

## SUMÁRIO

1. Introdução
2. Atuação da Ouvidoria
3. Ouvidoria em Números
4. Tratamento das Demandas
  - 3.1 Classificação da Procedência
  - 3.2 Procedimentos para Solução
5. Prazo Médio de Respostas
6. Proposições Corretivas ou Aprimoramentos de Procedimentos e rotinas

### 1. Introdução

A Ouvidoria do Banco Inbursa foi criada em 2015 com o objetivo de representar clientes e usuários junto ao Banco visando a satisfação e a resolutividade das demandas registradas.

Atualmente a Ouvidoria se reporta ao Diretor de Ouvidoria.

Atendendo o previsto na Resolução CMN 4.433/15 e suas alterações posteriores, e normas complementares, o presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Inbursa referente ao 2º semestre de 2021 (01 de julho de 2021 a 31 de dezembro de 2021).

Com base no art. 13 da regulamentação supracitada, a Ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente as atividades desenvolvidas e, posteriormente, encaminhá-lo à auditoria interna, ao comitê de auditoria quando existente, e ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à Diretoria da Instituição.

### 2. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e/ou usuários de produtos e serviços oferecidos pelo Banco que não ficaram satisfeitos com as respostas dos canais primários de atendimento. O principal canal de atendimento primário é o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. O telefone da Ouvidoria é divulgado nos canais de comunicação, aplicativos, documentos e material publicitário da instituição, em conformidade com a regulamentação.

Os canais disponibilizados para recebimento de demandas para análise em última instância pela Ouvidoria são:

## Relatório Semestral da Ouvidoria – data-base Dezembro/2021

**Telefone:**

0800-7417830

(Segunda a sexta-feira das 9h às 18h, exceto feriados)

**E-mail:**

ouvidoria@inbursa.com

**Carta:**Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1327, 18º andar  
São Paulo – SP, CEP 04543-011

### 3. Ouvidoria em Números

O registro, acompanhamento e controle das reclamações recebidas pela Ouvidoria são efetuados por meio do sistema de atendimento próprio com elaboração de relatórios para acompanhamento das reclamações.

A Ouvidoria do Banco Inbursa registrou 124 (cento e vinte e quatro) atendimentos no segundo semestre de 2021, mas não houve ocorrências de registro de reclamações procedentes e nem de ocorrências improcedentes (ligações relacionadas às fraudes externas com uso indevido do nome do banco, demandas abertas no SAC e ainda dentro do prazo de resposta do SAC, solicitação de motivo pelo qual o crédito foi negado, solicitações de refinanciamento de contratos, pedido de alteração de dados cadastrais, etc.).

As demandas registradas na Ouvidoria se deram principalmente pelo aumento na oferta de novos produtos que geraram pedidos de esclarecimento dos clientes, mas que não se tratava de reclamações e sim, na grande maioria, solicitações de informações que devem ser respondidas pelo SAC (exemplos: solicitação de saldo de contrato, informação sobre status de proposta etc.).



## **Relatório Semestral da Ouvidoria – data-base Dezembro/2021**

---

### **4. Tratamento das Demandas**

Com base nas Circulares nº 3.503/10 e nº 3.729/14, os critérios adotados para classificação das ocorrências registradas no sistema RDR, a Ouvidora adota os critérios abaixo para a classificação da procedência, do procedimento de tratamento e da solução das demandas:

#### **4.1 Classificação da Procedência**

- a- Improcedente: reclamação não fundamentada referente aos produtos/serviços prestados, embasados em argumentos subjetivos ou sem amparo na legislação vigente;
- b- procedente solucionada: demanda de consumidor, que tenha protocolo de SAC registrado anteriormente para a mesma reivindicação, sem que tenha sido dada solução ou a solução foi insatisfatória, referente aos produtos/serviços disponibilizados pelo Banco Inbursa, que após análise pela Ouvidoria se constata que esteja contrário aos preceitos da legislação vigente e dos procedimentos internos do Banco Inbursa.

#### **4.2 Procedimentos para Solução a serem adotadas pelas características da demanda:**

- a- Produtos e serviços: qualidade do produto/serviço e venda do produto/serviço;
- b- atendimento: dependências, equipamentos, sistemas informatizados, empregados.

Houve 82 (oitenta e duas) ocorrências de RDR de julho a dezembro/2021, os quais os maiores índices foram em novembro e dezembro, com 14 (quatorze) e 12 (doze) ocorrências procedentes respectivamente, todas as demandas foram respondidas no prazo.

## **Relatório Semestral da Ouvidoria – data-base Dezembro/2021**

---

### **5. Prazo Médio de Respostas**

A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas procedentes no menor prazo possível.

A partir do indicador de prazo médio de respostas foi possível mensurar a eficiência na resolubilidade das demandas, excetuando as demandas originadas no Bacen, permanecendo inferior ao prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis previsto na Resolução 4.433/15.

### **6. Proposições Corretivas**

O Banco Inbursa atuou conjuntamente com a área Comercial para melhorar o atendimento e as informações fornecidas pelo Contact Center / SAC para aprimorar e reciclar o atendimento de Ouvidoria.

São Paulo, 10 de janeiro de 2022.