

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
7. Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento
8. Política de Relacionamento com Clientes

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 Presidente da Instituição.

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 1º semestre de 2021 (01 de janeiro de 2021 a 30 de junho 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 Jun/21

**Telefone:**

0800-7417830

(de 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

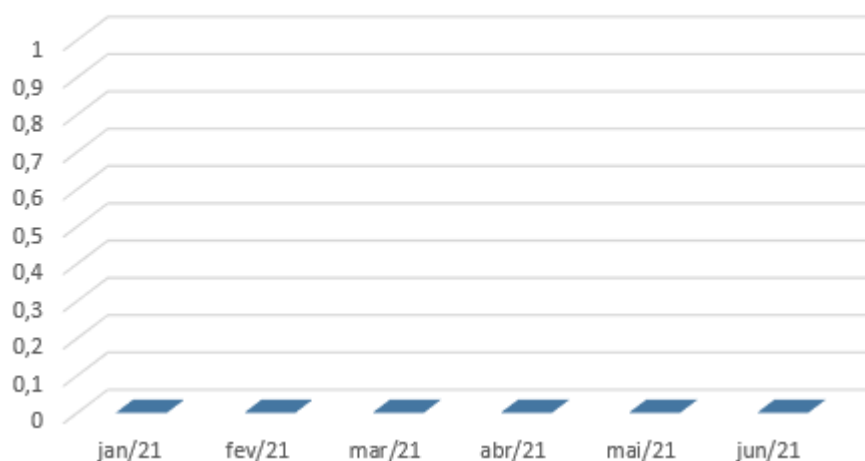
3. Ouvidoria em Números

O registro, acompanhamento e controle das reclamações recebidas pela Ouvidoria são efetuados por meio do sistema AdviceTech, aplicativo em Web, e, a partir dessa base de dados, são emitidos os relatórios mensais e semestrais e encaminhados aos gestores do Banco.

A Ouvidoria do Banco Inbursa registrou 2.814 (dois mil, oitocentos e quatorze) atendimentos no primeiro 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 etc).

A redução nos números de chamados na Ouvidoria se deu principalmente pelo fato de que não se tratavam 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).

Demandas Registradas



Relatório Semestral da Ouvidoria – data-base Jun/21

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.

Houveram 30 (trinta) ocorrências de RDR de janeiro a junho/2021, os quais os maiores índices foram em maio e junho, com 5 (cinco) ocorrências procedentes, as demandas foram respondidas no prazo.

Relatório Semestral da Ouvidoria – data-base Jun/21

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

No primeiro semestre de 2020, em virtude da oferta de novos produtos pelo Banco, a Ouvidoria está trabalhando conjuntamente com a área Comercial para melhorar o atendimento e as informações fornecidas pelo Contact Center / SAC.

7. Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento

De acordo com o artigo 14 da Resolução CMN 4.433/15 combinada com a Resolução CMN 4.629/18, a Ouvidoria envia por e-mail a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria para todas as demandas procedentes, sendo que em uma escala de 1 a 5 a nota 1 é a mais baixa e 5 é a mais alta.

8. Política de Relacionamento com Clientes

Em novembro de 2017, o Banco Inbursa publicou a sua Política de Relacionamento com Clientes em atendimento à Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.539.

Essa Política estabelece as diretrizes da Instituição no relacionamento com seus clientes, estabelecendo princípios e diretrizes nas relações comerciais.

São Paulo, 1º de agosto de 2021.

Victor Manuel Aguilera Verduzco