



# Relatório da Ouvidoria **BANCO ORIGINAL**

1º Semestre de 2019

## SUMÁRIO

OBJETIVO	3
APRESENTAÇÃO	6
A VISÃO DA OUVIDORIA	7
CARTA DO OUVIDOR	8
CANAIS DE ACESSO	9
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	10
SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA	
1. Quantidade mensal das demandas	13
2. Distribuição das ocorrências por qualificação	14
3. Distribuição das ocorrências por tema reclamado	15
4. Distribuição das ocorrências por canal de acesso	16
5. Distribuição das ocorrências por prazo de solução	17
6. Distribuição das ocorrências por assunto reclamado	18
7. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	19



# OBJETIVO

## Área de Ouvidoria

Canal de comunicação direta com o Ouvidor, visando o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes internos e externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções aos mesmos.







**Órgão Regulador:** Banco Central do Brasil – Órgão responsável pela regulamentação do Sistema de Ouvidoria Bancária.

**Código de Defesa do Consumidor – CDC.**

**Resolução CMN no 4.433/15 do Banco Central do Brasil:** dispõe sobre a instituição do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo **Banco Central do Brasil**.

## APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria do Banco Original é uma ferramenta que estabelece as boas práticas na comunicação com nossos clientes e parceiros. Ele traz informações transparentes das nossas atribuições diárias de ouvir, dialogar, observar diferentes comportamentos e entender aflições, desejos e anseios dos nossos clientes internos e externos.

Nosso compromisso, antes de tudo, é com a informação fidedigna, que é a base que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao nosso canal, para atuar 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 é que vão nos dar subsídios depois de melhorar nossos processos internos, nossas políticas e produtos.

Temos a forte crença: que uma relação transparente, verdadeira e contínua é uma realidade cada vez mais presente e sustentável nos dias de hoje.

**Departamento de Ouvidoria**  
**Banco Original**



# A VISÃO DA OUVIDORIA É A VISÃO DO BANCO ORIGINAL.



## Inovador

Oferecemos produtos e serviços inovadores, com a mais alta tecnologia em segurança e as práticas mais modernas do mercado financeiro.



## Simple

Buscamos a proximidade de uma relação personalizada com cada cliente e um atendimento disponível para qualquer situação.



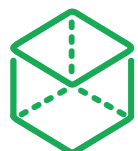
## Próximo

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: SOMOS DIGITAIS E PRIORIZAMOS ATENDIMENTO.

“ Podemos dizer que o componente organizacional da Ouvidoria está consolidado nas Instituições Financeiras. ”

A Resolução nº 3.477 de 26/07/2007 do Conselho Monetário Nacional instituiu a criação da Ouvidoria e a norma vigente, Resolução nº 4.433 de 23/07/2015, consolidou as suas atribuições.

Dando ainda mais visibilidade às Ouvidorias, o Banco Central do Brasil, Órgão Regulador responsável, passou a divulgar, trimestralmente, o Ranking de Qualidade de Ouvidorias. Esse ranking traz, ao conhecimento dos cidadãos, informações sobre a presteza e qualidade do atendimento realizado pelas Ouvidorias das Instituições Financeiras.

Dentre os indicadores considerados para a elaboração do ranking destaca-se: o prazo de solução, a qualidade da resposta oferecida às reclamações registradas pelos cidadãos, além da adesão voluntária às ferramentas públicas de mediação de conflitos, como a plataforma denominada consumidor.gov, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e vinculada ao Ministério da Justiça.

A Ouvidoria, canal de comunicação direta com o Ouvidor, visa o registro e o encaminhamento de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias dos clientes internos e externos, garantindo a agilidade na resposta, atuando de forma imparcial e justa, evitando assim desdobramentos para os canais externos, como o Judiciário.

Novamente, a Ouvidoria do Banco Original liderou o ranking no 1º Trimestre de 2019, com o índice máximo de 5,00 pontos. Nos demais trimestres, mantivemos altos indicadores, consolidando nossa posição de destaque. Importante citar que o Original é uma das Instituições Financeiras que está na Autorregulação Bancária

da FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos que lançou, recentemente, a SARB 022/2019, o Normativo da Ouvidoria. Este Normativo 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 referido documento fortalece, ainda mais, o componente organizacional da Ouvidoria dentro das Instituições Financeiras.

Sabemos que ainda há muito o que evoluir, mas divulgamos, amplamente, nosso compromisso quanto as questões relacionadas aos princípios do relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros, conforme dispõe a Resolução nº. 4.439 de 24/11/2016. Tal política está publicada e aplica-se a todos os colaboradores do Conglomerado Financeiro Original.

Estamos crescendo e conquistando cada vez mais espaço no mercado. Com inovação, transparência e proximidade buscamos a transformação bancária no mundo digital. Já batemos a meta de 2 milhões de clientes no 1º semestre de 2019 e mantemos o objetivo de crescermos cada vez mais.

Um crescimento sustentável que construirá um banco cada vez mais sólido, próximo e confiável para clientes, colaboradores e sociedade.

**Tiago Miyazaki**  
**Ouvidor**





## CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria funciona em dias úteis, das 9h às 18h, e os contatos podem ser feitos através dos seguintes canais:



### Telefone

Ligação gratuita para 0800 755 0755.



### Correspondência

Rua General Furtado Nascimento, 66  
Alto de Pinheiros – São Paulo/SP  
CEP: 05465-070  
Aos cuidados da Ouvidoria.



### E-mail

[ouvidoria@original.com.br](mailto:ouvidoria@original.com.br)



### Pessoalmente

Na sede do banco.



## ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Área da Ouvidoria centraliza o atendimento de todos os canais de reclamações (exceto o SAC).

Dividimos a atuação da Ouvidoria da seguinte forma:

- Ouvidoria
- Canais Externos: BACEN e PROCON



**À Diretoria,  
Auditoria Interna e Comitê de Auditoria.**

**Ref.: Relatório da Atividades da Ouvidoria – 1º Semestre de 2019.**

Em cumprimento às Resoluções nº 4.433 de 23/07/2015 e nº 4.629 de 25/01/2018, do Conselho Monetário Nacional, em seu artigo 13, Capítulo VI, bem como o Artigo 12 da Instrução CVM 529, anexo 12, apresentamos o Relatório referente ao 1º Semestre de 2019 acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original.

No período acima descrito, foram registradas 83 (oitenta e três) ocorrências, sendo 100% delas do segmento Pessoa Física. Todas as demandas recebidas foram atendidas dentro do prazo estipulado na Resolução nº 4.433 de 10 (dez) dias úteis e Instrução CVM 529 de 15 (quinze) dias úteis.

**Dados Quantitativos / Qualitativos:**

- Ocorrências por mês, segregadas por temas e por qualificação.

JANEIRO		
Atendimento	Procedente Solucionada	1
	Improcedente	1
Aplicações, Investimentos e Custódia	Improcedente	1
Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	2
	Improcedente	2
Operação de Crédito	Improcedente	1
Outros	Procedente Solucionada	2

FEVEREIRO		
Atendimento	Improcedente	2
Cartão de Crédito	Improcedente	7
	Procedente Solucionada	5
Outros	Improcedente	1
	Procedente Solucionada	3

MARÇO		
Cartão de Crédito	Improcedente	2
	Procedente Solucionada	1
Conta Corrente	Improcedente	1
Outros	Improcedente	2
	Procedente Solucionada	1

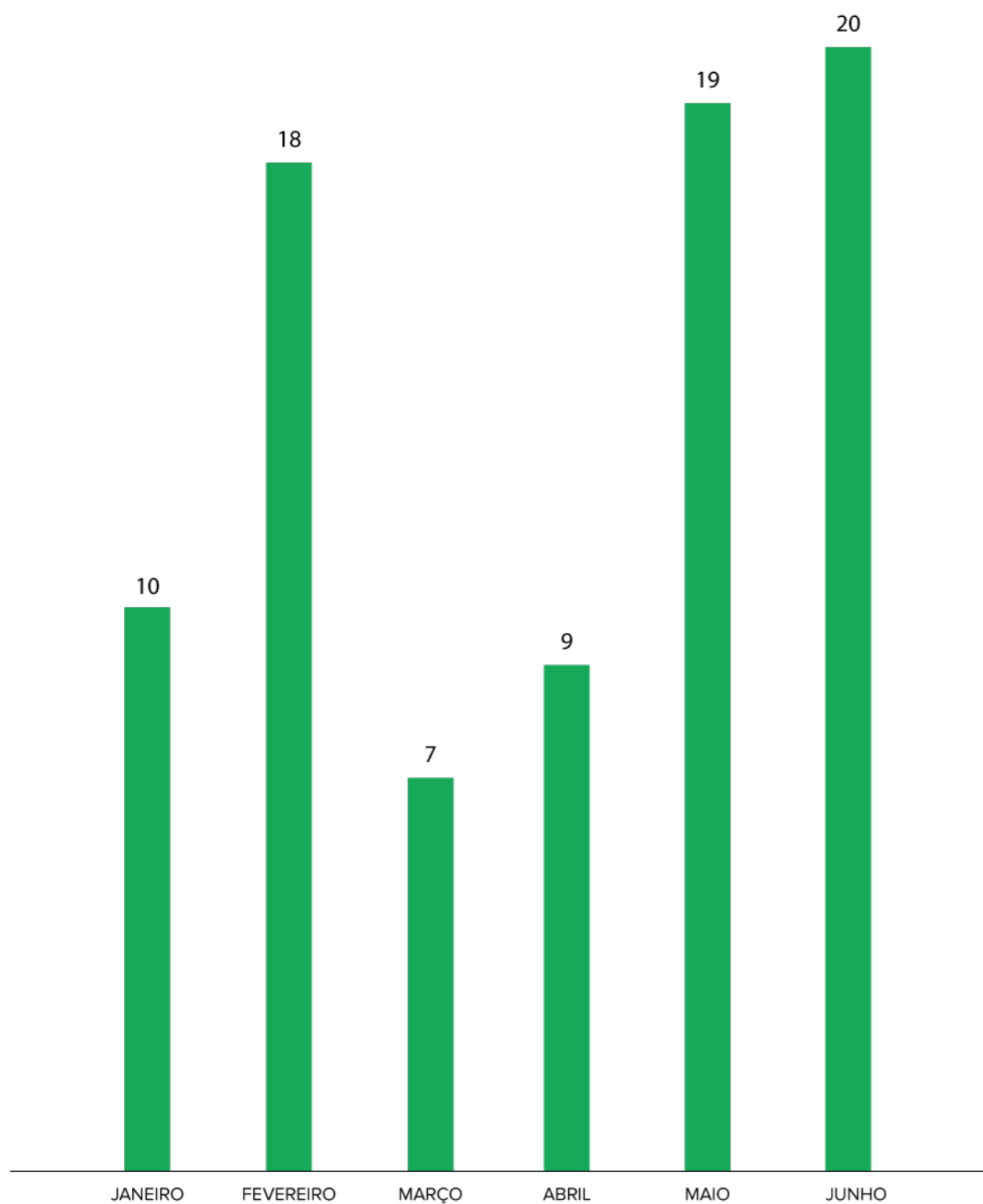
ABRIL		
Cartão de Crédito	Improcedente	1
	Procedente Solucionada	2
Conta Corrente	Improcedente	1
	Procedente Solucionada	1
Operação de Crédito	Procedente Solucionada	1
Outros	Improcedente	1
	Procedente Solucionada	2

MAIO		
Atendimento	Procedente Solucionada	1
Cartão de Crédito	Improcedente	4
	Procedente Solucionada	1
Conta Corrente	Improcedente	3
	Procedente Solucionada	1
Operação de Crédito	Improcedente	1
	Procedente Solucionada	2
Outros	Improcedente	2
	Procedente Solucionada	4

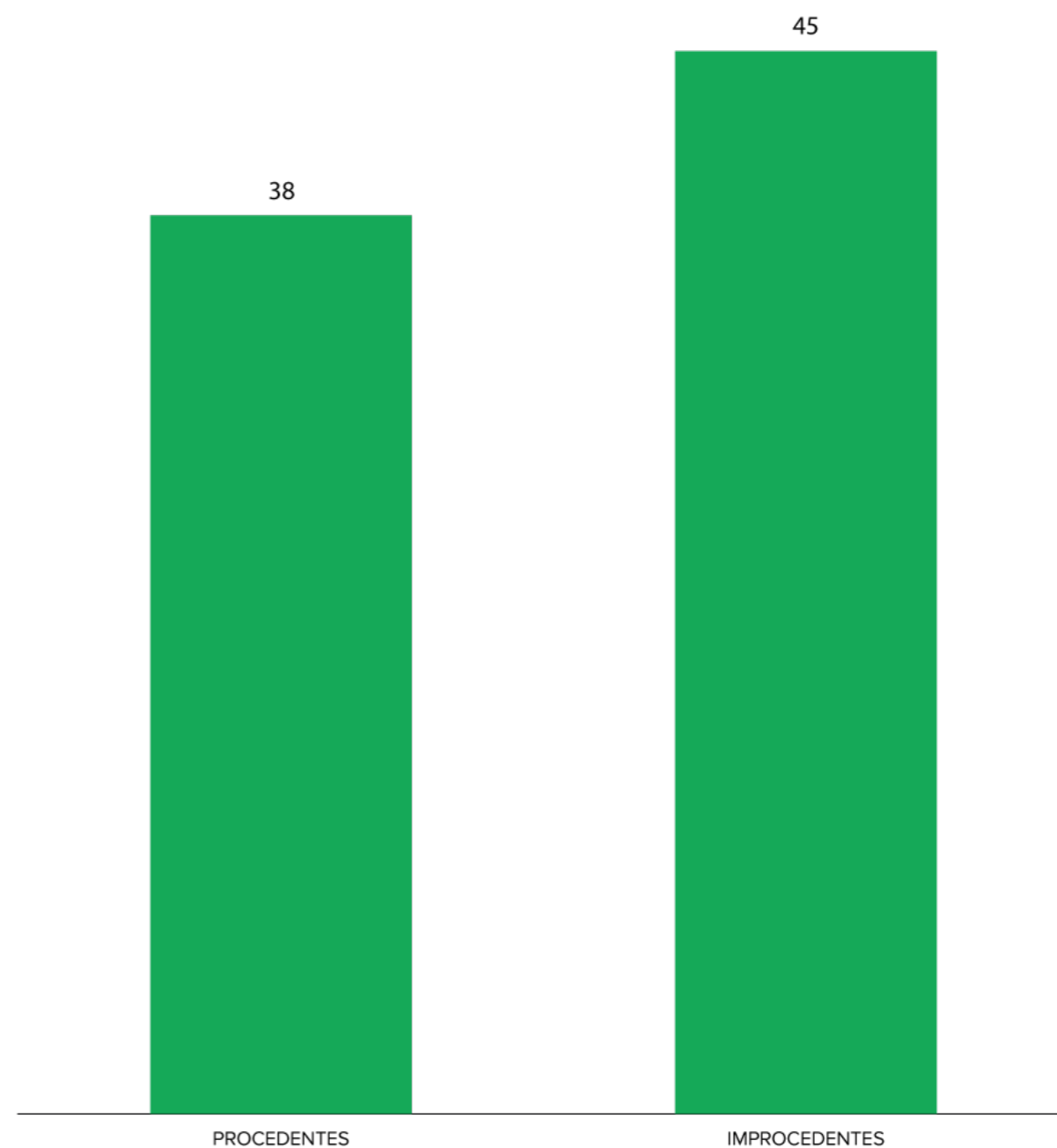
JUNHO		
Cartão de Crédito	Improcedente	3
	Procedente Solucionada	1
Conta Corrente	Improcedente	4
	Procedente Solucionada	1
Operação de crédito	Improcedente	5
Outros	Improcedente	2
	Procedente Solucionada	4

# SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA

1. Quantidade mensal de ocorrências:



2. Distribuição das ocorrências por qualificação:



# SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA

3. Distribuição das ocorrências por tema reclamado:

JANEIRO	
Atendimento	2
Aplicações, Investimentos e Custódia	1
Cartão de Crédito	4
Operação de Crédito	1
Outros	2

FEVEREIRO	
Atendimento	2
Cartão de Crédito	12
Outros	4

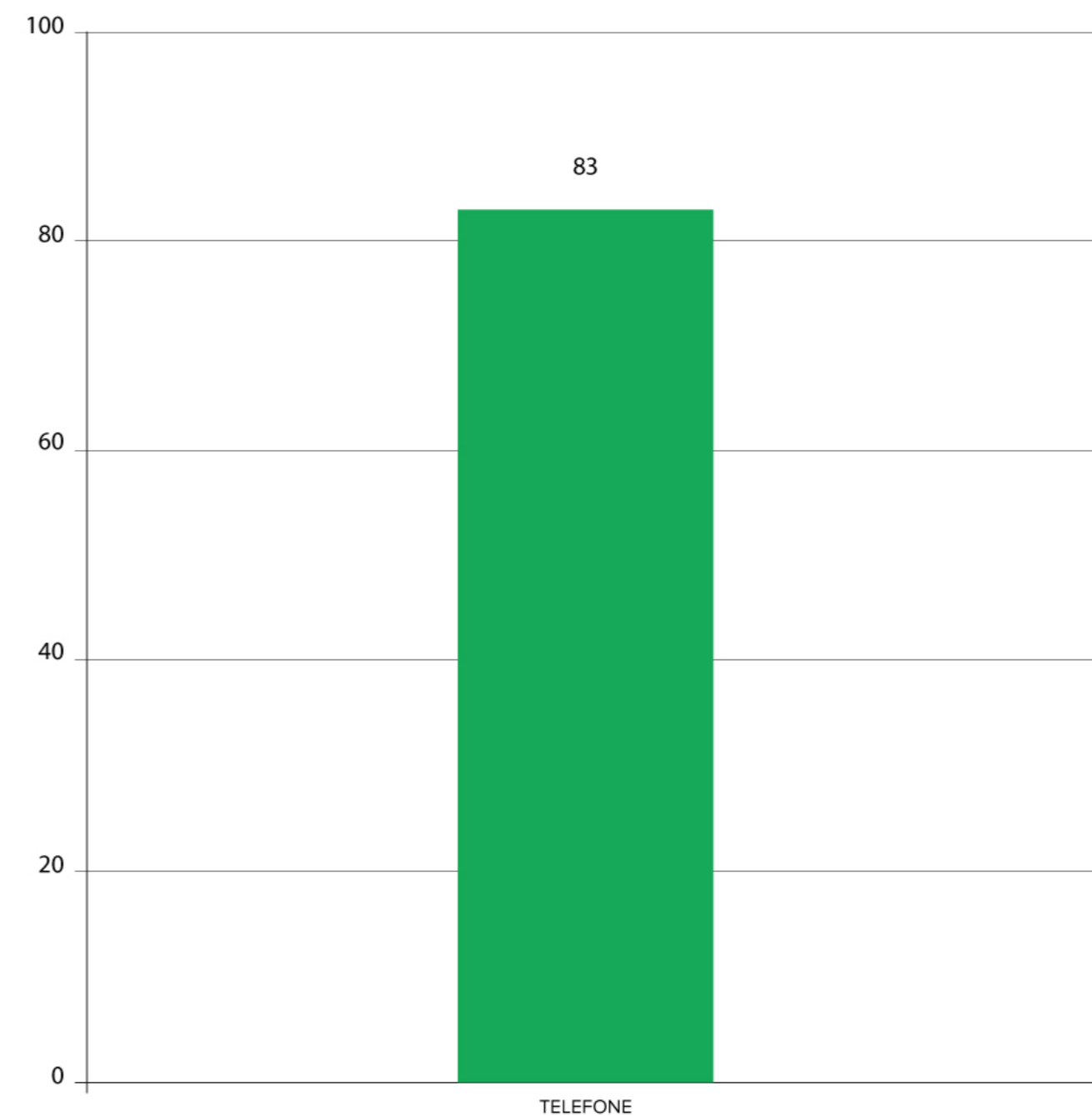
MARÇO	
Cartão de Crédito	3
Conta Corrente	1
Outros	3

ABRIL	
Cartão de Crédito	3
Conta Corrente	2
Operação de Crédito	1
Outros	3

MAIO	
Atendimento	1
Cartão de Crédito	5
Conta Corrente	4
Operação de Crédito	3
Outros	6

JUNHO	
Cartão de Crédito	4
Conta Corrente	5
Operação de Crédito	5
Outros	6

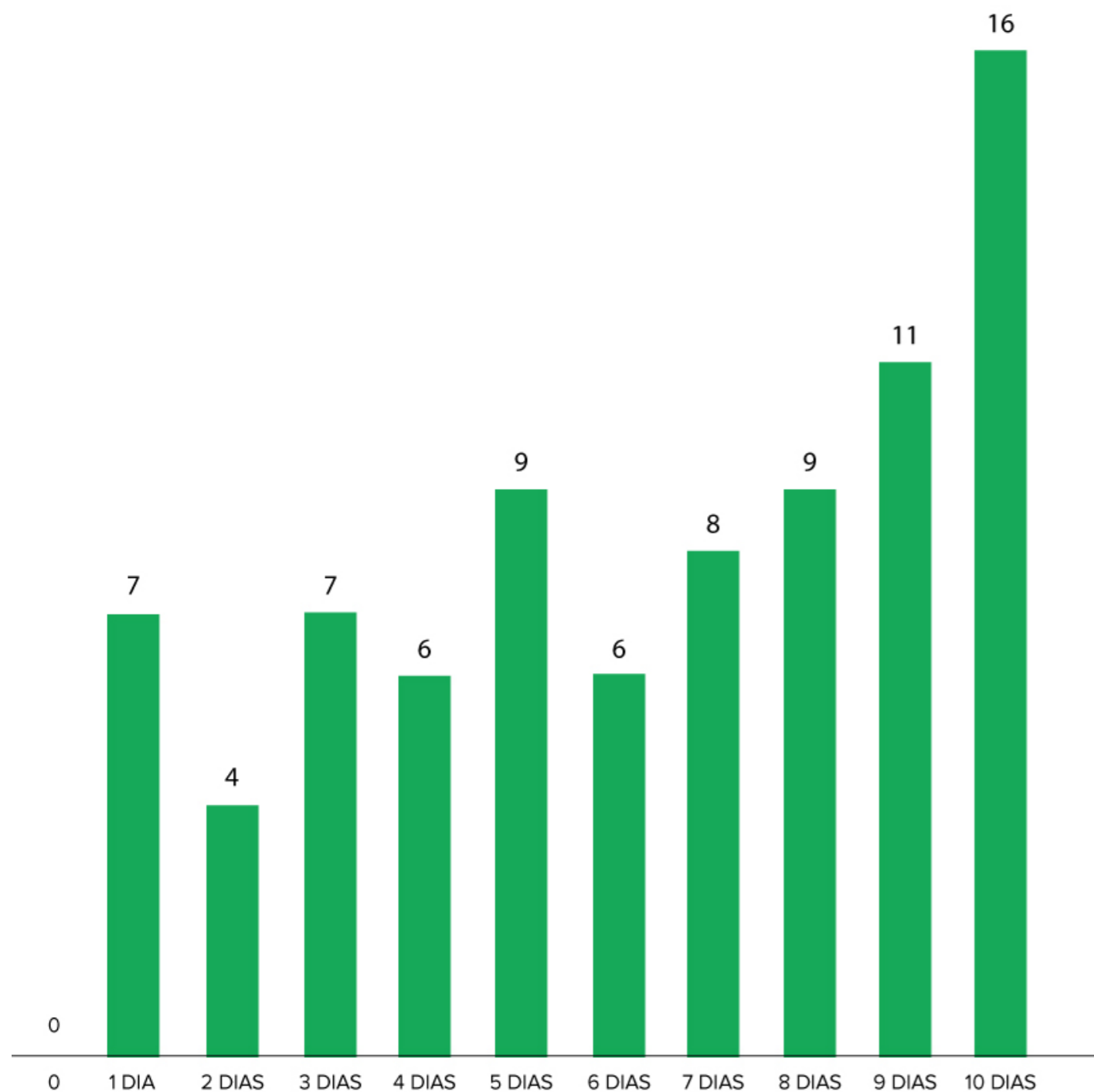
4. Distribuição das ocorrências por canal de acesso:



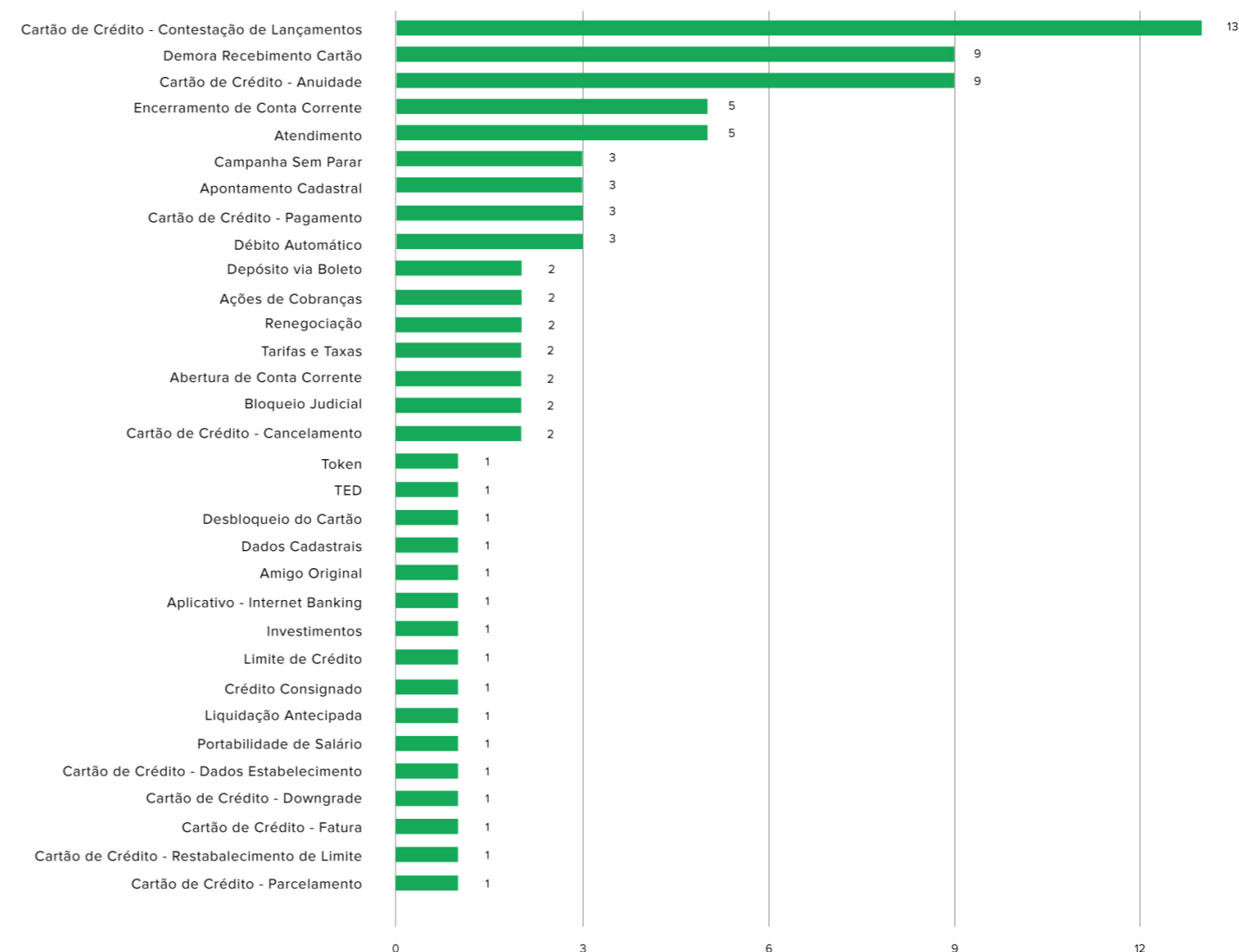


# SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA

5. Distribuição das ocorrências por prazo de solução:



6. Distribuição das ocorrências por assunto reclamado:





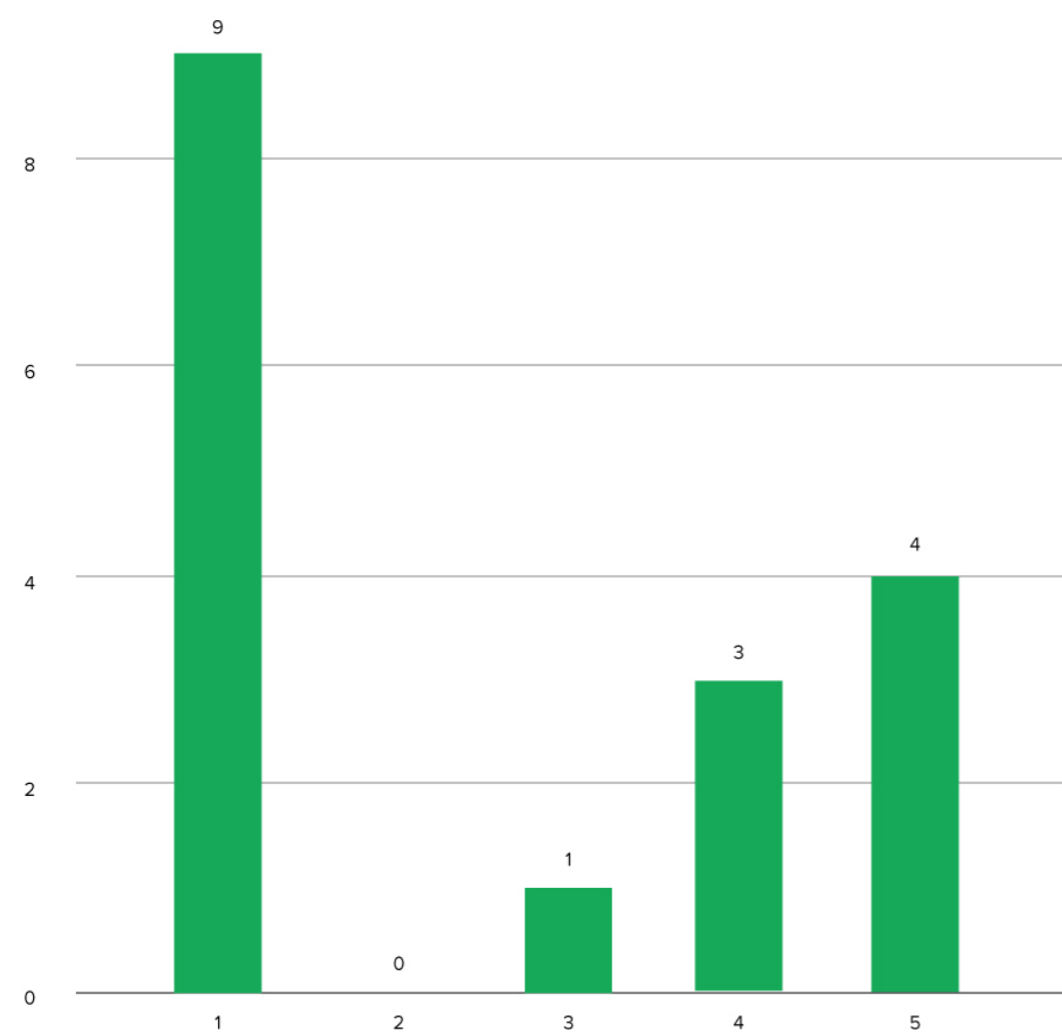
# SEÇÃO ESTATÍSTICA: OUVIDORIA

## 7. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

Distribuição dos resultados obtidos na Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria:

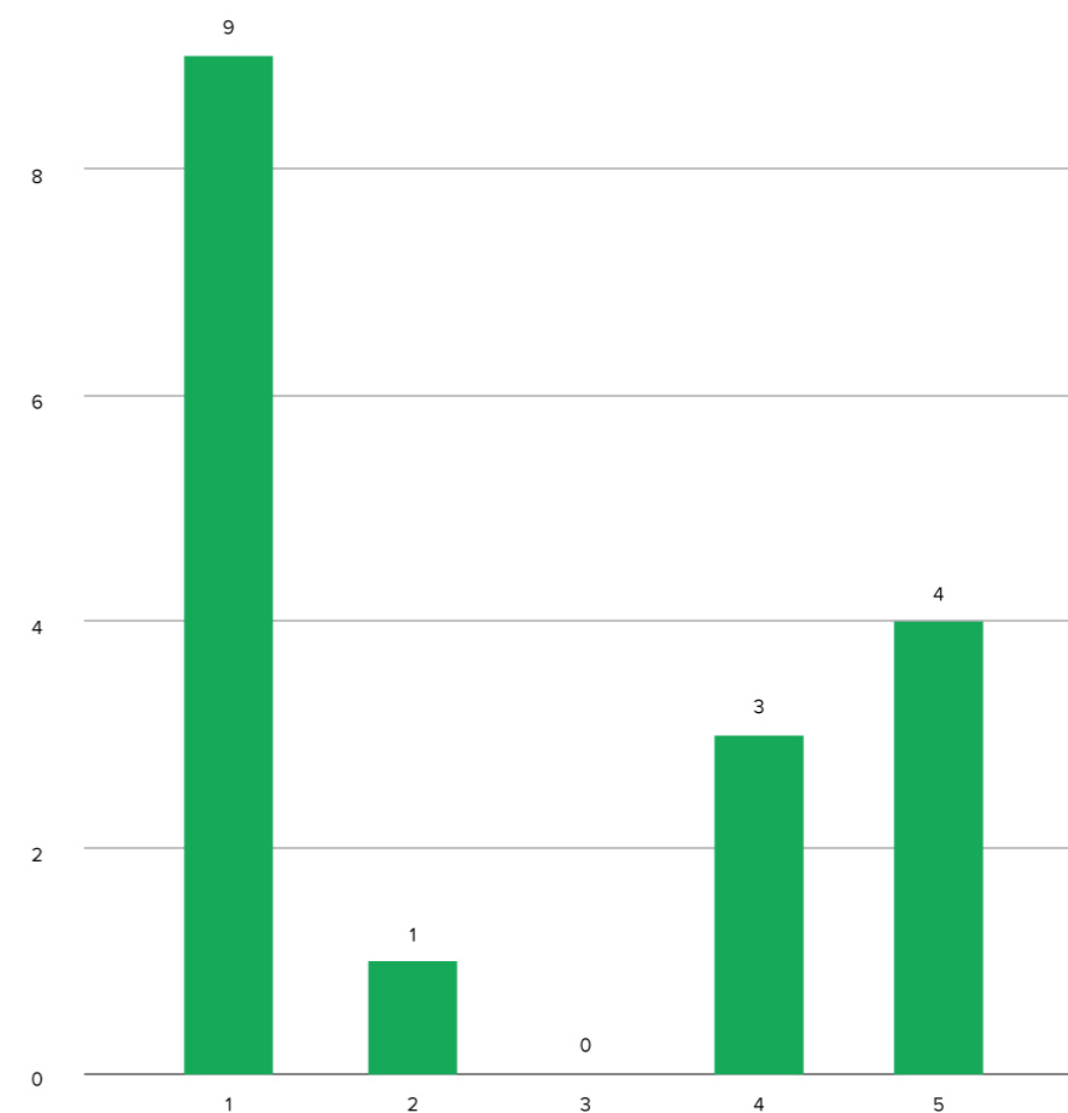
### Solução Apresentada:

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, o nível de satisfação mais baixo e 5, o mais alto, avalie a solução apresentada pela Ouvidoria para a sua solicitação.



### Qualidade do Atendimento:

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, o nível de satisfação mais baixo e 5, o mais alto, avalie a solução apresentada pela Ouvidoria para a sua solicitação.





Por fim, informamos que, em razão das ocorrências registradas no período que compreende este Relatório exigirem propostas de melhoria para os procedimentos e rotinas da Instituição, instituímos um Fórum de discussões das demandas registradas na Ouvidoria e Órgão Regulador.

Tal Fórum, denominado Fórum de Qualidade, tem a participação dos Diretores e principais Heads de Produtos e Serviços.

Pelo Fórum já passaram os mais diversos assuntos, tais como: Saque Retido nos Equipamentos Eletrônicos, Demora na Entrega do Cartão, Dificuldade na Renegociação, Parcelamento de Fatura, Pesquisa NPS, entre outros.

São Paulo, agosto de 2019.

**Alexandre Corrêa Abreu**

**Diretor da Ouvidoria**

**Tiago Miyazaki**

**Ouvidor**



[ORIGINAL.COM.BR](http://ORIGINAL.COM.BR)