

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

DATA-BASE: JUNHO/2023

Relatório Semestral da Ouvidoria

SUMÁRIO

1. Introdução
2. Atuação da Ouvidoria
3. Ouvidoria em Números
4. Tratamento das Demandas
 - 4.1 Classificação da Procedência
 - 4.2 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 nº 4.860 e suas alterações posteriores, e normas complementares, o presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Inbursa referente ao 1º semestre de 2023 (01 de janeiro de 2023 a 30 de junho de 2023).

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.

Relatório Semestral da Ouvidoria

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:



Telefone:

0800-7417830

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



E-mail:

ouvidoria@inbursa.com



Carta:

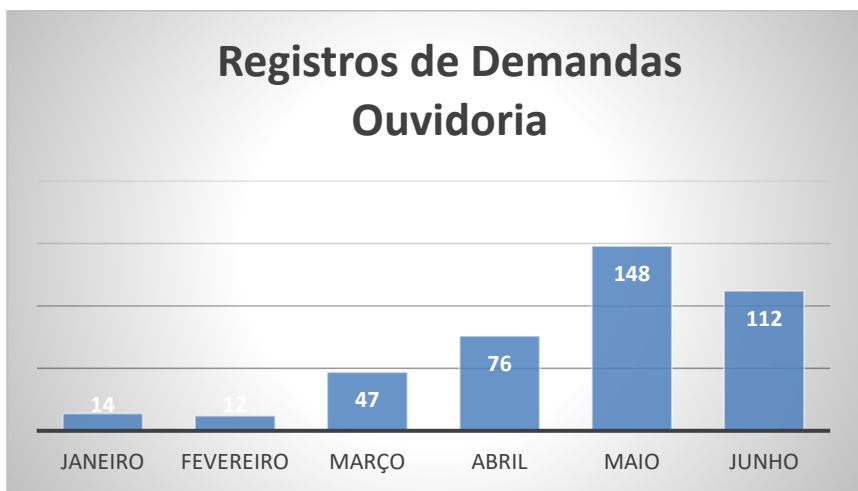
Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1327, 18º andar
São Paulo – SP, CEP 04543-011

3. Ouvidoria em Números

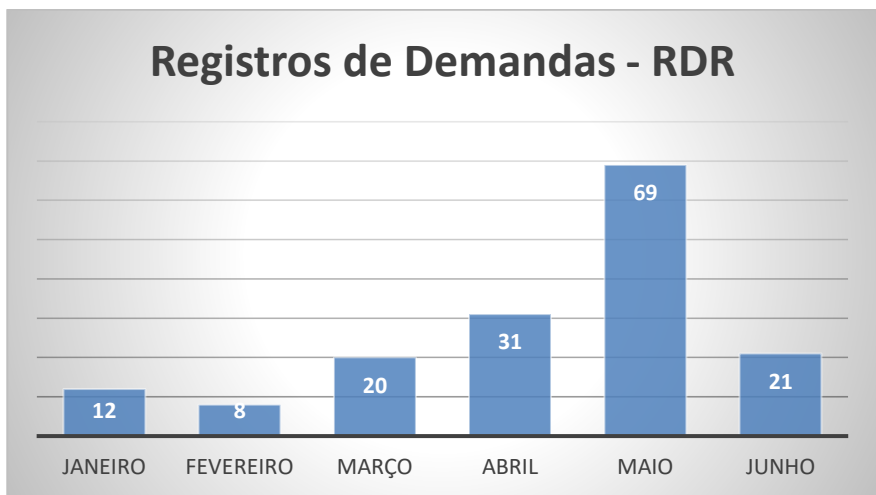
O registro, acompanhamento e controle das reclamações recebidas pela Ouvidoria são efetuados por meio do sistema de atendimento próprio com elaboração de relatórios para acompanhamento das reclamações.

Relatório Semestral da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Inbursa registrou 409 (quatrocentos e nove) atendimentos no primeiro semestre de 2023, pautadas principalmente pelo aumento na oferta de novos produtos que geraram pedidos de esclarecimento dos clientes, sendo as principais demandas registros de reclamações relacionadas às fraudes externas com uso indevido do nome do banco, esclarecimentos sobre status de propostas de crédito, solicitações de refinanciamento de contratos, pedido de alteração de dados cadastrais etc.



Ademais, foram registradas 161 (cento e sessenta e uma) ocorrências de RDR de janeiro a junho/2023, os quais os maiores índices foram em abril e maio, com 28 (vinte e oito) e 68 (sessenta e oito) ocorrências procedentes respectivamente, todas as demandas foram respondidas no prazo.



Relatório Semestral da Ouvidoria

4. Tratamento das Demandas

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.

Ademais, é disponibilizado ao cliente, canal para avaliação direta do atendimento da Ouvidoria através de envio de e-mail após a finalização do atendimento. Não houve registro de avaliação através deste canal no 1º semestre de 2023.

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 4.860/20.

Relatório Semestral da Ouvidoria

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, 22 de agosto de 2023.