



# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

2º SEMESTRE DE 2020

# SUMÁRIO

## SEÇÃO I - QUALITATIVO

INTRODUÇÃO .....	2
OBJETIVO .....	2
APRESENTAÇÃO .....	3
PILARES .....	4
CARTA DO OUVIDOR.....	5
ESTRUTURA .....	6
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	6

## SEÇÃO II - QUANTITATIVO

SAC .....	7
ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	8
OUVIDORIA .....	9
BACEN.....	11
PROCON .....	13
CONSUMIDOR.GOV .....	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

## **INTRODUÇÃO**

Este relatório é destinado à Diretoria, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria, em cumprimento a Resolução nº. 4.860 de 23/10/2020, do Conselho Monetário Nacional, em seu artigo 12, 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 2º Semestre de 2020 acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original.

## **OBJETIVO**

A Ouvidoria é um canal comunicação e mediação de conflitos, de última instância, e deve atuar com integridade e imparcialidade. Ela visa o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes e usuários, de forma a garantir a entrega de um parecer conclusivo dentro do prazo estabelecido.

Nosso objetivo é melhorar continuamente a atuação da Ouvidoria. Para tanto, nossos colaboradores são periodicamente atualizados sobre os temas inerentes às suas atividades. Fazemos ainda recomendações de melhorias a partir das demandas recebidas em nossos canais.

Em 2021 queremos aprimorar ainda mais nossos processos, visando otimizá-los e nos dando capacidade de agir com maior celeridade nas demandas apresentadas, buscando a solução e satisfação dos nossos clientes.

## APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria do Banco Original traz resultados das atividades do segundo semestre de 2020, incluindo dados do SAC e de todos os canais externos atendidos na Ouvidoria.

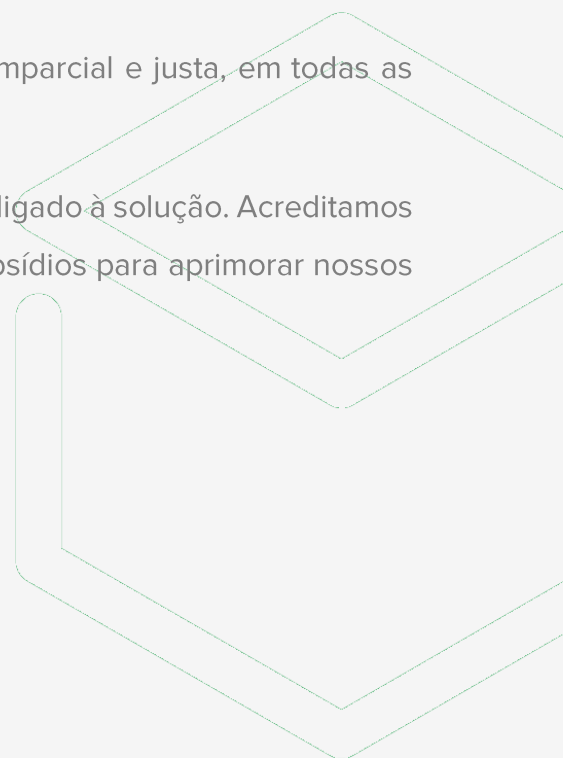
Nosso anseio é pela busca de soluções eficientes, pela atuação com isonomia e respeito ao consumidor, por propor melhorias à Organização e por disseminar a cultura da cidadania.

Temos o compromisso de agir 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 nos proporcionam subsídios para aprimorar nossos processos internos, nossas políticas e produtos.

***Departamento de Ouvidoria***

***Banco Original***



## **PILARES**

### **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**

A Ouvidoria é um canal de comunicação, de última instância entre clientes, usuários e a empresa. Mais que um canal de reclamação, a Ouvidoria é um canal de transformação.

Sua atuação consiste em dar tratamento formal e resposta conclusiva aos seus reclamantes, garantindo que a análise dada à cada ocorrência seja feita de forma justa e imparcial. É sua responsabilidade também recomendar melhorias, na busca constante do aprimoramento dos processos, produtos e serviços.

Somos uma das Instituições Financeiras participantes da Autorregulação Bancária da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos que, por meio da SARB 022/2019, Normativo da Ouvidoria, tem por objetivo estabelecer padrões mínimos de conduta e estimular as melhores práticas de funcionamento, comunicação e mediação de conflitos entre as Instituições Financeiras Signatárias e seus consumidores - pessoa física ou jurídica - no âmbito da Ouvidoria, reconhecendo sua dignidade e vulnerabilidade, além de prevenir riscos e harmonizar seus interesses.

O Banco Original vem apresentando crescimento constante, o que, naturalmente reflete em aumento na busca pelos canais atendidos pela Ouvidoria. Assim, a Ouvidoria também tem se adequado e se aprimorado para oferecer aos seus clientes atendimento resolutivo e de qualidade.

Sabemos que ainda há um longo caminho a galgar. Queremos manter com nossos clientes externos e internos uma relação transparente, sólida e de confiança. Não mediremos esforços para isso.

***Renata Lima***

***Ouvidora***

## **ESTRUTURA**

A Ouvidoria do Banco Original está lotada em sua sede, à Rua Porto União, 295 – São Paulo. Contudo, em razão da pandemia mundial pelo COVID 19, no segundo semestre de 2020, manteve suas funções por meio de trabalho remoto.

Sua estrutura conta com um diretor de ouvidoria, uma ouvidora, uma estagiária e 04 analistas de ouvidoria, certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, aptos a prestar aos seus clientes atendimento e tratamento adequado.

## **ATUAÇÃO**

A Ouvidoria funciona em dias úteis, das 9h às 18h, pelo telefone 0800 755 0755, com discagem gratuita.

A Área da Ouvidoria centraliza o atendimento de todos os canais de reclamações (exceto mídias sociais e SAC) e está dividida da seguinte forma:

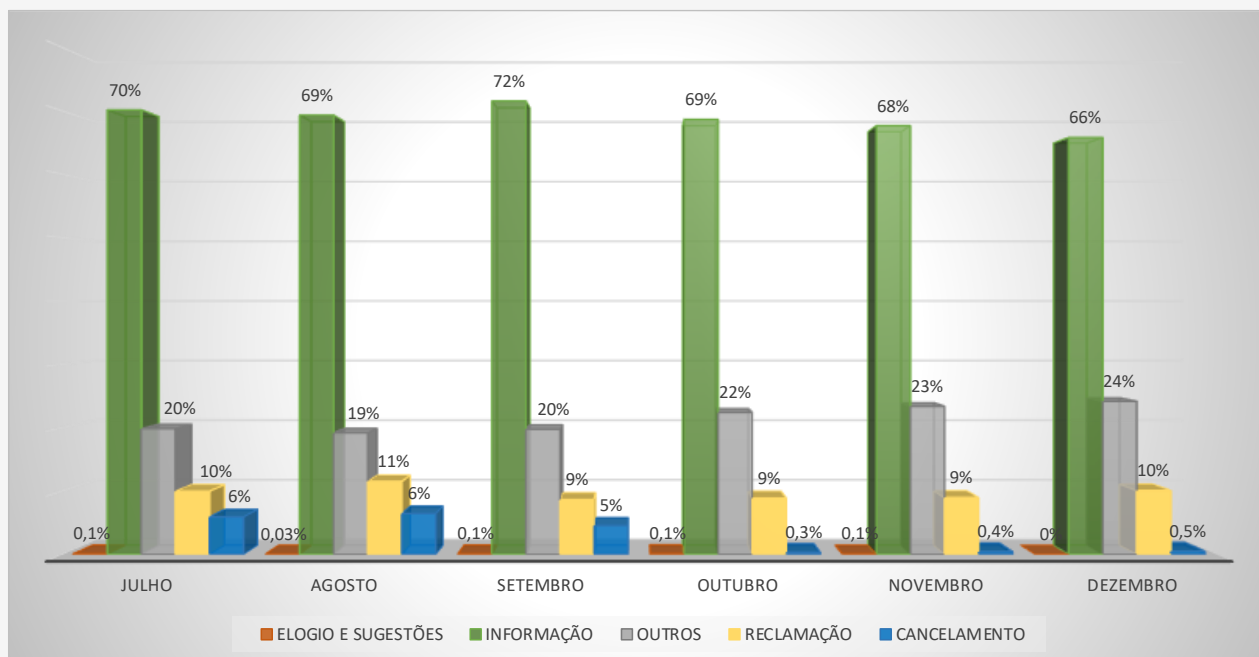
- Ouvidoria
- Canais Externos: BACEN, PROCON e Consumidor.Gov.

## SAC

O SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor – do Banco Original é a primeira instância de atendimento às reclamações dos clientes e usuários. Ele 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, registrar sugestões e elogio e realizar cancelamentos.

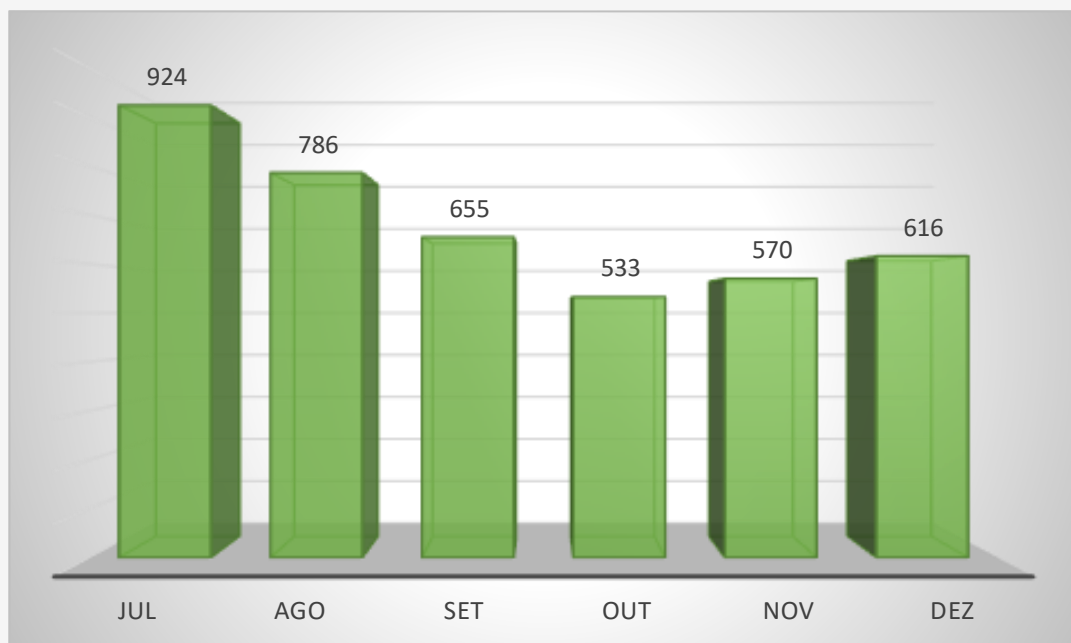
A seguir, os indicadores do referido canal:



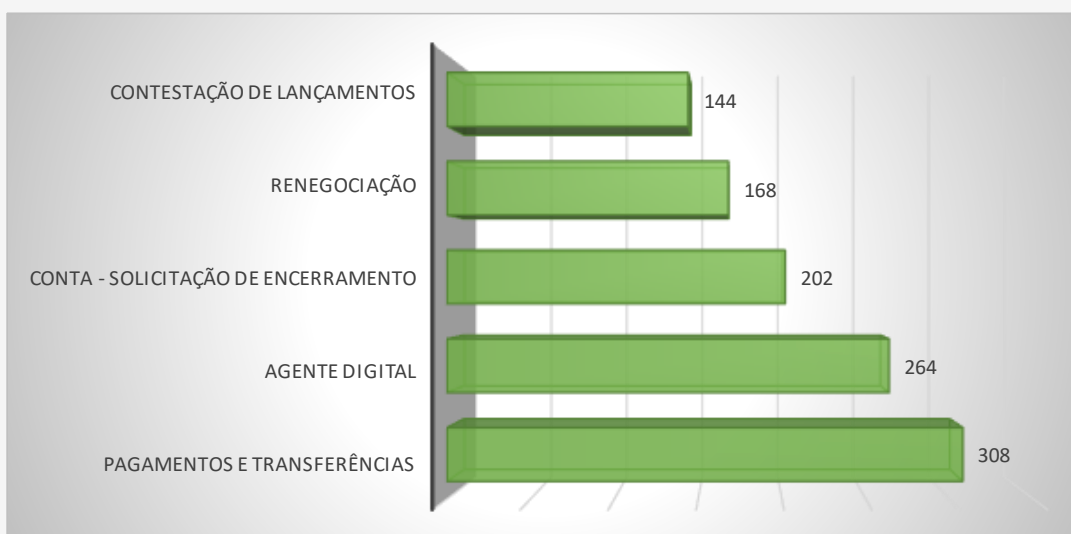


## ATIVIDADES DA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2020, foram registradas 4.084 reclamações de todos os canais atendidos pela Ouvidoria, conforme demonstrado abaixo.



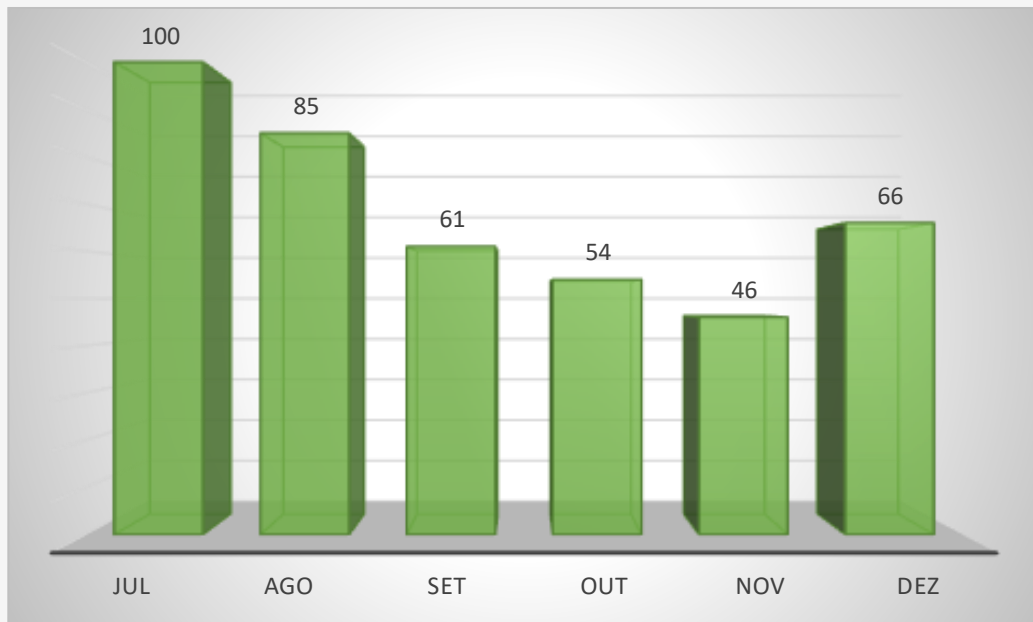
Abaixo, os cinco assuntos mais reclamados no semestre, para todos os canais:



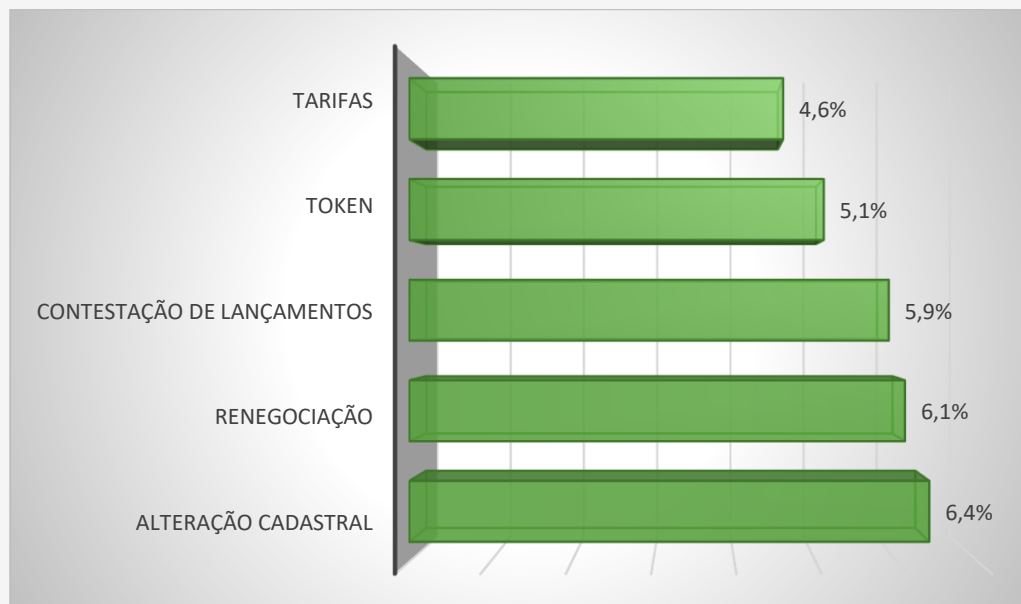
## OUVIDORIA

Nesta seção, apresentamos os indicadores do canal institucional de Ouvidoria. No período, a Ouvidoria registrou 412 demandas e 44% foram solucionadas em até 05 dias úteis.

TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS

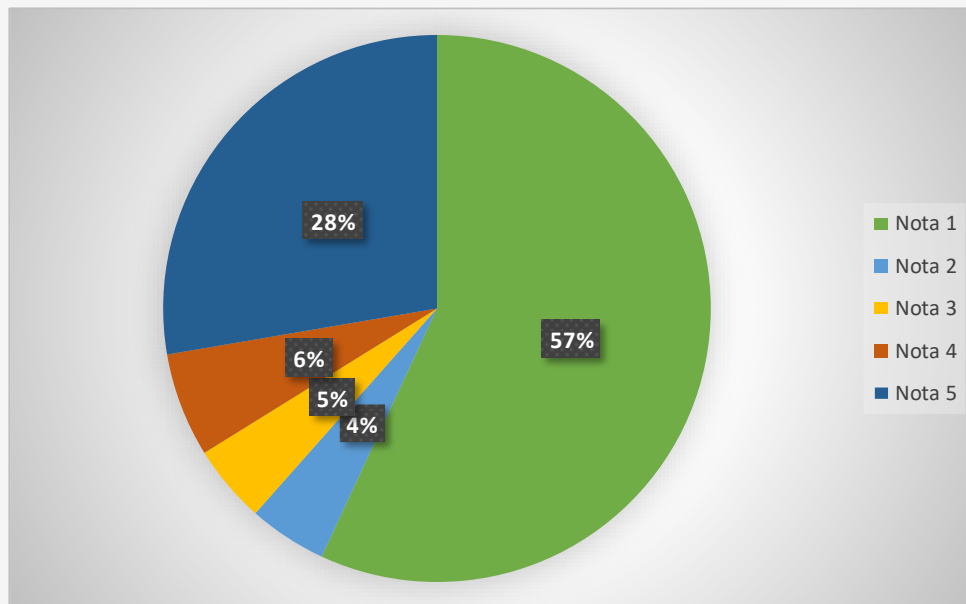


05 ASSUNTOS MAIS QUESTIONADOS NO SEMESTRE

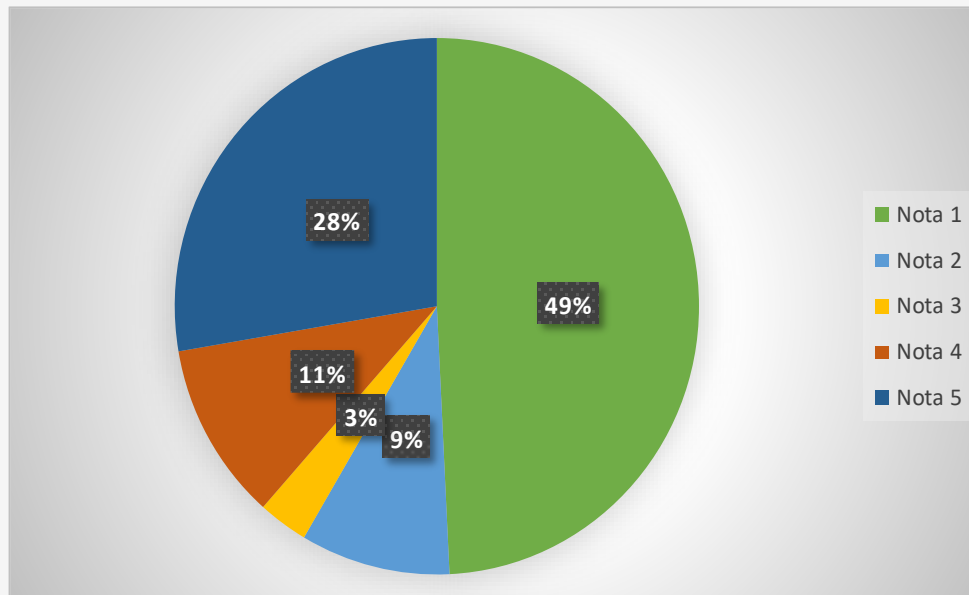


### Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

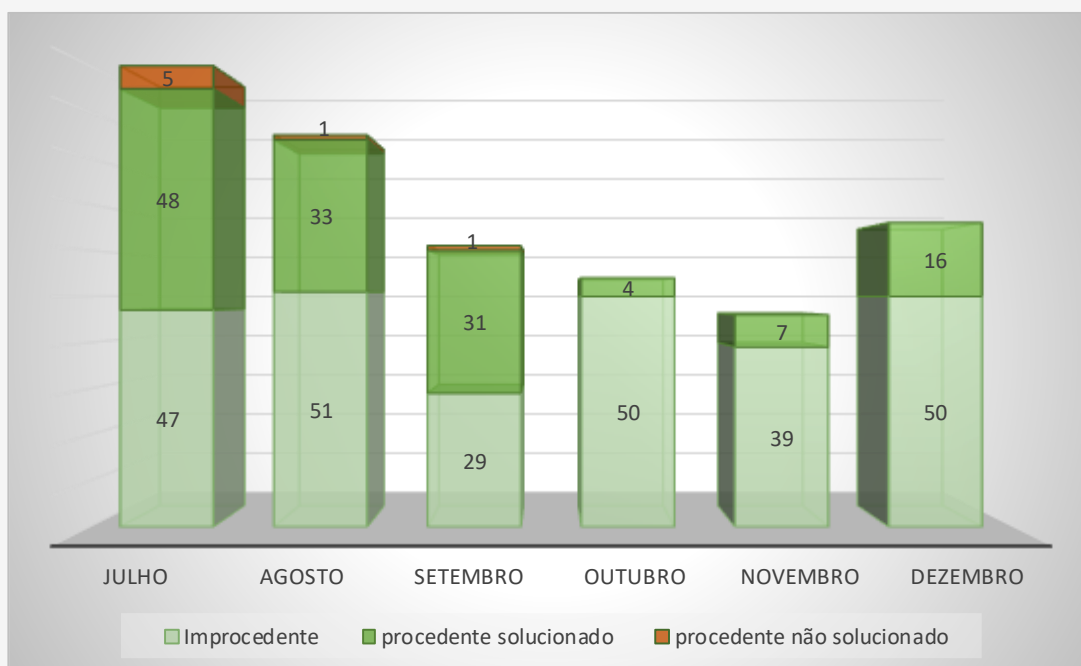
- Solução apresentada:



- Qualidade do Atendimento



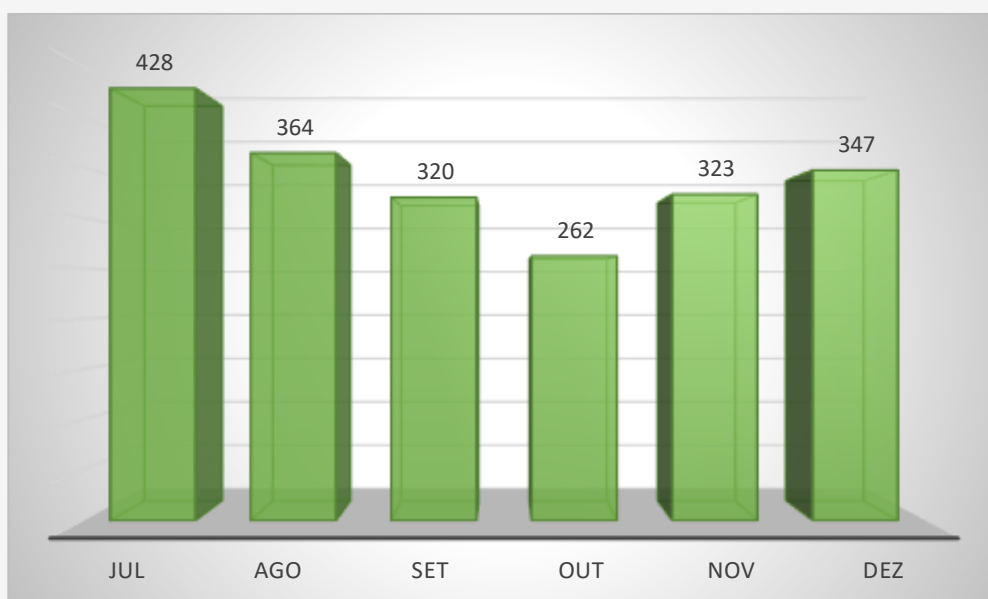
### Distribuição das ocorrências por qualificação:



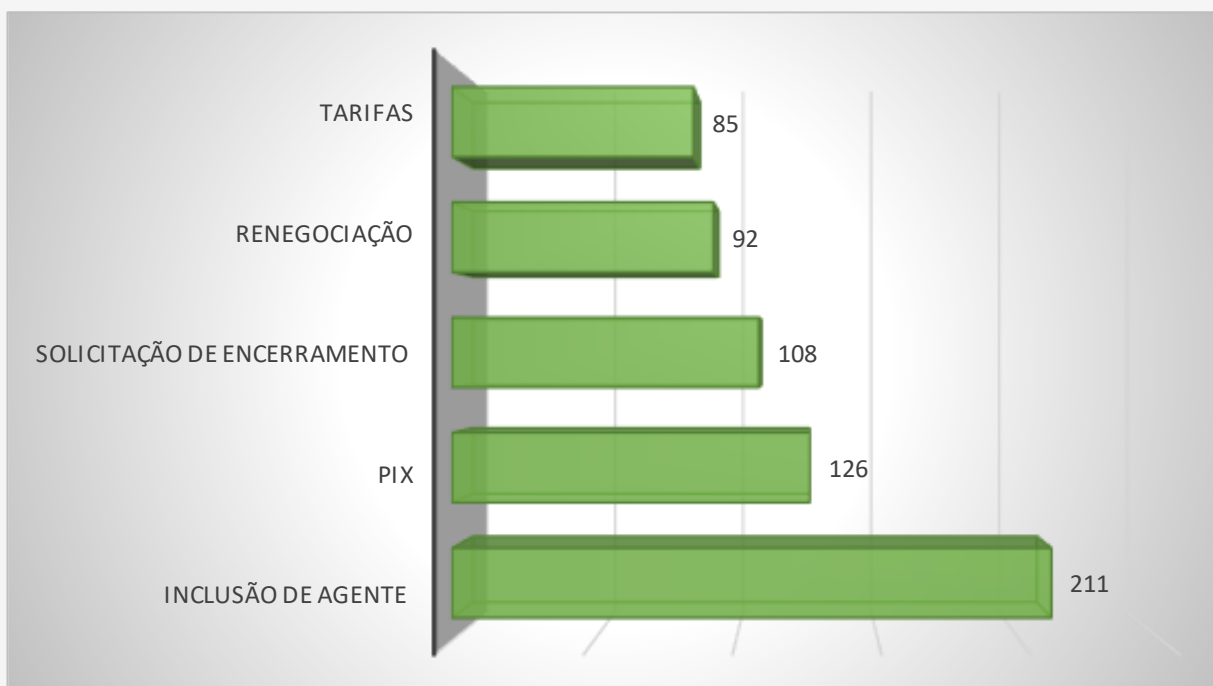
## BACEN

A seguir, apresentamos os indicadores das demandas recebidas por meio do Banco Central do Brasil (BACEN). No segundo semestre de 2020, recebemos 2.044 demandas por este canal.

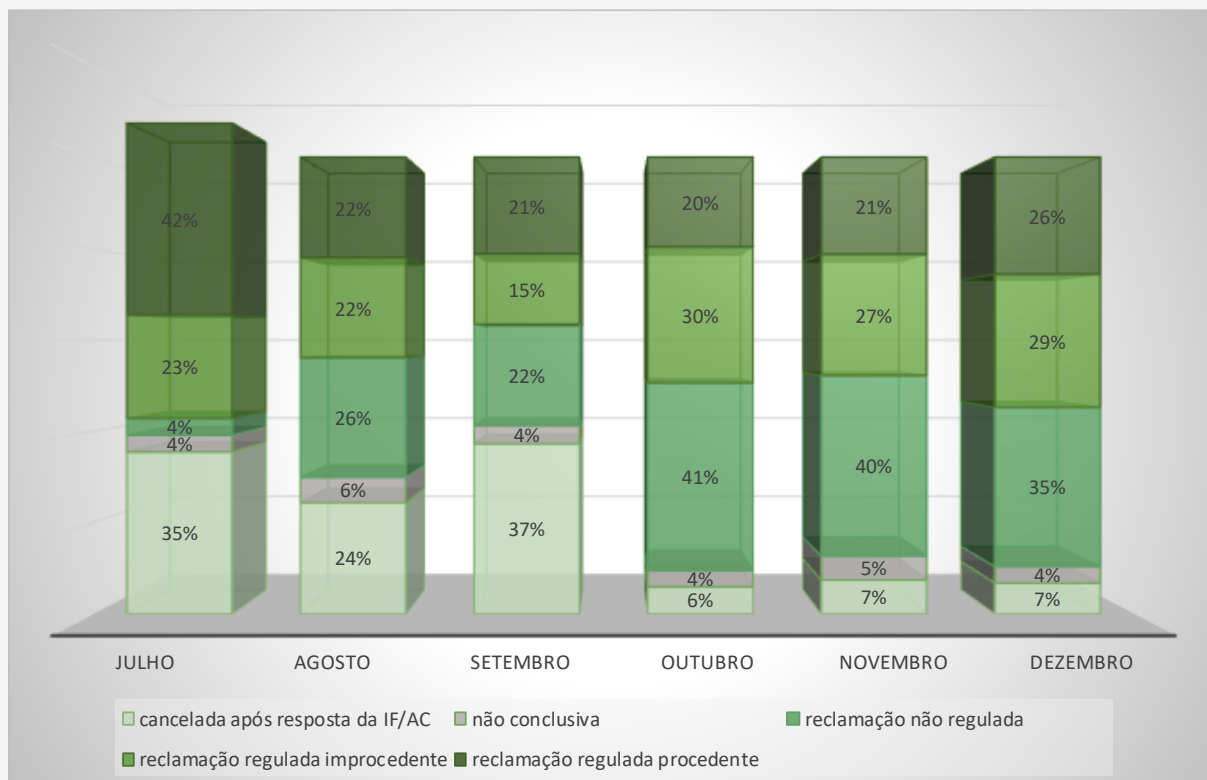
### TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS



### 05 ASSUNTOS MAIS QUESTIONADOS NO SEMESTRE



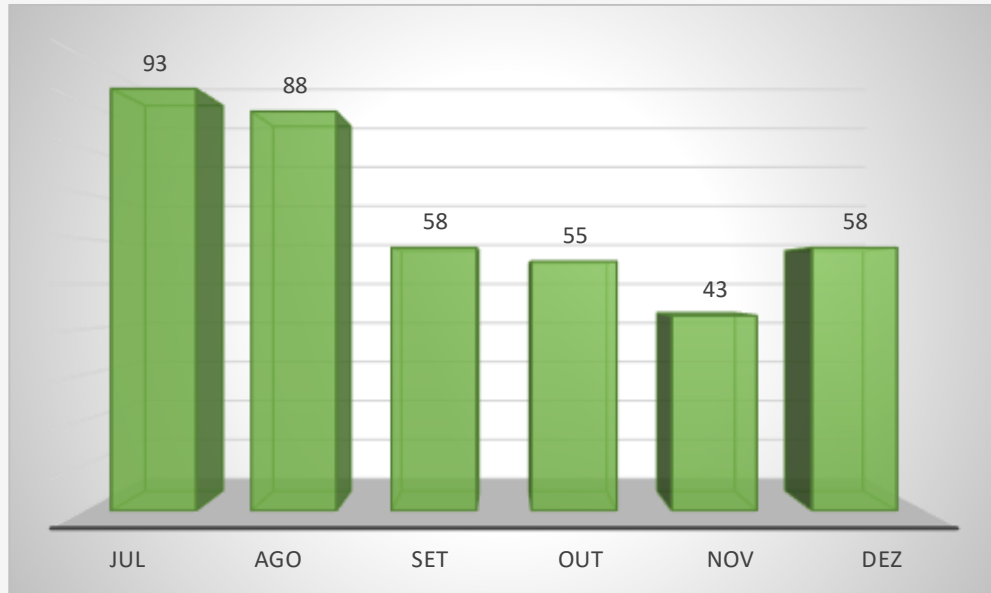
### Classificação do Banco Central



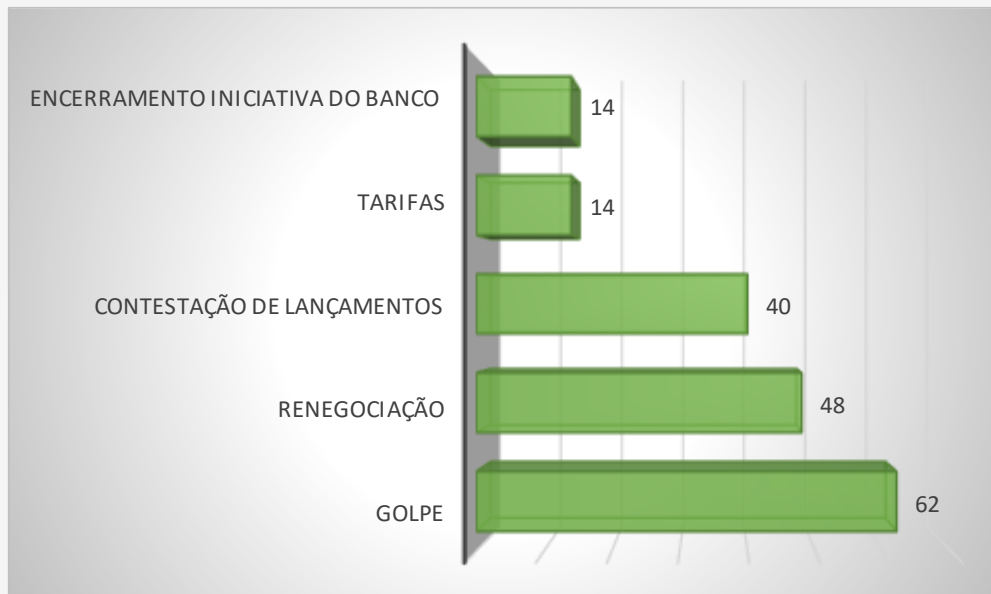
## PROCON

No segundo semestre de 2020, foram registrados 395 casos no canal Procon.

### TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS



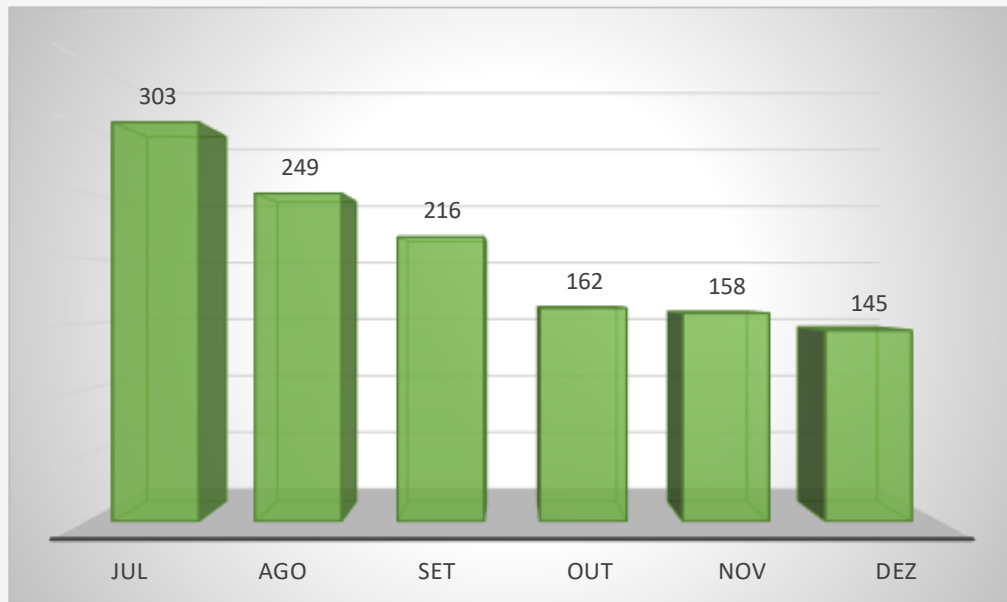
### 05 ASSUNTOS MAIS QUESTIONADOS NO SEMESTRE



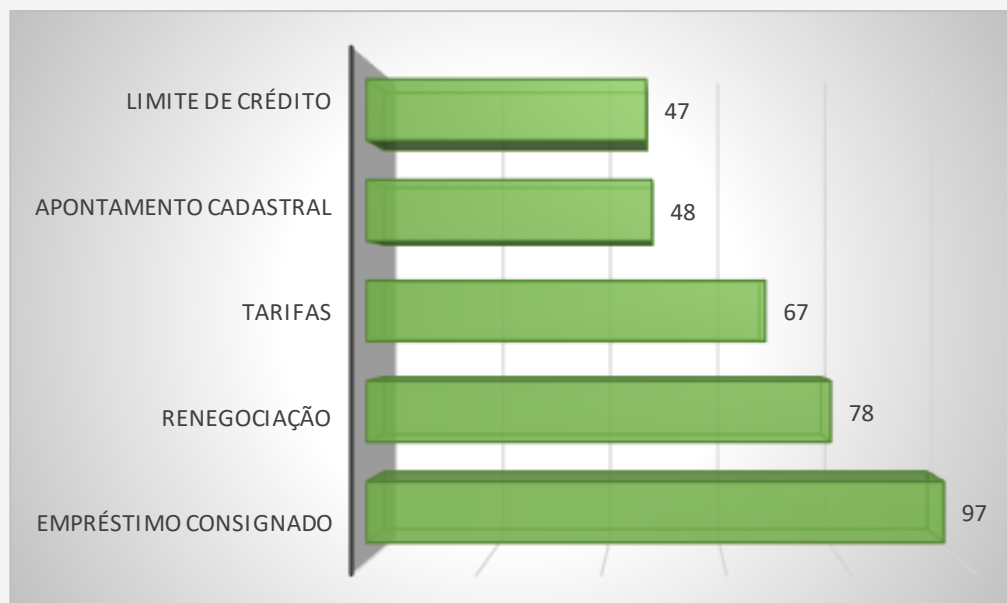
## CONSUMIDOR.GOV

Na plataforma Consumidor.gov foram registradas 1233 manifestações durante o segundo semestre de 2020.

TOTAL DE DEMANDAS POR MÊS



05 ASSUNTOS MAIS QUESTIONADOS NO SEMESTRE



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado das melhorias aplicadas pela Ouvidoria será reverberado ao longo de 2021, e deverão ser aperfeiçoados continuamente.

Temos muitos desafios e oportunidades e seremos incansáveis na busca pela excelência no atendimento ao cliente

O 2º Semestre de 2020 foi um ano desafiador em âmbito mundial. Mas também, foi um ano de descobertas, aprendizados e união, mesmo que à distância.

Essas lições serão de grande valia para o aprimoramento de nosso trabalho e de nosso propósito, dentro e fora da Instituição.

