



Relatório de Ouvidoria

Resolução CMN nº 4.433/2015

Ref. 2º Semestre de 2016

ÍNDICE

1. Introdução	2
2. Dados Quantitativos / Qualitativos:	2
Demandas por mês, segregada por temas e por qualificação.	2
3. Gráficos	4
Quantidade mensal das demandas	4
Distribuição das demandas pela qualificação	4
Distribuição das demandas por tema reclamado	5
Distribuição das demandas pelos canais de acesso:	5
Distribuição das demandas por prazo de solução.	6
Distribuição das demandas por assunto reclamado.	7
4. Melhoria Contínua	8

1. Introdução

Em cumprimento a Resolução nº. 4.433 de 23/07/2015, do Conselho Monetário Nacional, em seu artigo 13, Capítulo VI, bem como Artigo 12 da Instrução CVM 529, anexo 12, apresentamos o Relatório referente ao 2º. Semestre de 2016 acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original.

No período foram registradas **264 (duzentos e sessenta e quatro) demandas**, sendo que 100% referem-se a Pessoa Física. Todas as demandas recebidas foram atendidas e destaca-se ainda que 26,51% dos casos, ou 70 (setenta) demandas, foram solucionadas em menos de 24 horas de sua abertura, sendo que o prazo estipulado em Resolução nº. 4.433 é de 10 (dez) dias úteis.

2. Dados Quantitativos / Qualitativos:

Demandas por mês, segregada por temas e por qualificação.

JULHO	Conta Corrente	Procedente Solucionada	8	
		Improcedente	1	
	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	2	
		Improcedente	1	
	Cheques	Procedente Solucionada	1	
AGOSTO	Conta Corrente	Procedente Solucionada	15	
		Improcedente	5	
	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	4	
		Improcedente	3	
		Cartão Magnético	Procedente Solucionada	5
	Atendimento	Procedente Solucionada	4	
SETEMBRO	Conta Corrente	Procedente Solucionada	23	
		Improcedente	2	
	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	5	
		Improcedente	2	
		Cartão Magnético	Procedente Solucionada	7
		Atendimento	Procedente Solucionada	2
		Cheques	Procedente Solucionada	1
		Operações de Crédito	Procedente Solucionada	1
		Aplicações, Investimentos e Custódia	Procedente Solucionada	1
		Demanda Aberta Indevidamente		1

OUTUBRO	Conta Corrente	Procedente Solucionada	40
		Improcedente	4
	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	9
		Improcedente	5
	Cartão Magnético	Procedente Solucionada	10
	Cheques	Procedente Solucionada	1
	Operações de Crédito	Procedente Solucionada	1
	Atendimento	Improcedente	1
NOVEMBRO	Conta Corrente	Procedente Solucionada	35
		Improcedente	4
	Cartão Magnético	Procedente Solucionada	23
		Improcedente	2
	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	2
	Operações de Crédito	Improcedente	1
	Aplicações, Investimentos e Custódia	Procedente Solucionada	1
DEZEMBRO	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	6
		Improcedente	4
	Conta Corrente	Procedente Solucionada	7
		Improcedente	2
	Cartão Magnético	Procedente Solucionada	8
	Outros Temas	Procedente Solucionada	1
		Improcedente	1
Atendimento	Procedente Solucionada	2	

3. Gráficos

Gráfico 1

Quantidade mensal das demandas

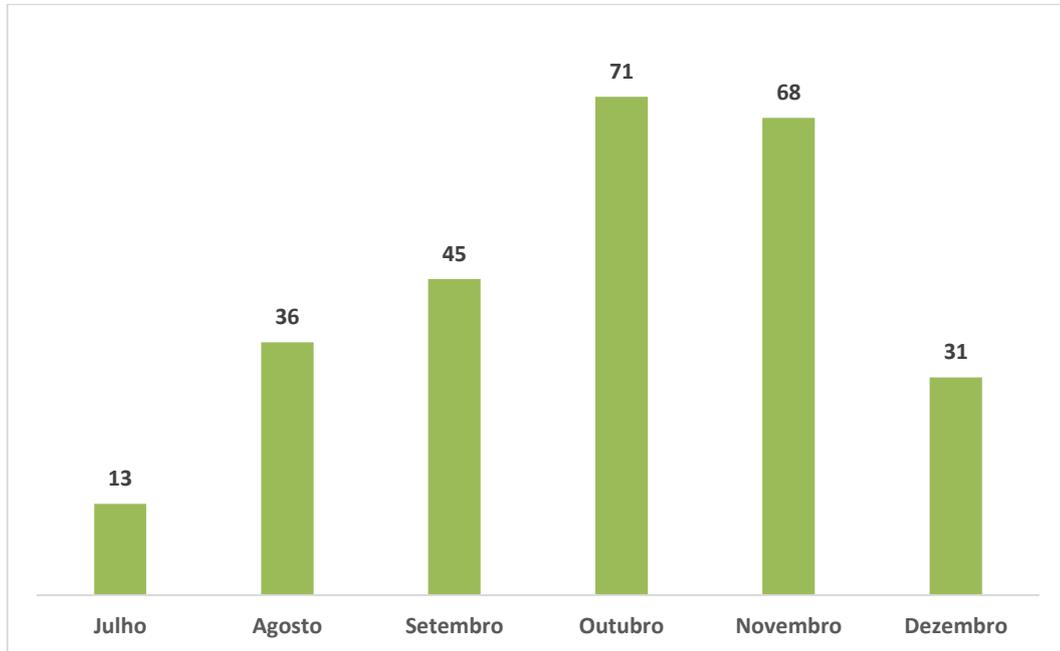


Gráfico 2

Distribuição das demandas pela qualificação

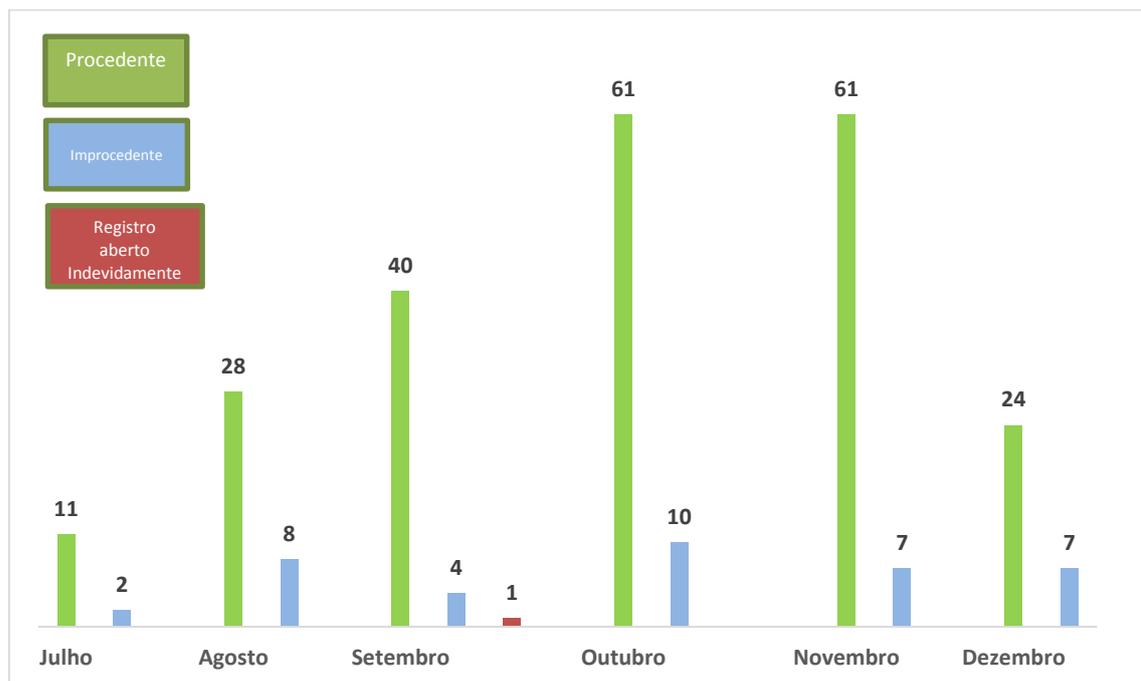


Gráfico 3

Distribuição das demandas por tema reclamado

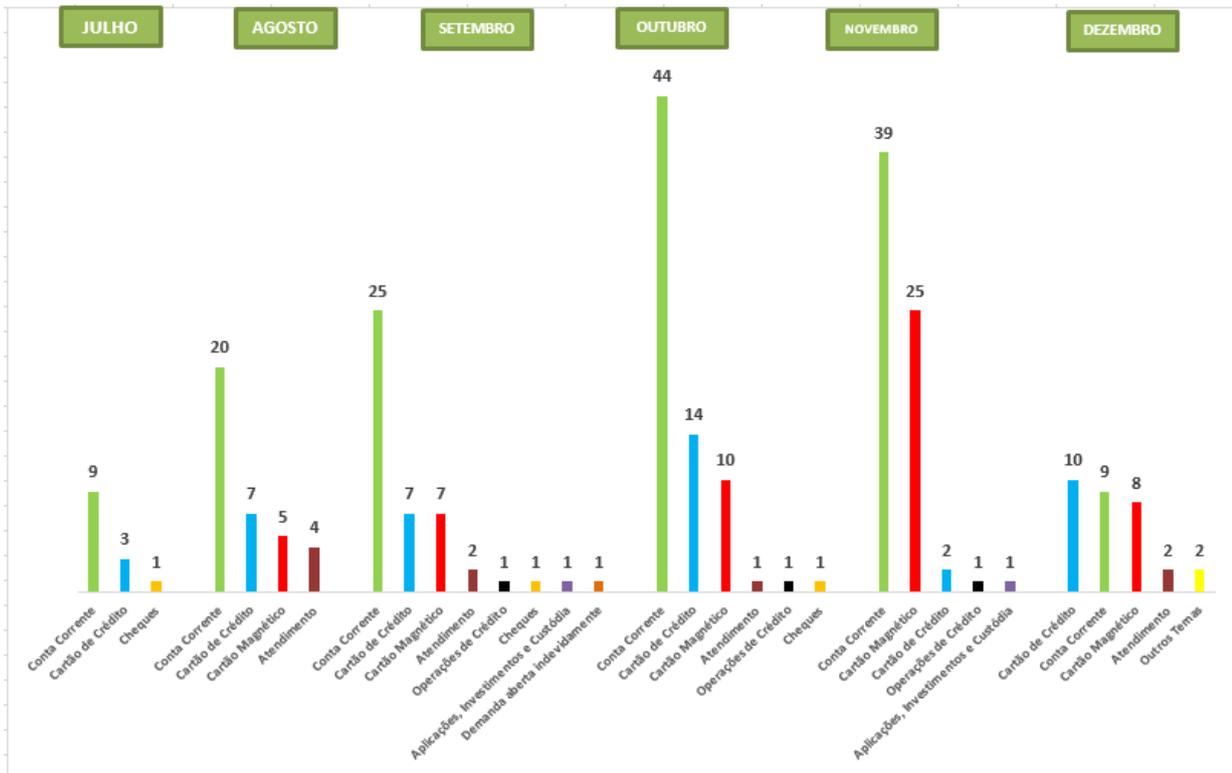


Gráfico 4

Distribuição das demandas pelos canais de acesso:

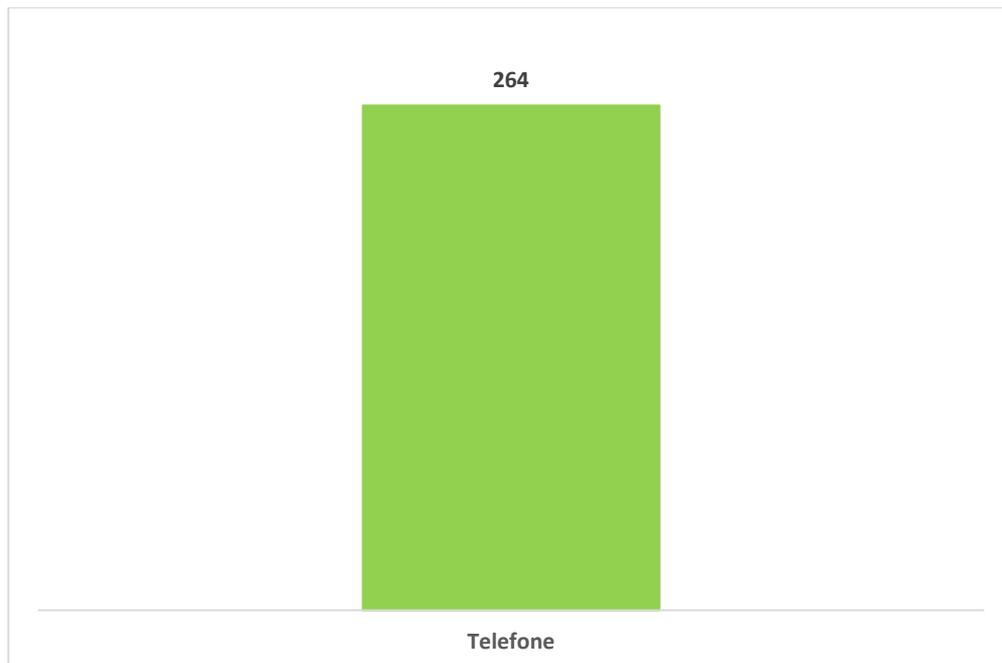


Gráfico 5

Distribuição das demandas por prazo de solução.

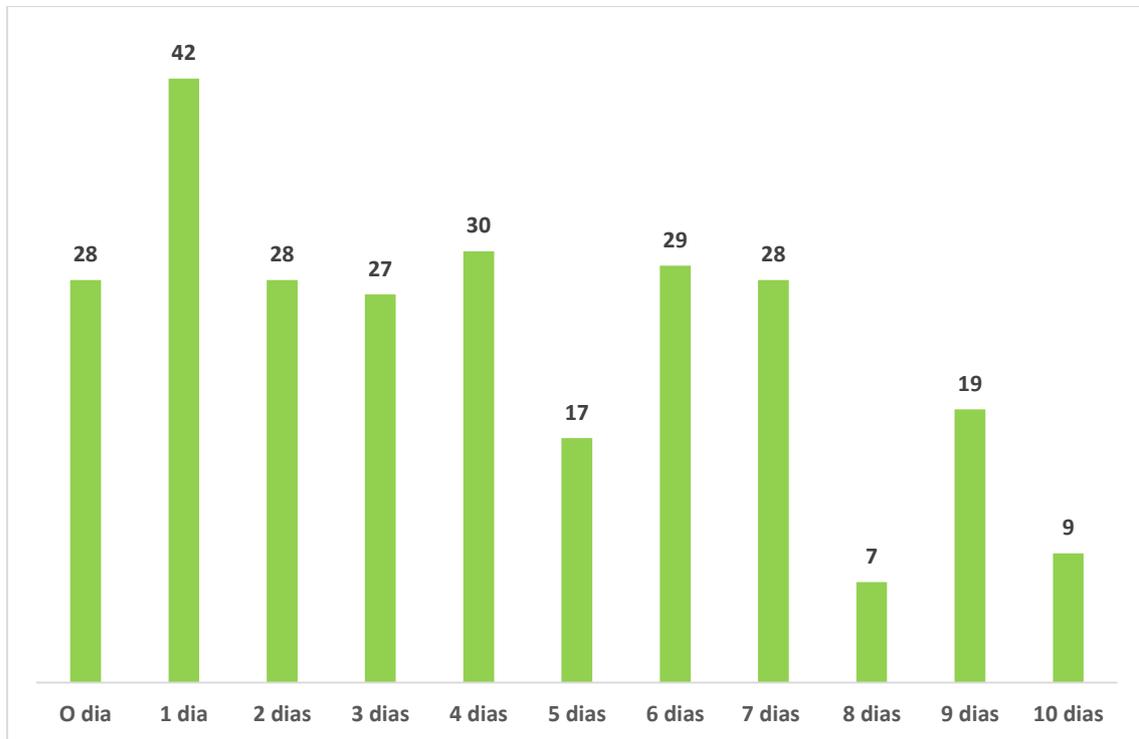
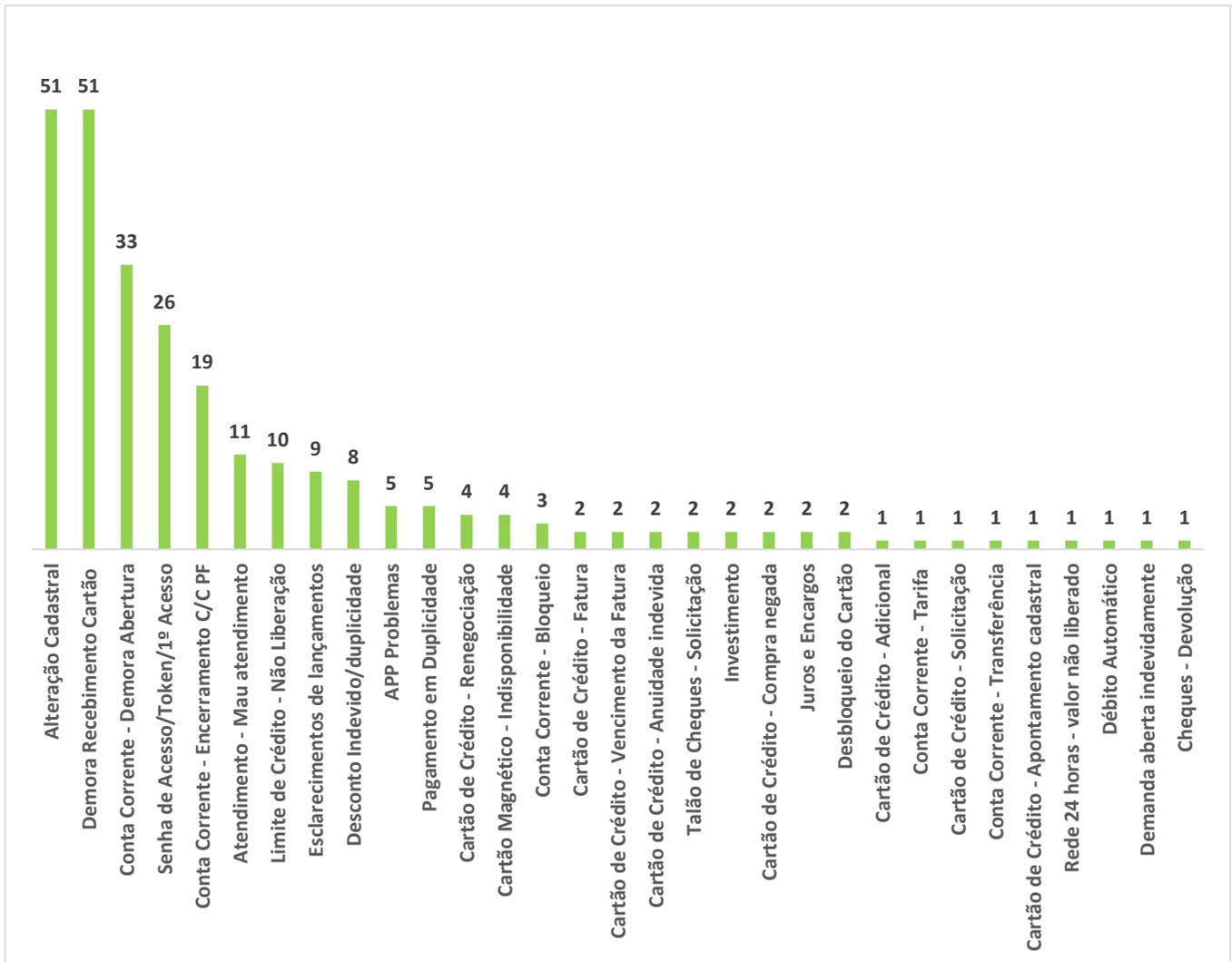


Gráfico 6

Distribuição das demandas por assunto reclamado.

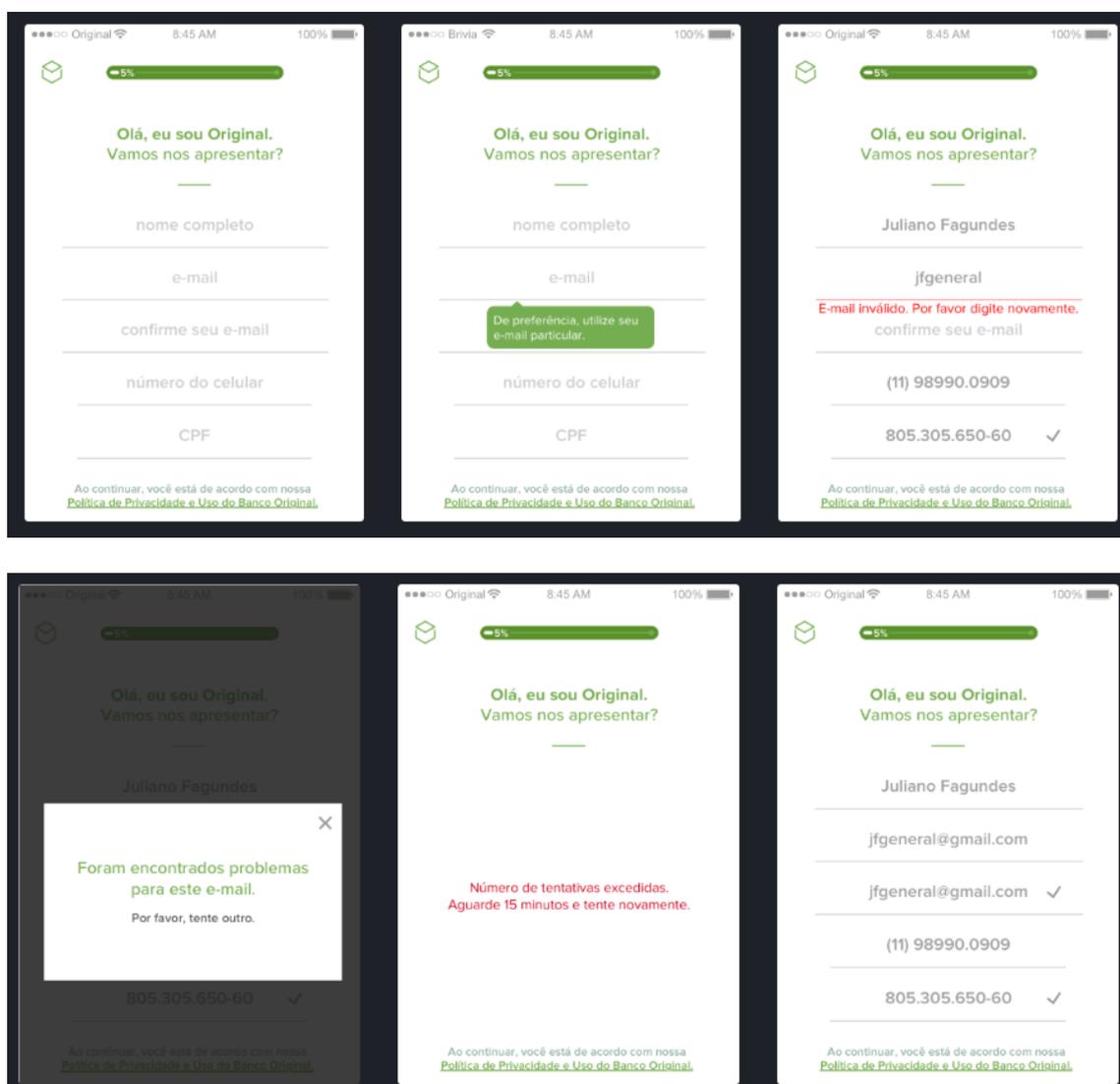


4. Melhoria Contínua

Por fim, informamos que em razão das demandas registradas no período que compreende este Relatório exigiram propostas de melhoria para os procedimentos e rotinas da Instituição, conforme detalhamos a seguir:

Alteração Cadastral: o assunto alteração cadastral foi o mais reclamado no período, junto com a demora do recebimento do cartão magnético, representando **19,32% das reclamações registradas**. Analisando as reclamações, identificamos que a causa-raiz desse problema estava diretamente ligada a falta de uma dupla checagem no Aplicativo "Seja Original", quando do preenchimento da proposta de abertura de conta corrente Pessoa Física.

Em 28/11/2016, foi disponibilizada uma nova versão do Aplicativo, onde essa correção foi implementada, conforme demonstrado nas telas a seguir. Em razão do curto período desde a implementação, monitoraremos novas incidências de reclamações dessa natureza.



Demora no Recebimento do Cartão Magnético: o assunto demora no recebimento do cartão magnético também representou **19,32% das reclamações registradas**. Analisando as reclamações, identificamos que a causa-raiz desse problema estava diretamente ligada a falta de informações disponibilizadas aos clientes.

Visando solucionar a questão, implementamos diversas medidas corretivas, a saber:

Disponibilizar a consulta do status da entrega do cartão magnético nos canais de Atendimento, Internet Banking e Aplicativo.

Em 13/12/2016 foi iniciado um processo de envio de comunicação via SMS ao cliente sobre as tentativas de entrega do cartão magnético (com sucesso ou insucesso).

Está previsto para ocorrer no dia 28/02/2017 a implementação de uma nova funcionalidade no Aplicativo Seja original, onde o cliente terá a opção de escolha do endereço de entrega do cartão magnético.

Por último, há o compromisso de garantirmos que toda comunicação referente a entrega do cartão magnético esteja uniforme em todos os meios e canais de atendimento.

São Paulo, fevereiro de 2017.

Roberto Sobral Hollander
Diretor de Ouvidoria

Tiago Miyazaki
Ouvidor