



# Relatório de Ouvidoria

2º semestre | 2022

# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## Índice

<b>1. Introdução</b>	<b>03</b>
1.1. Apresentação	03
1.3. Estrutura	04
<b>2. Banco Original</b>	<b>05</b>
2.1. Nossa história	05
2.2. Nossa trajetória	06
<b>3. Governança</b>	<b>07</b>
3.1. Reuniões Executivas e participação em comissões	07
<b>4. Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários</b>	<b>08</b>
<b>5. Relacionamento com cliente</b>	<b>08</b>
5.1. Canais Telefônicos	08
5.2. Canais Digitais	09
<b>6. Indicadores</b>	<b>10</b>
6.1. SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor	10
6.2. Ouvidoria	10
6.3. Distribuição das demandas segregado por canal de entrada	11
a. Canais Internos (0800 Ouvidoria e E-mail)	11
b. RDR Banco Central do Brasil	12
c. PROCON	12
d. Notificação Extrajudicial e B3	13
6.4. Distribuição das demandas por ofensores	14
6.5. Prazo de Solução	15
6.6. Qualificação das reclamações	16
<b>7. Banco Central do Brasil</b>	<b>17</b>
<b>8. Pesquisa de Satisfação</b>	<b>18</b>
<b>9. Considerações finais</b>	<b>19</b>

# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 1. Introdução

Este relatório é destinado ao Conselho de Administração, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria, em cumprimento ao disposto no parágrafo único do artigo 12 da Resolução CMN nº. 4.860 de 23/10/2020, no Anexo do artigo 12 da Resolução CVM 43 e normativo SARB 022/2019 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos, referente às atividades da Ouvidoria do segundo semestre de 2022.

### 1.1. Apresentação

A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação de conflitos de última instância e deve atuar com integridade e imparcialidade. Recebe e registra sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes e usuários, com o objetivo de garantir a entrega de um parecer conclusivo no prazo regulamentar estabelecido.

A Ouvidoria trabalha em permanente evolução e seus colaboradores são periodicamente atualizados sobre os temas inerentes às suas atividades.

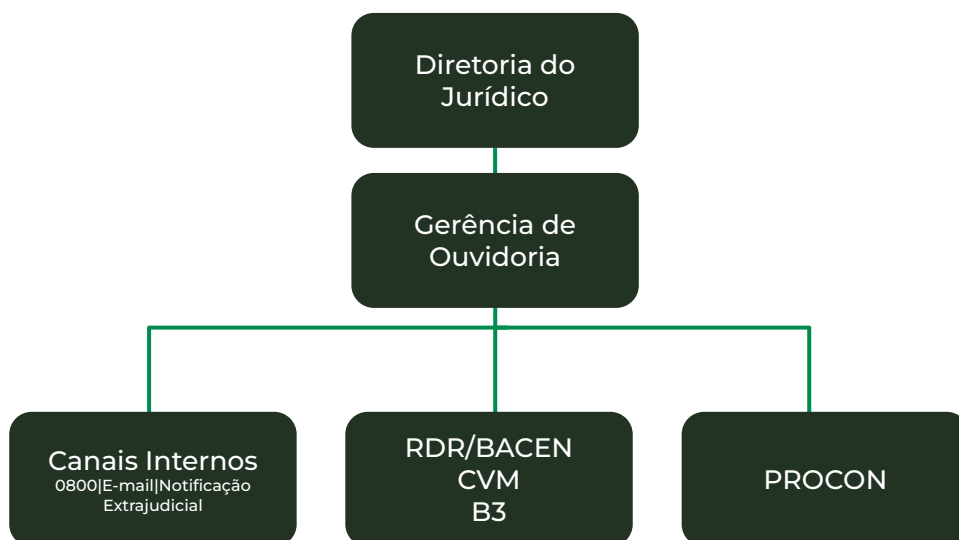
O propósito da Ouvidoria permeia a busca de soluções eficientes, com atuação isonômica, envidando esforços para a mitigação de riscos à imagem da Instituição e a judicialização das demandas, prezando sobretudo o respeito ao consumidor no tratamento formal e respostas conclusivas às reclamações efetuadas. Também está no âmbito de suas atribuições a apresentação de recomendações de melhorias nos processos internos, políticas e produtos da instituição, com base nos subsídios colecionados, a disseminação da cultura e da cidadania.

### 1.2. Estrutura

A Ouvidoria do Original faz parte da Diretoria do Jurídico, o Diretor responsável Luiz **Antônio Fernandes Caldas Morone** e a Ouvidora **Michelle Alves Lima** estão devidamente registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central e têm mandato por tempo indeterminado, até nova designação.

# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022



Nossa equipe é formada por 05 colaboradores internos, devidamente certificados, treinados e com habilidades necessárias para mediar conflitos, serem tempestivos e resolutivos no atendimento das demandas dos nossos clientes.

A Ouvidoria atua em dias úteis das 9h às 18h, pelo telefone 0800 755 0755 e pelo

[ouvidoria@original.com.br](mailto:ouvidoria@original.com.br). Está lotada à Rua Porto União, 295 – São Paulo.



# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 2. Banco Original

### 2.1. Nossa história

Somos pioneiros na abertura de conta 100% digital e acreditamos que por meio dos nossos produtos e serviços os clientes possam conquistar e realizar seus objetivos e sonhos.

Criamos um banco para que ele tivesse o melhor dos dois mundos: ser completo, no qual o cliente não sente a necessidade de ter uma outra conta em uma instituição financeira tradicional; e uma experiência digital única, a preços competitivos.

Nosso diferencial é ir além de sermos um banco digital. Somos completos, com o melhor da tecnologia e com atendimento humano, respeitando a liberdade de escolha dos clientes.



# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 2.2. Nossa trajetória

**2011** - Aquisição do Banco Matone e criação do Conglomerado Original.

**2013** - Início da atuação no segmento Corporate e novo foco para carteira de Agronegócio.

**2015** - Lançamento da nova identidade visual do banco e início da atuação no varejo.

**2017** - Troca da composição acionária.

**2019** - Mudança da Alta Administração, novos produtos e parcerias, lançamento da Conta Pessoa Única, reposicionamento do Original APP, expansão Agentes Original, 2 novos Espaços Conceito, lançamento da unidade Bank as a Service (BaaS), ampliação da capacidade tecnológica.

**2021** - Consolidação da atuação nos segmentos de PF, PJ e Fintechs (por meio da unidade de Baking as a Service), oferecendo um banco digital completo, com amplo portfólio de produtos e serviços.



**2012** - Descontinuação da atividade de Crédito Consignado e Crédito Imobiliário. Concepção do projeto do Banco Digital.

**2014** - Fortalecimento da carteira do Corporate e maior oferta de produtos e serviços.

**2016** - Lançamento oficial da plataforma do Banco Digital de varejo, lançamento do BOT (atendimento via facebook Messenger) e da plataforma de Open Banking.

**2018** - Portabilidade de salário 100% Digital.

**2020** - Assistência aos colaboradores e clientes durante a pandemia, continuidade do Investimento em Tecnologia, Eficiência Operacional, Crédito Saudável, Novos ramos de seguros, Diversificação de Funding Integração com o PicPay, lançamento da conta Original Empresas.

# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 3. Governança

### 3.1. Reuniões Executivas e participação em comissões

Buscando promover uma governança adequada e a valorização da experiência dos nossos usuários, a Ouvidoria do Original participou ativamente das agendas normativas que atualmente são compostas pelas seguintes agendas:

- ❑ **Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos:** Mensalmente discutimos temas vinculados ao setor bancário e sobre a atuação da Ouvidoria no atendimento ao cliente como mediadora de conflitos e resolutividade das manifestações.
- ❑ **Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC - Associação Brasileira de Bancos:** Mensalmente são acompanhadas, avaliadas e direcionadas demandas e/ou reclamações registradas pelos clientes junto aos órgãos públicos de defesa de direitos do consumidor e Ouvidorias das instituições financeiras. Além disso, a ouvidora do Original, **Renata Lima** registrada no UNICAD-UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central até o dia 23/12/2022, integrou a coordenação da Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC - Associação Brasileira de Bancos.
- ❑ **Relacionamento com o Banco Central do Brasil:** Temos uma agenda trimestral com a coordenação do Banco Central do Brasil responsável por monitorar as demandas recebidas por meio da plataforma do RDR/SISBACEN. O objetivo desta reunião é apresentar os volumes, ofensores e planos de ação endereçados pela Ouvidoria para promover a melhoria contínua dos nossos processos.
- ❑ **Reunião Executiva:** Mensalmente a Ouvidoria reporta, à Diretoria, o total de reclamações tratadas pela área no canal regulatório. O objetivo é dar ciência dos dados quantitativos e qualitativos, avaliar as ações de melhorias, a fim de eliminar o volume de reclamações e melhorar a posição da instituição neste ranking.
- ❑ **Fórum de Qualidade:** Mensalmente os times de Customer Experience e Ouvidoria, por meio da governança do atendimento, estudo dos ofensores e definição de planos de ações, exercem a responsabilidade de cuidar da experiência do usuário em toda a sua jornada na instituição;

# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 4. Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários

A política estabelece princípios e diretrizes observadas por todas as áreas e em todas as fases de relacionamento com os clientes e assegura que todos os produtos e serviços ofertados sejam adequados, preservando, assim, a transparência e a ética na relação. A revisão da política é feita periodicamente, conforme necessidade.

Nossa política estabelece princípios de centralidade no cliente, disseminando a importância de priorizar e colocar o cliente no centro das decisões tomadas, com o objetivo de encantar e fidelizar os clientes e usuários.

## 5. Relacionamento com cliente

### 5.1. Canais telefônicas

#### Central de Atendimento

##### **Para você e sua empresa**

Segunda a Domingo das 8h às 22h

**0800 025 8000**

Capitais e regiões metropolitanas

**0300 777 0800**

Demais localidades

**+55 11 2565-0800**

Exterior

##### **PJ Empresas, Corporate e Agronegócio**

Dias úteis, das 8h às 20h

**0800 705 3000**

todas as regiões

#### SAC

##### **Informações, Cancelamentos e Reclamações**

(Todos os dias, 24h)

**0800 744 0744**

Todas as regiões





# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022



## Atendimento em Libras

### Deficiência auditiva/fala

Dias úteis, das 09h às 21h

**0800 755 0766**

Todas as regiões

### Ouvidoria

Dias úteis, das 9h às 18h

**0800 755 0755**

todas as regiões

A Ouvidoria atua como canal de última instância. Se sua reclamação já foi tratada em nossos canais de atendimento mas você não ficou satisfeito com a solução apresentada, você pode solicitar a reavaliação para a Ouvidoria por telefone ou pelo e-mail [ouvidoria@original.com.br](mailto:ouvidoria@original.com.br) mencionando o número de protocolo de atendimento no assunto do e-mail. Para e-mails enviados em finais de semana ou feriados, serão considerados como recebidos no primeiro dia útil subsequente. Caso seja a sua primeira reclamação, entre em contato inicialmente com o SAC pelo telefone 0800 744 0744 (todos os dias, 24 horas por dia).

## Canal de Ética

Atendimento pessoal de segunda à sábado das 9h às 21h  
Atendimento eletrônico todos os dias, 24h.

**0800 377 8029**

Todas as regiões

**[canaletica.com.br/original](http://canaletica.com.br/original)**

ATENÇÃO! Este Canal é exclusivo para comunicação e reporte de situações com indícios de atos ilícitos relacionados às atividades desta instituição, sem necessidade de identificação. Para dúvidas e reclamações sobre produtos, informações sobre roubo, perda de senhas e acesso a aplicativos, utilize o Chat Original ou SAC. Casos fora do escopo descrito serão automaticamente cancelados.

## 5.2. Canais digitais

### Atendimento WhatsApp

Aponte seu celular para o QR Code e fale com o Banco Original.



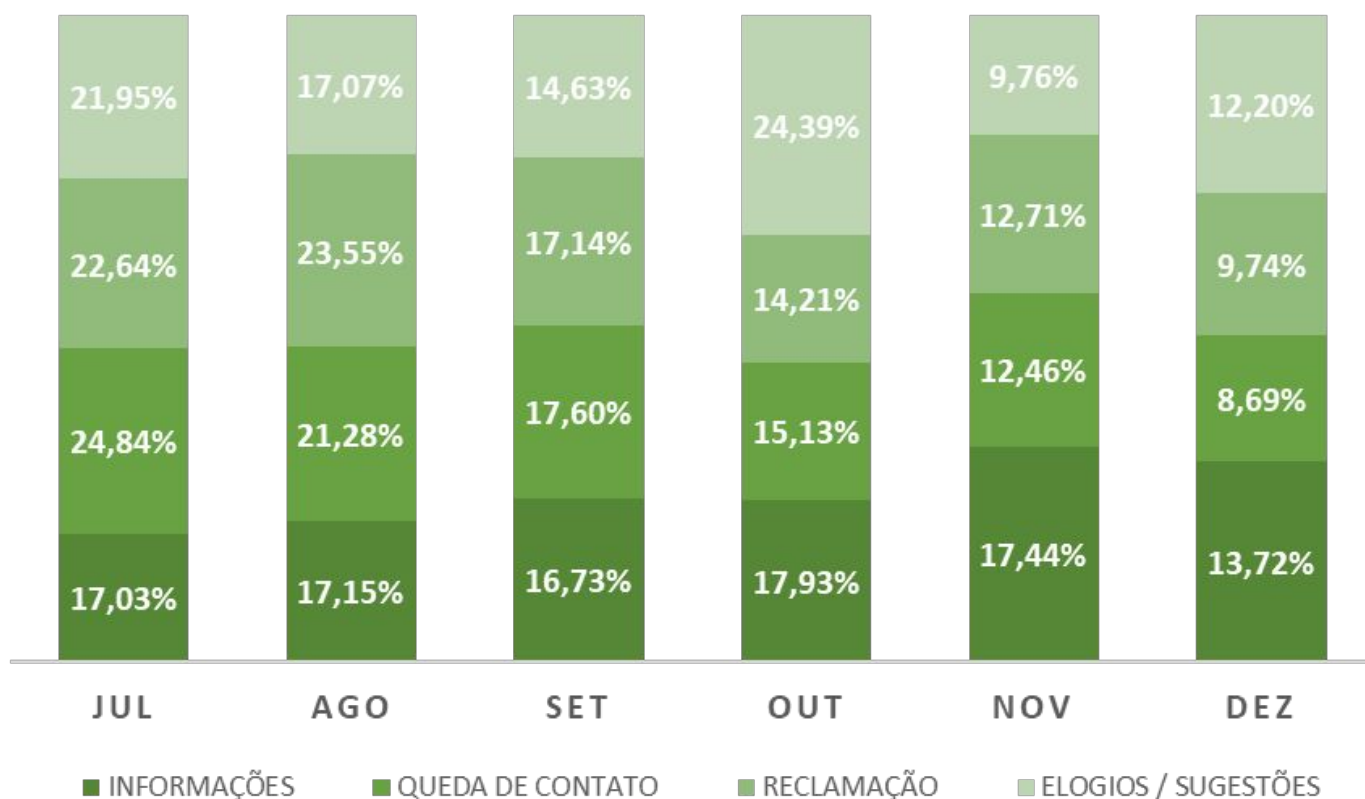
# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 6. Indicadores

### 6.1. SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor

No Banco Original esta é a primeira instância de atendimento às reclamações dos clientes e usuários. O SAC funciona conforme disposto no Decreto 11.034/2022, pelo telefone **0800 744 0744**, todos os dias, 24 horas. A seguir, indicadores do referido canal:

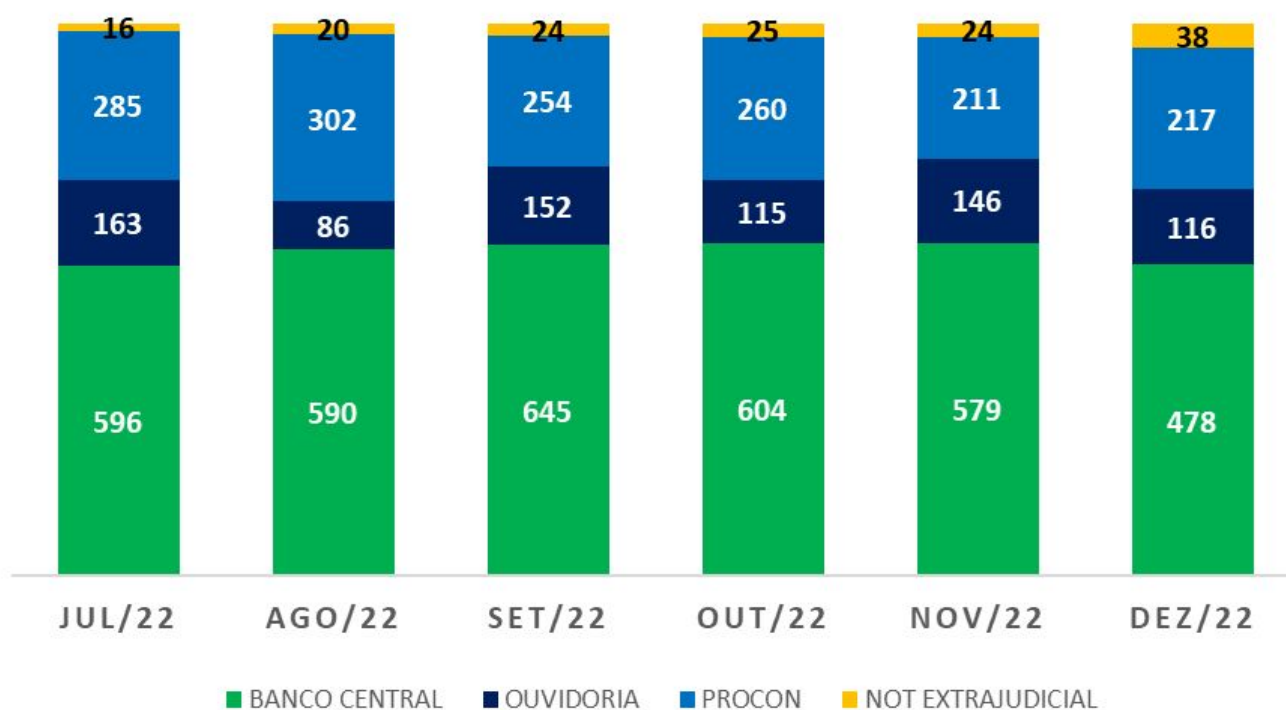


### 6.2. Ouvidoria

No segundo semestre de 2022 foram registradas **5.946** reclamações de todos os canais atendidos pela Ouvidoria (**0800, BACEN, PROCON, Notificação Extrajudicial e B3**), distribuídas mensalmente conforme demonstrado abaixo:

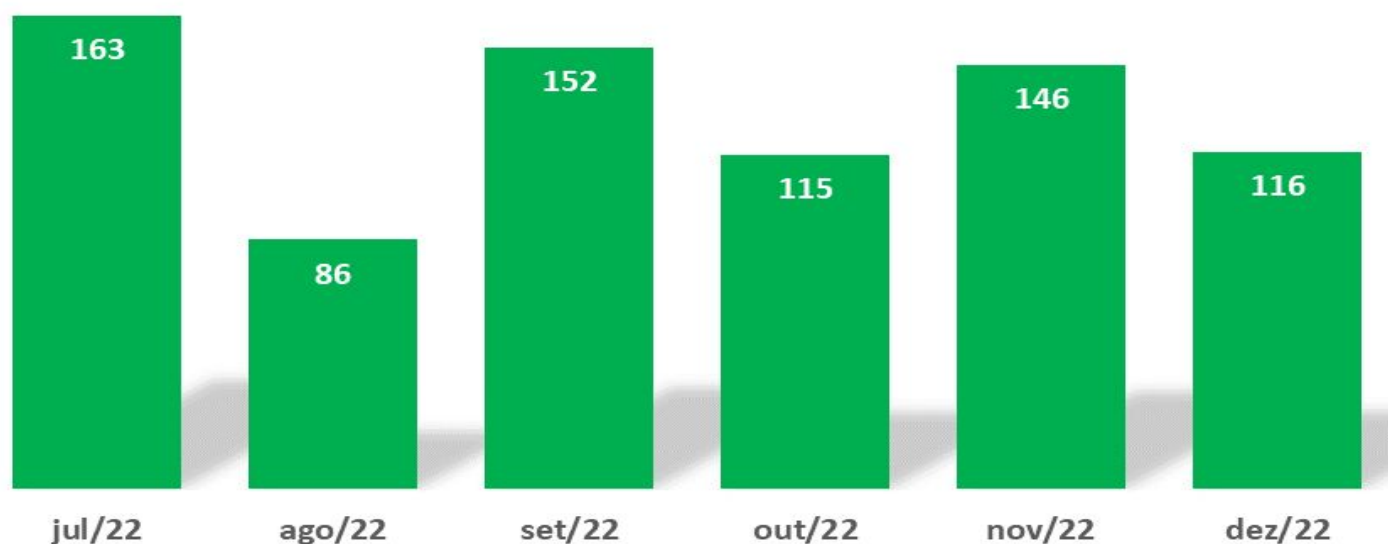
# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022



## 6.3. Distribuição das demandas por canais de entrada

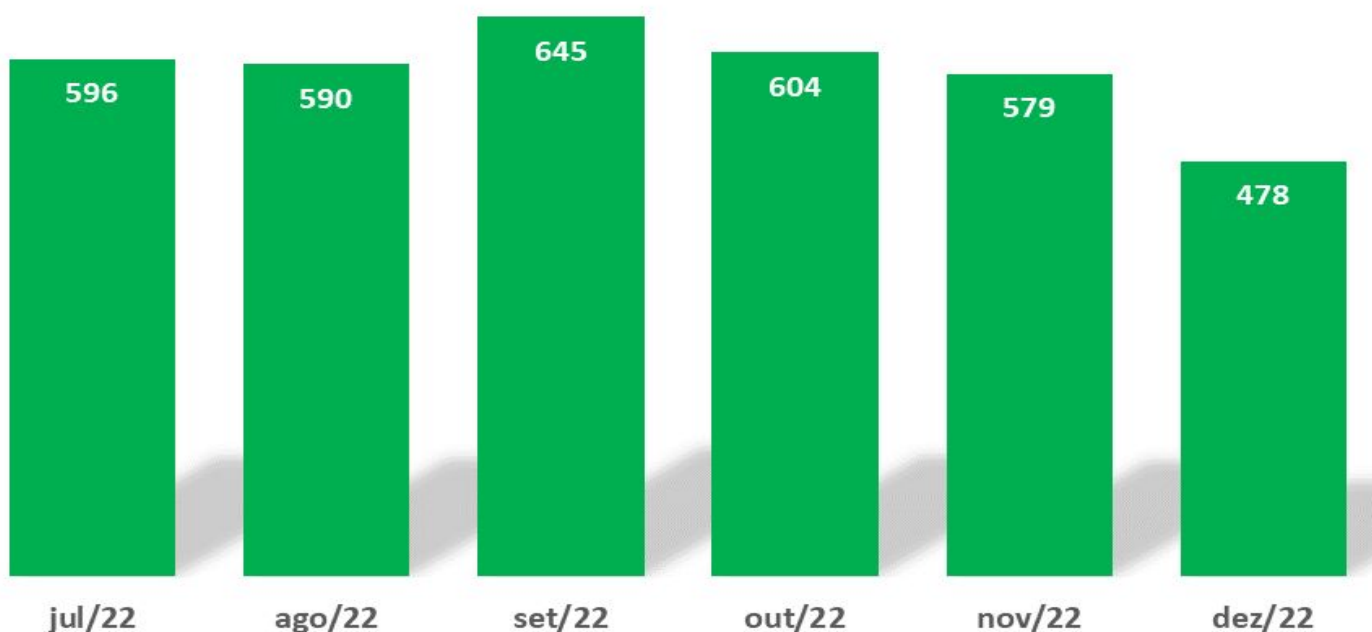
- a. **Canais Internos (0800 Ouvidoria e E-mail):** No período indicado, a Ouvidoria registrou **778** demandas, das quais 65% foram solucionadas em até 05 dias úteis.



# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

**b. RDR| Banco Central do Brasil:** No período indicado, a Ouvidoria registrou **3.492** demandas e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 09 dias úteis.



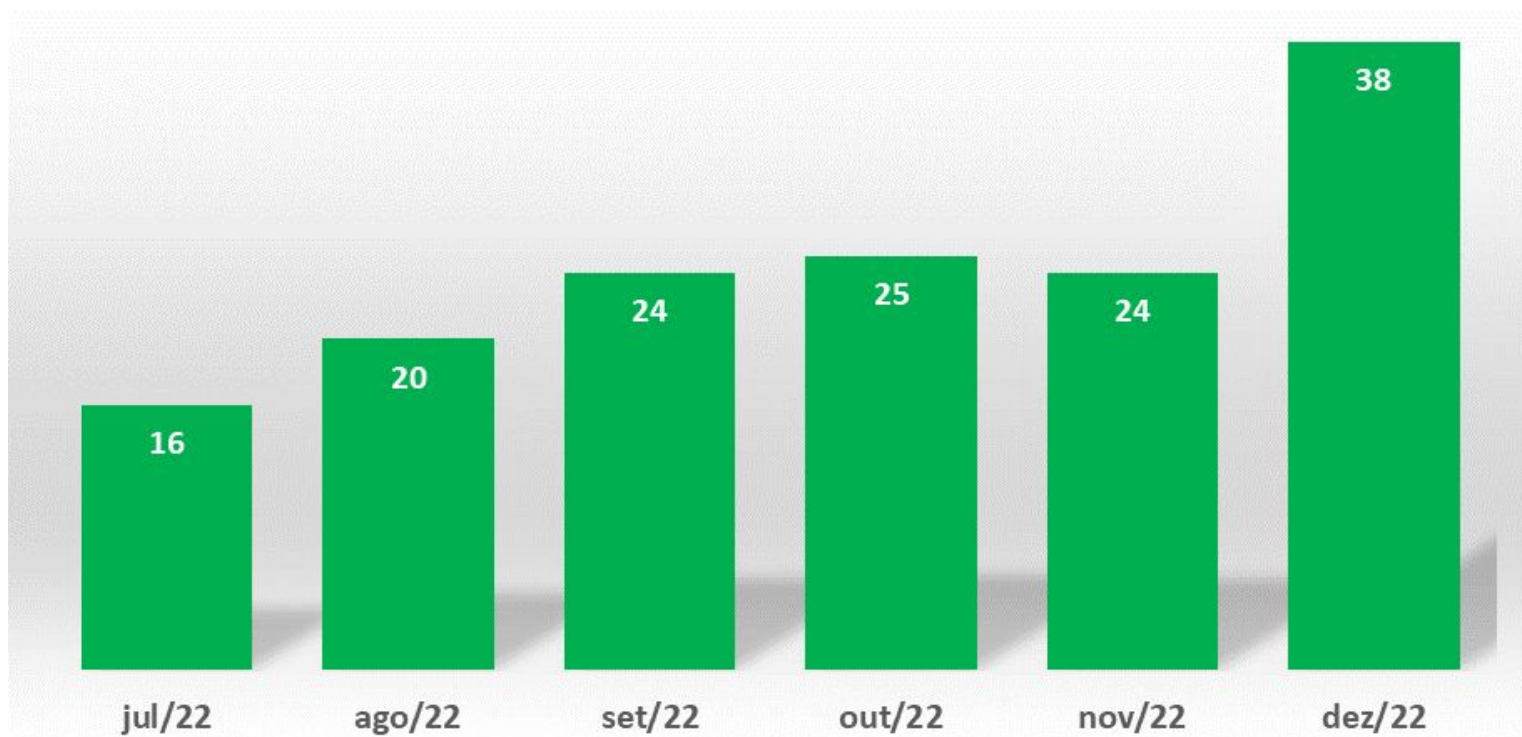
**c. PROCON:** No período indicado, a Ouvidoria registrou **1.529** demandas.



# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

**d. Notificação Extrajudicial e B3:** No período indicado, a Ouvidoria registrou **147**.





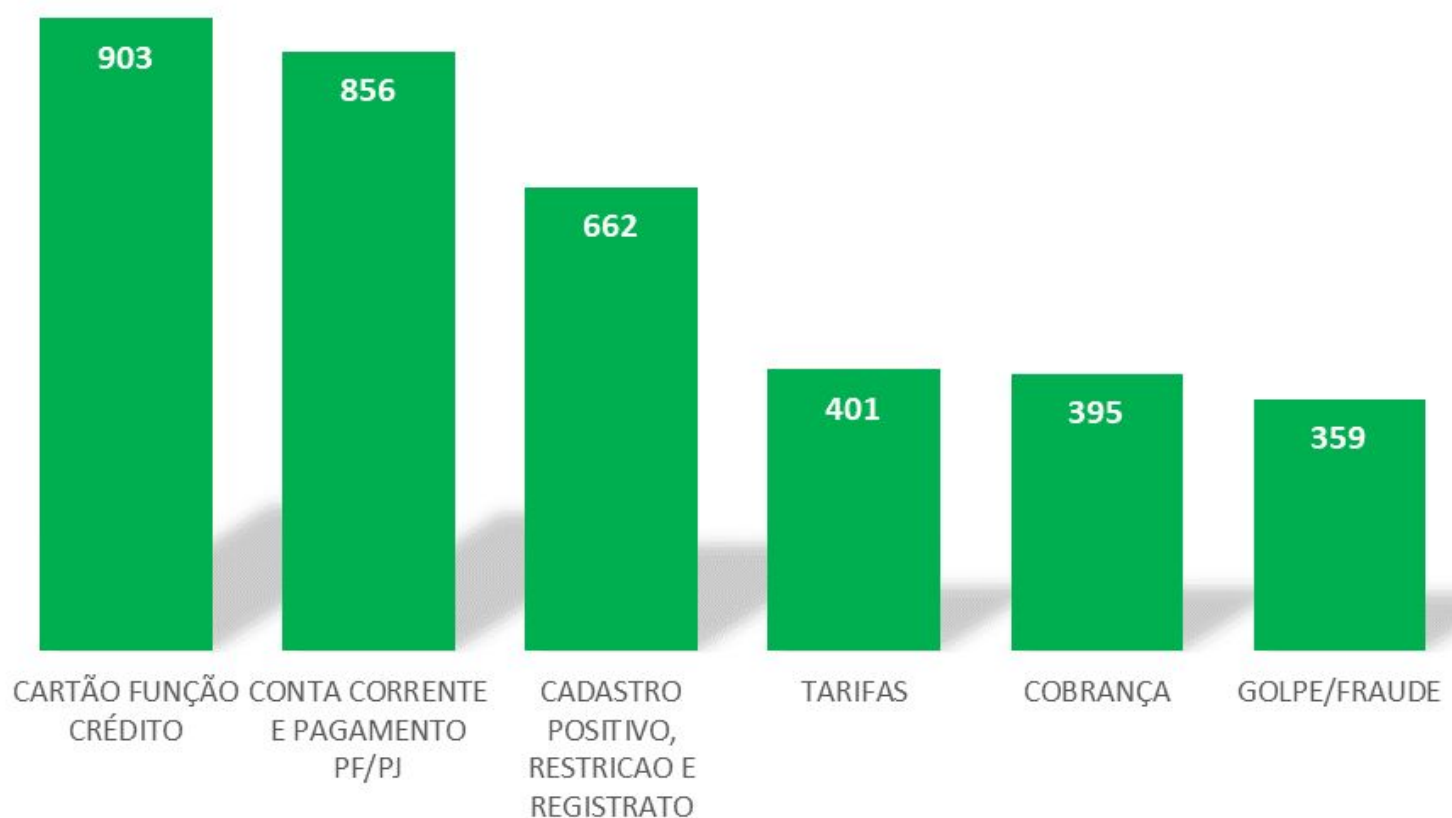
# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 6.4. Distribuição das demandas por ofensores

Abaixo apresentamos os principais ofensores registrados em nossa Ouvidoria, no 2º semestre de 2022 (01/07/2022 até 31/12/2022).

A partir dessas informações, realizamos estudos e mapeamos ações para melhorar os fluxos e processos que geram as reclamações.



**Demais:** (350) PIX, (265) Reabertura, (232) TOKEN, (208) Alteração Cadastral, (201) Bloqueio da Conta, (184) Operações Parcerias, (92) Seguros, (77) Outros temas, (67) Limites, (64) APP e IB, (63) Cartão de Crédito\_Parcerias, (61) Pagamentos e transferências, (57) Cartão Função Débito, (54) Crédito Pessoal, (51) Cheque Especial, (43) Cartão, (42) Atendimento, (42) Investimentos, (29) Agente Digital e gerente, (29) Caixa Eletrônico, (28) Empréstimo com Garantia, (28) Portabilidade, (26) Cashback Original, (26) Capital de Giro, (15) Consignado, (14) Campanhas e Parcerias, (7) Depósito via Boleto, (5) LGPD, (4) Depósito via Cheque, (2) Open Finance, (4) Casos não foram classificados, pois não eram reclamações referente aos produtos comercializados pelo Original.

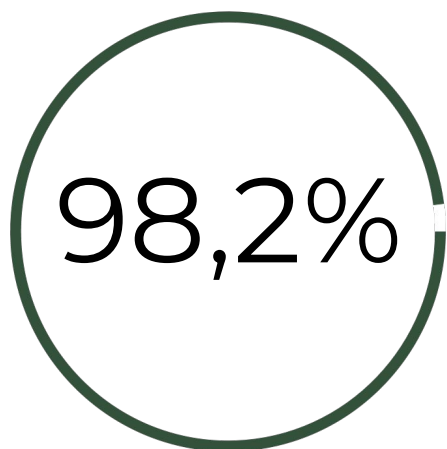
# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 6.5. Prazo de Solução

A Ouvidoria em conjunto com as demais áreas do Original trabalham para garantir uma solução definitiva aos problemas dos usuários com respostas resolutivas e satisfatórias para as reclamações, no prazo de até 10 dias úteis, atendendo a exigência regulatória

No 2º semestre de 2022, **98,2%** receberam a resposta em até 10 dias úteis e **1,8%** receberam a resposta no prazo de 11 a 20 dias úteis, conforme descrito no gráfico abaixo: .



### Dos protocolos foram resolvidos em até 10 dias úteis.

Do total de **5.946** protocolos registrados para a Ouvidoria do Original no 2º semestre de 2022, **5.841** receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.



### Dos protocolos foram resolvidos após 10 dias úteis

Do total de **5.946** protocolos registrados para a Ouvidoria do Original no 2º semestre de 2022, **105** tiveram o prazo de 10 dias úteis prorrogados, atendendo ao disposto na Resolução do CMN nº 4.860/20, que permite a dilação de até 10% do total de demandas por mês.



# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 6.6. Qualificação das reclamações

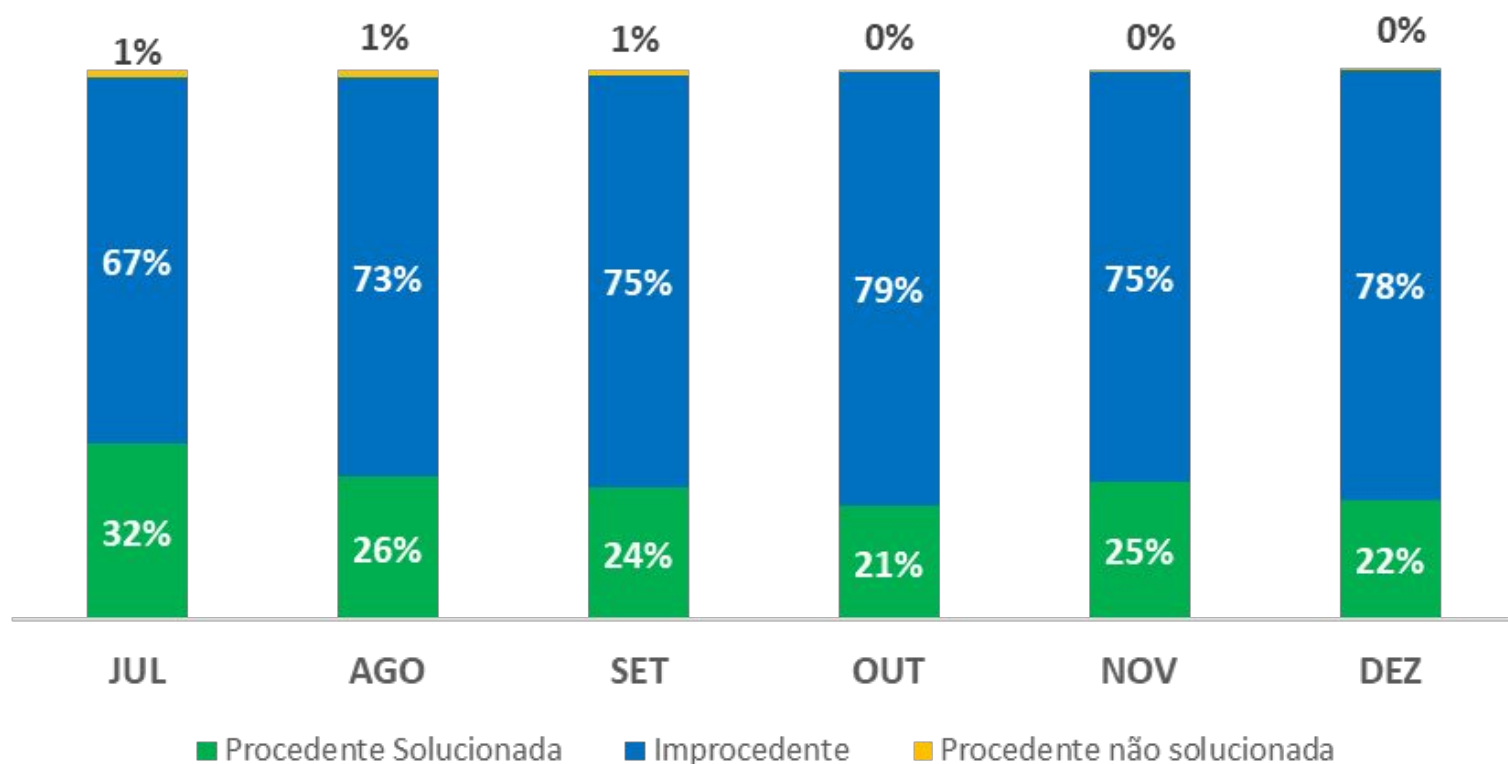
Abaixo temos a qualificação dos **5.946** protocolos registrados para o atendimento da Ouvidoria, durante o 2º semestre de 2022.

A Ouvidoria do Original classifica as demandas recebidas, como:

**1.Improcedente:** demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar;

**2.Procedente Solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar;

**3.Procedente não Solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.



# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 7. Banco Central do Brasil

A Ouvidoria Original participa do ranking de reclamações como parte do Conglomerado do Banco Original. Referente ao 2º semestre de 2022, a autarquia realizou a divulgação dos rankings do 3º e 4º trimestre e o conglomerado encerrou o ano em 9º lugar. Vale salientar que no 4ºT/22 melhoramos o nosso índice em 3,6 pontos.

A seguir apresentamos iniciativas que fazem parte do nosso dia a dia e que serão aprimoradas para continuarmos evoluindo no relacionamento com os nossos usuários e garantindo resultados ainda melhores em rankings futuros.

### Iniciativas:

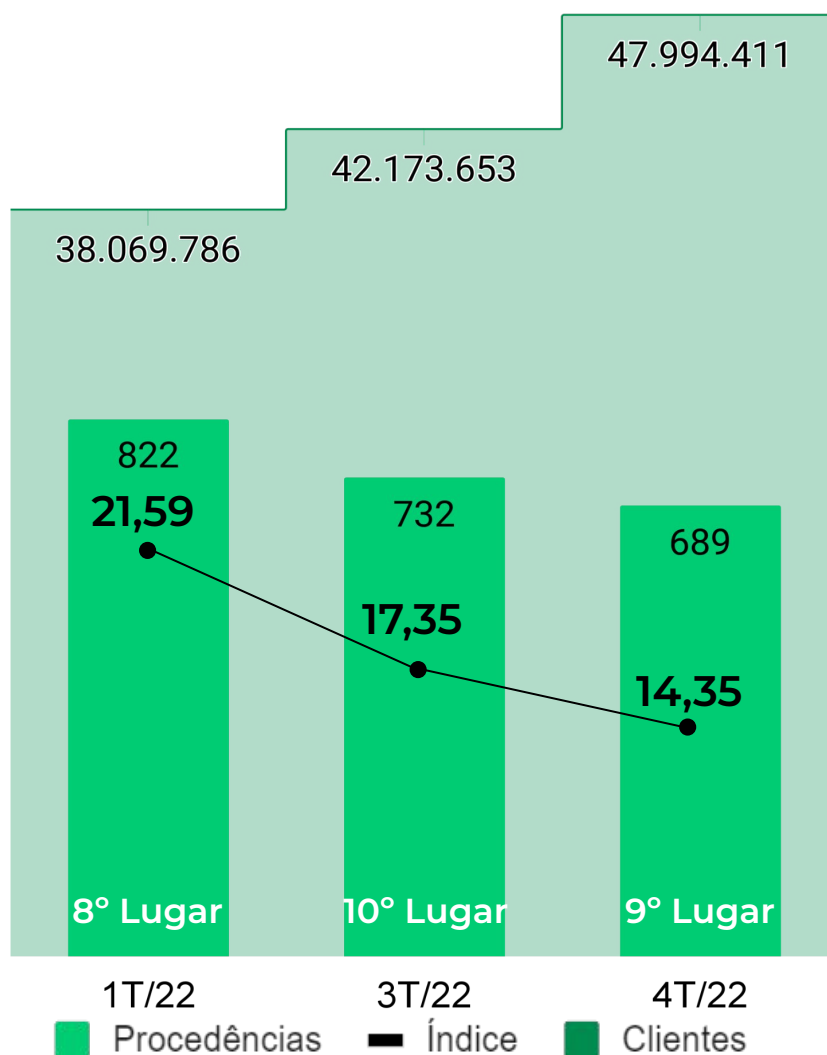
**1.** Promover melhorias contínuas baseadas nas experiências dos nossos usuários;

**2.** Aumentar e aprimorar a participação em fóruns, comitês e agendas das unidades de negócio;

**3.** Aperfeiçoar o atendimento interno, ampliando os acionamentos nos canais internos da Ouvidoria;

**4.** Em conjunto com atendimento em primeira instância, aumentar a autonomia e alçadas na resolução de casos pelo time de Ouvidoria e nos canais primários;

**5.** Acompanhar o desenvolvimento de novos produtos e processos com o foco de garantir a melhor jornada aos nossos clientes.



# Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 8. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria

Em conformidade com a Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional a Ouvidoria do Picpay realiza o envio da **Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento**, após o reporte da resposta conclusiva aos usuários que registraram uma reclamação na última instância.

Numa escala de 1 a 5, a Ouvidoria apresentou nota média de 2,55 com relação à qualidade do atendimento prestado, com resultado adequado comparativamente aos demais players de mercado.

### Satisfação do Cliente com a solução apresentada

**43%**

dos clientes que concluíram a pesquisa, **357** atribuíram a nota de **3 a 5** para critério de Satisfação do Cliente com a solução apresentada, além disso houveram **345** avaliações abaixo de **3**.

### Satisfação do Cliente com o atendimento da Ouvidoria

**46%**

dos clientes que concluíram a pesquisa, **389** atribuíram a nota de **3 a 5** para o critério de Satisfação com o atendimento da Ouvidoria, além disso houveram **363** avaliações abaixo de **3**.



# Relatório semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

## 9. Considerações finais

A Ouvidoria atua na mediação de conflitos e na proposição de melhorias para que nossos clientes sejam acolhidos plenamente em toda a sua jornada e que, ao acionar a Ouvidoria, tenha atendimento e tratamento adequado de sua queixa.

Todas as ações pertinentes foram adotadas para o tratamento dos maiores ofensores identificados.

Continuamos com nosso propósito de aprimorar constantemente nosso trabalho, fazendo a voz do cliente ser ouvida por toda a Instituição.

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