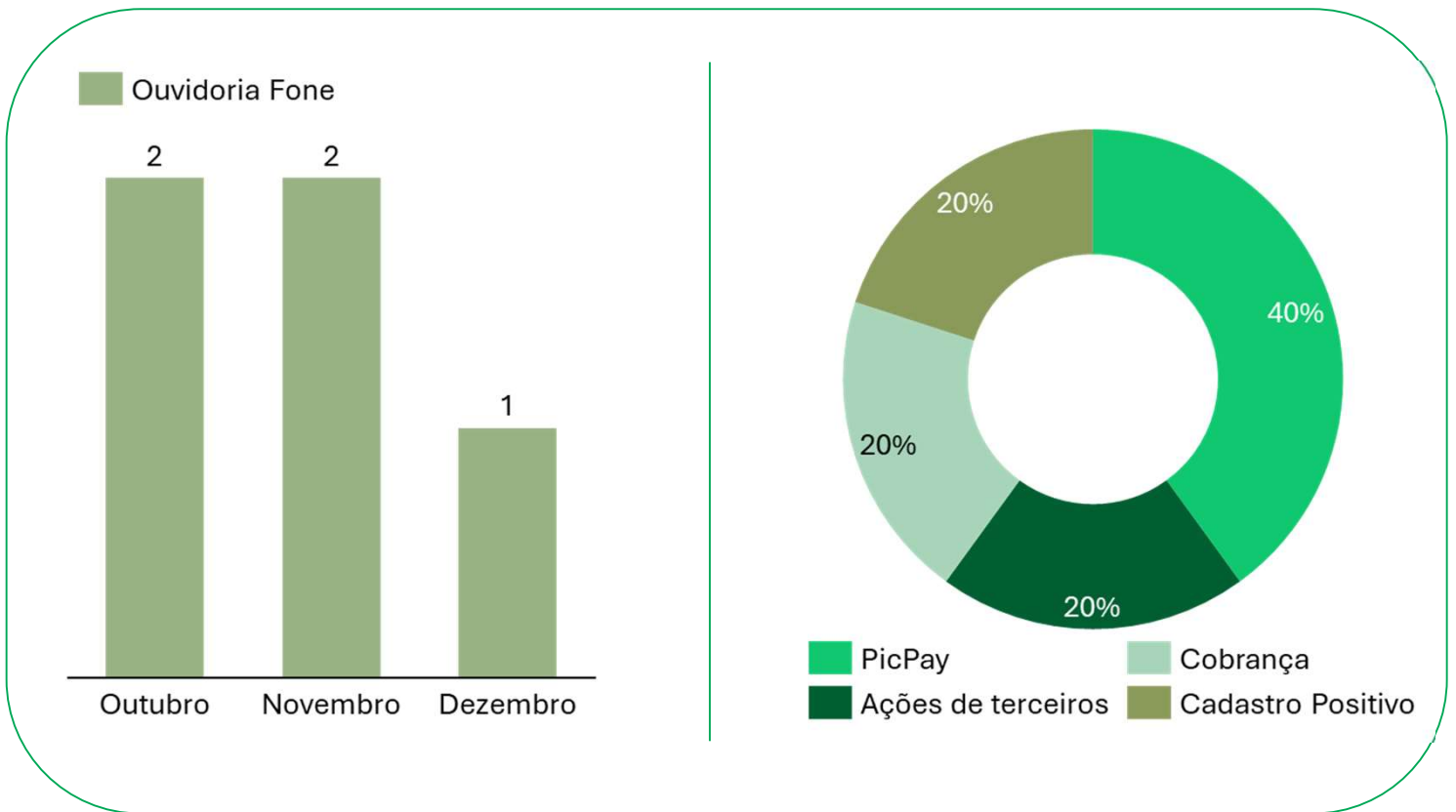
No 2º semestre de 2024, registramos **540** termos de reclamações formalizadas por meio do PROCON. Abaixo, apresentamos a distribuição mensal do volume de demandas e os principais motivos:



2.5. Ouvidoria Fone

Os gráficos abaixo demonstram que, no segundo semestre de 2024, a Ouvidoria registrou apenas cinco atendimentos por meio do telefone 0800 755 0755 e dos canais internos amplamente divulgados no site oficial do Banco Original, na opção 'Telefones Úteis'. Esse baixo volume reflete a migração da carteira de clientes pessoa física para o PicPay, alinhada à estratégia do Banco Original de concentrar suas operações nos segmentos de Agronegócio, Corporate e Empresas.

Apresentamos abaixo os principais temas abordados pelos clientes em suas interações conosco durante o período.



2.6. Gestão de Dados

A Ouvidoria monitora indicadores-chave para identificar os principais ofensores e alinhar, junto aos responsáveis pelos processos, as correções e/ou melhorias necessárias, a fim de mitigar o risco de novas reclamações pelo mesmo motivo.

A seguir, apresentaremos os dados do segundo semestre de 2024 relacionados à qualidade do atendimento e ao tempo de resposta.

Tempo médio de atendimento:

No segundo semestre de 2024, em cumprimento a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria atendeu todas as solicitações em um tempo médio de 10 dias úteis.

Dentre os 2.339 protocolos recebidos (exceto PROCON*), 88% foram resolvidos dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis e 9% em até 7 dias úteis.

* Os prazos para solução de demandas no PROCON podem variar conforme as diretrizes e procedimentos adotados por cada unidade do órgão.

Avaliação Direta de Qualidade do Atendimento prestado pela Ouvidoria:

Conforme disposto no parágrafo único do artigo 17 da Resolução nº 4.860/2020, após a conclusão de cada manifestação, enviamos uma pesquisa para os clientes avaliarem o atendimento prestado pela Ouvidoria. Essa pesquisa permite captar a percepção dos clientes por meio de metodologia que utiliza uma escala de avaliação de 1 a 5, em que 1 representa a pior experiência e 5, a melhor.

Pesquisa do Atendimento

Nota média: 1,52

Pesquisa da Solução

Nota média: 1,54

3 Governança Corporativa

3.1. Participação em Comitês e Reuniões Estratégicas

Com o objetivo de fortalecer a governança corporativa e aprimorar a experiência dos usuários, a Ouvidoria desempenha um papel ativo nas discussões normativas, participando regularmente das seguintes agendas:

Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da FEBRABAN

Mensalmente, a Ouvidoria participa desta comissão para debater temas do setor bancário, com foco na mediação de conflitos e na resolutividade das demandas dos clientes.

Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC

Nesta comissão, demandas e reclamações registradas por clientes junto a órgãos públicos e Ouvidorias de instituições financeiras são acompanhadas, avaliadas e direcionadas mensalmente.

Relacionamento com o Banco Central do Brasil

Trimestralmente, a Ouvidoria dialoga com a Gerência Técnica do Banco Central, que monitora as demandas do RDR/SISCAP. Esses encontros abordam volumes de demandas, áreas mais impactadas e recomendações propostas pela Ouvidoria, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua.

Reunião Executiva

Mensalmente, a Ouvidoria reporta à Diretoria sobre as reclamações tratadas nos canais regulatórios, compartilhando dados quantitativos e qualitativos. O objetivo dessas reuniões é identificar melhorias para reduzir reclamações e melhorar a posição da instituição nos rankings regulatórios.

Comitê de Auditoria

Semestralmente, o Relatório da Ouvidoria é apresentado à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada, contemplando análises quantitativas e qualitativas referentes às datas-bases de 30/06 e 31/12.

3.2. Melhoria Contínua

Através do acompanhamento dos protocolos registrados e análise dos ofensores, trabalhamos em melhorias para aprimorar nossos produtos, serviços e atendimento.

Por meio do monitoramento dos padrões de reclamações e feedbacks recebidos, identificamos tendências que permitem corrigir problemas e ajustar processos e produtos proativamente. O engajamento das áreas responsáveis é essencial para garantir que as ações implementadas atendam às expectativas dos clientes, proporcionando uma experiência mais satisfatória.

Durante o segundo semestre de 2024, a Ouvidoria, em parceria com as áreas de Operações e Negócios, entregou um total de seis melhorias relacionadas a plataformas de consulta, enquanto outras 10 estão em desenvolvimento e mais 3 foram mapeadas para o próximo semestre. Essas entregas promoveram avanços nos processos de atendimento e esteiras de produtos.

Além dessas melhorias, destacamos a integração do CRM de Ouvidoria aos canais externos, tornando a comunicação com clientes e reguladores mais otimizada e eficiente.

4. Canais de atendimento

PF, Pessoa Única (PF + PJ individual) agora é PicPay

- 0800 025 0800 (Todos os dias, 24 horas)

PJ Empresas, Corporate e Agronegócio.

- 0800 705 8000 (Dias úteis, das 09h às 18h)

SAC - Informações, Cancelamento e Reclamações

- 0800 733 0755 (Todos os dias, 24 horas)

Ouvidoria

- 0800 755 0755 (Dias úteis, das 09h às 18h)
- Em conformidade com a Resolução CVM nº 43, de 2021, além do telefone, o cliente pode encaminhar reclamações relacionadas a investimentos também por correspondência, para o seguinte endereço: Rua Porto União, 295, Brooklin, São Paulo - SP, 04568-020.

Canal de Ética

- 0800 377 8029 (De segunda à sábado das 09h às 21h)
- E-mail canaldeetica.com.br/original (Todos os dias, 24 horas).

ATENÇÃO! Este canal é exclusivo para comunicação e reporte de situações com indícios de atos ilícitos relacionados às atividades desta instituição, sem necessidade de identificação. Para dúvidas e reclamações sobre produtos, informações sobre roubo, perda de senhas e acesso a aplicativos, utilize o Chat Original ou SAC - Informações, Cancelamentos e Reclamações. Casos fora do escopo descrito serão automaticamente cancelados.

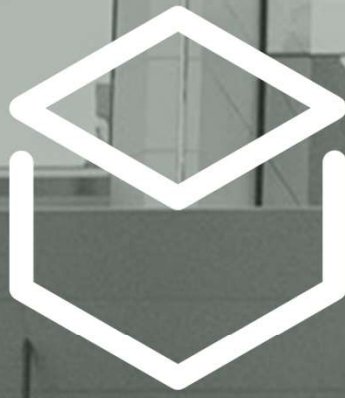
5. Considerações finais

Neste relatório, apresentamos uma análise detalhada da volumetria das reclamações processadas no segundo semestre de 2024. Nesse contexto, o foco desta etapa foi direcionado ao investimento em um sistema para a integração do CRM de Ouvidoria com as plataformas externas de gestão de reclamações, tais como RDR|SISCAP e Consumidor.Gov, visando à otimização operacional e aperfeiçoamento dos nossos controles internos.

Adicionalmente, avançamos na articulação com as áreas de Operações e Negócios, conferindo-lhes maior autonomia para a consulta às referidas plataformas, com o objetivo de reduzir o prazo de tratamento dos protocolos. Essa iniciativa visa aprimorar a celeridade e eficiência do atendimento, bem como o fluxo de tramitação dos protocolos junto às áreas de suporte e backoffice.

No próximo semestre, daremos continuidade aos ajustes nos processos operacionais, com o intuito de oferecer uma visão mais detalhada sobre os motivos de contato vinculados à carteira do Banco Original, especialmente nos segmentos Corporate, Agronegócio e Empresas. Ademais, trabalharemos na segregação dos volumes de reclamações provenientes da carteira de Pessoa Física do Banco Original, que foi migrada para o PicPay Instituição de Pagamento S.A.

Atenciosamente
Banco Original



Banco

ORIGINAL

