



Relatório de Ouvidoria

2º semestre | 2022

Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

Índice

1. Introdução	03
1.1. Apresentação	03
1.3. Estrutura	04
2. Banco Original	05
2.1. Nossa história	05
2.2. Nossa trajetória	06
3. Governança	07
3.1. Reuniões Executivas e participação em comissões	07
4. Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários	08
5. Relacionamento com cliente	08
5.1. Canais Telefônicos	08
5.2. Canais Digitais	09
6. Indicadores	10
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
7. Banco Central do Brasil	17
8. Pesquisa de Satisfação	18
9. Considerações finais	19

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.

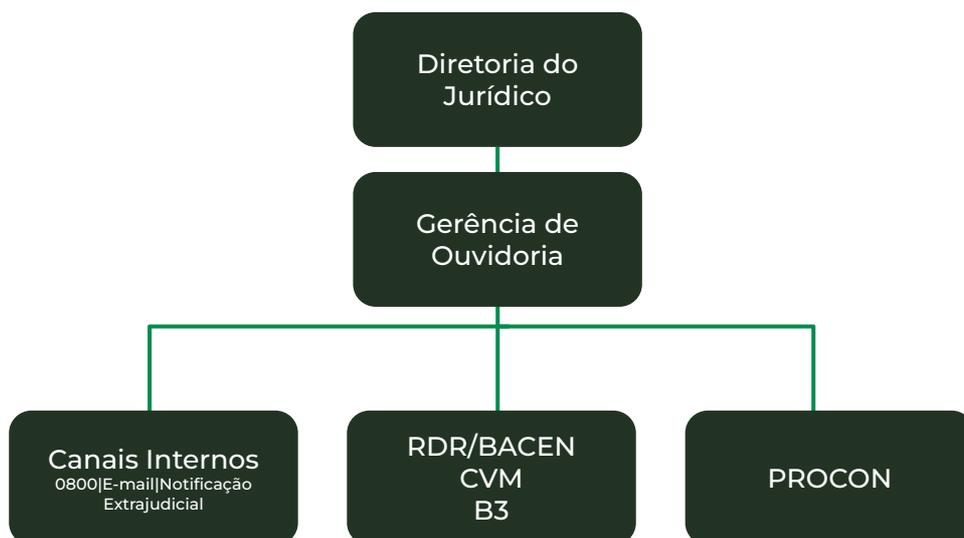
O propósito da Ouvidoria permeia a busca de soluções eficientes, com atuação isonômica, envidando esforços para a mitigação de riscos à imagem da Instituição e a judicialização das demandas, prezando sobretudo o respeito ao consumidor no tratamento formal e respostas conclusivas às reclamações efetuadas. 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. 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 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

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.



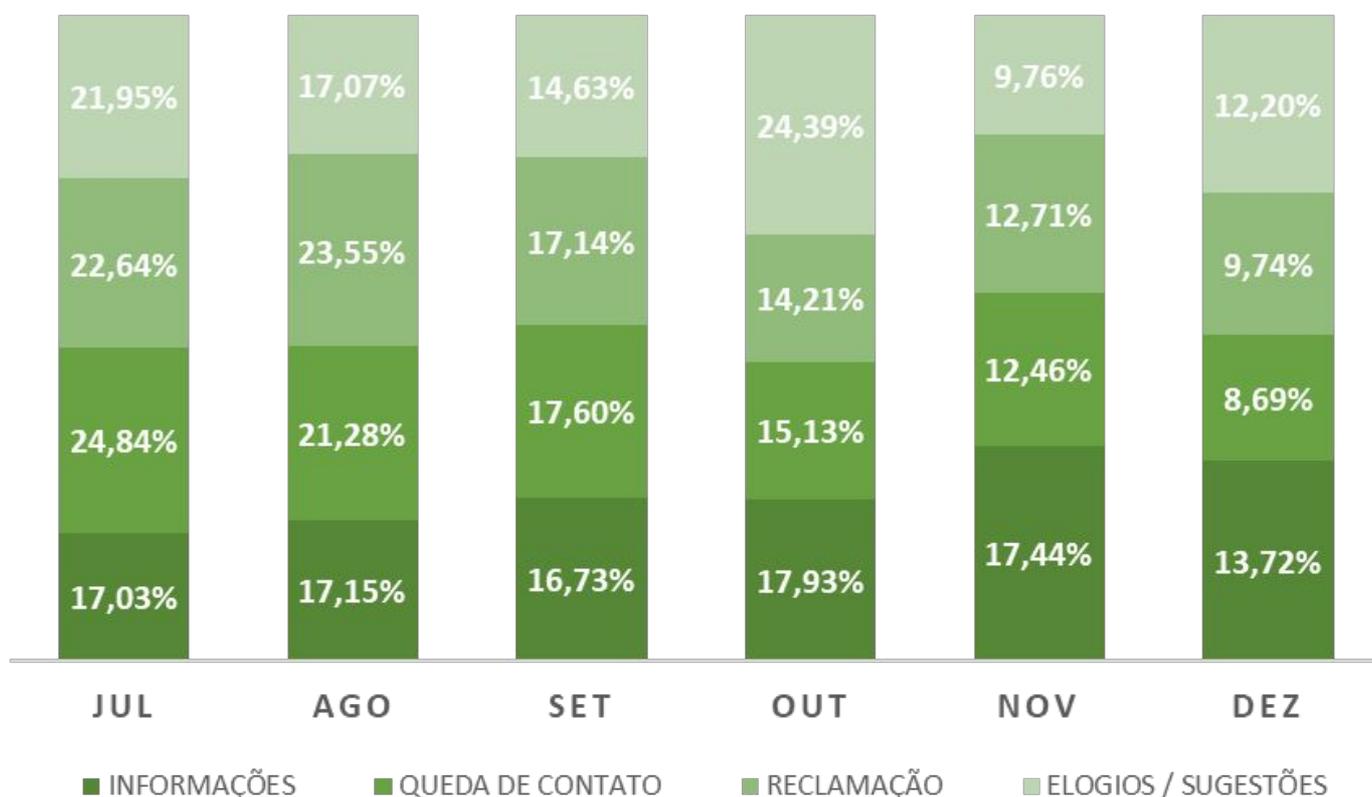
Relatório Semestral Ouvidoria

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:

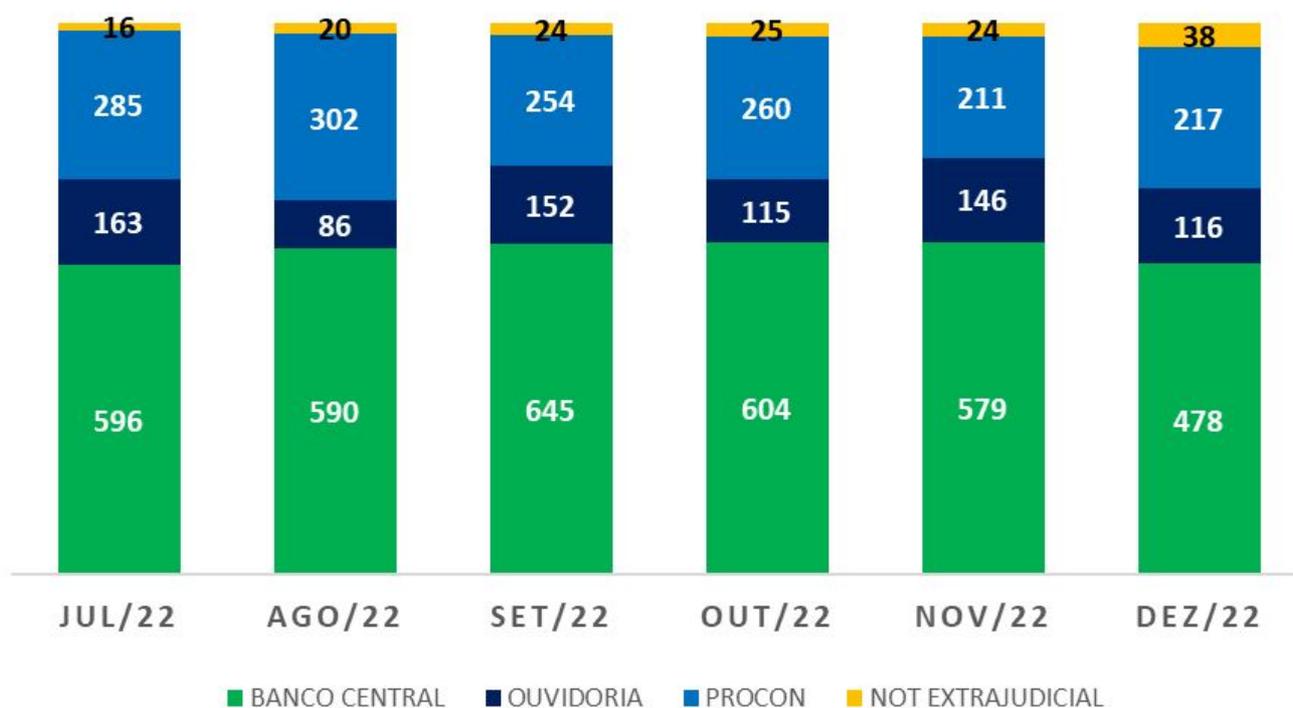


6.2. Ouvidoria

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

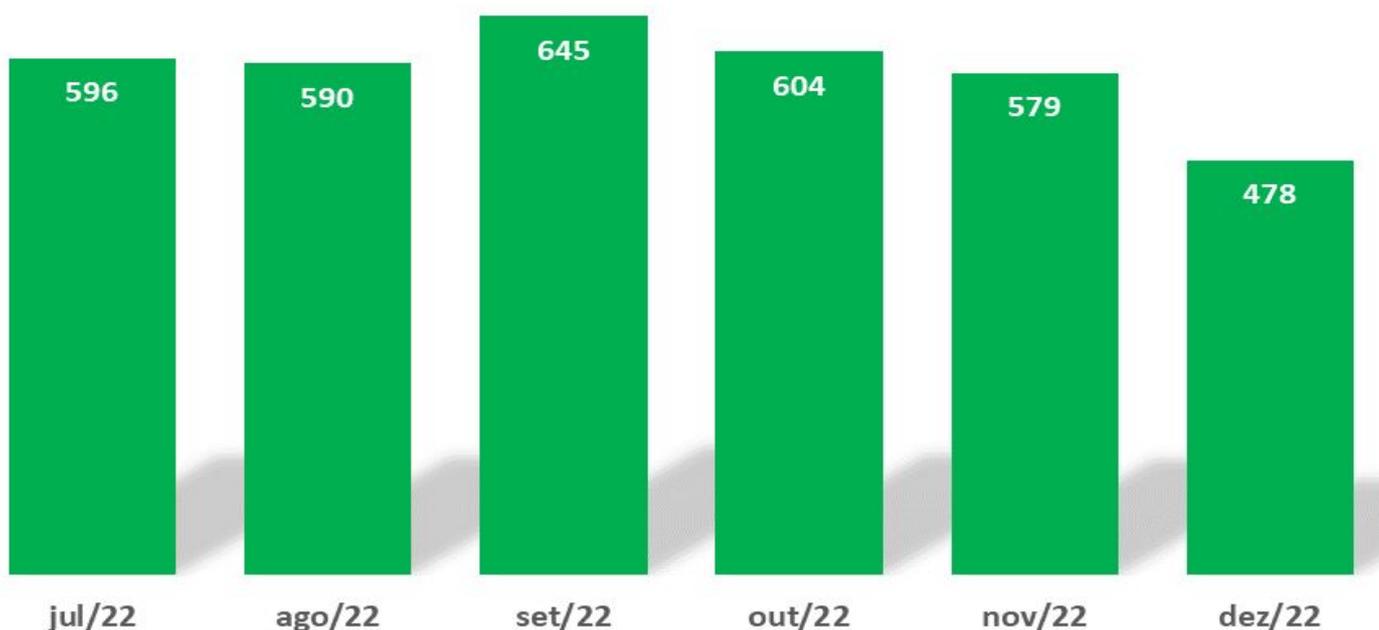
- a. **Canais Internos (0800 Ouvidoria e E-mail):** No período indicado, a Ouvidoria registrou **778** demandas, das quais 65% foram solucionadas em até 05 dias úteis.



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.



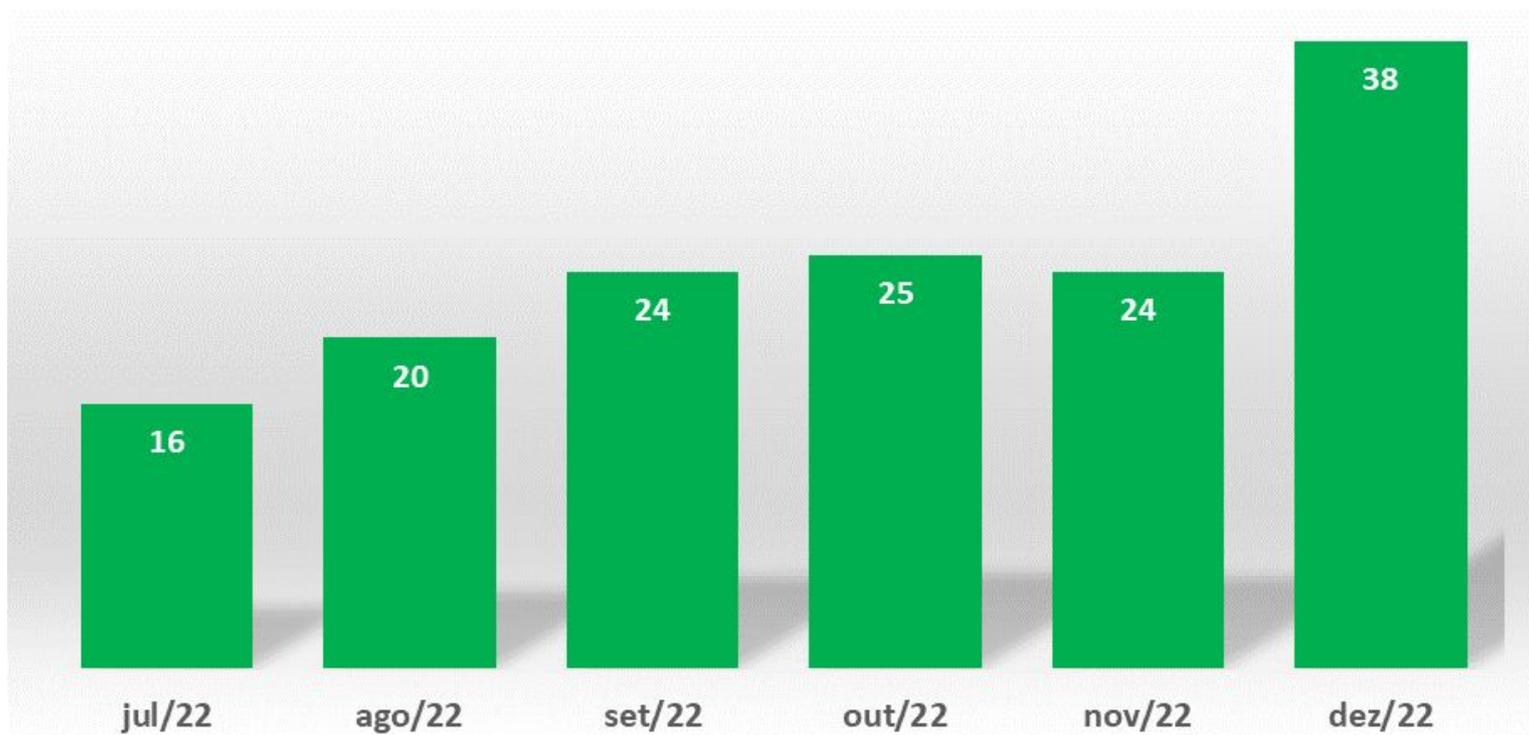
c. PROCON: No período indicado, a Ouvidoria registrou **1.529** demandas.



Relatório Semestral Ouvidoria

2º semestre | 2022

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



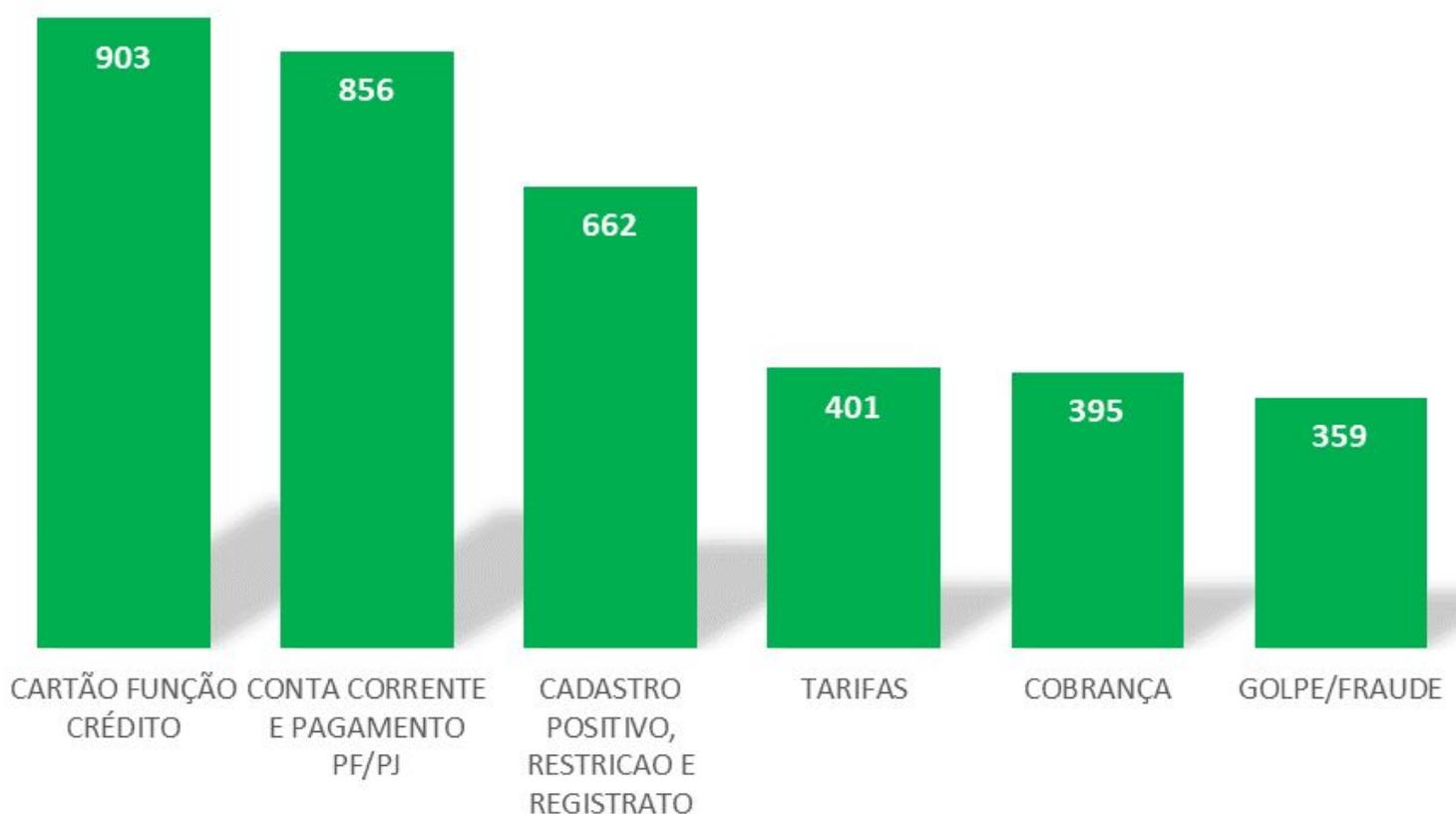
Relatório Semestral Ouvidoria

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.

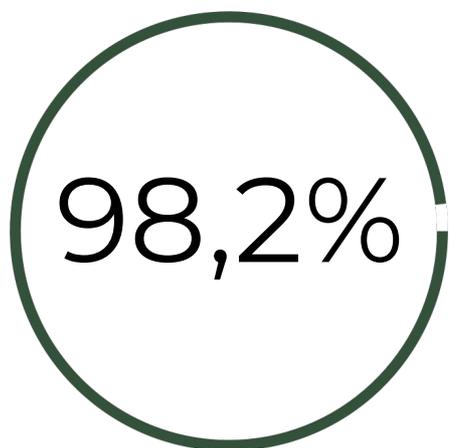
Relatório Semestral Ouvidoria

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

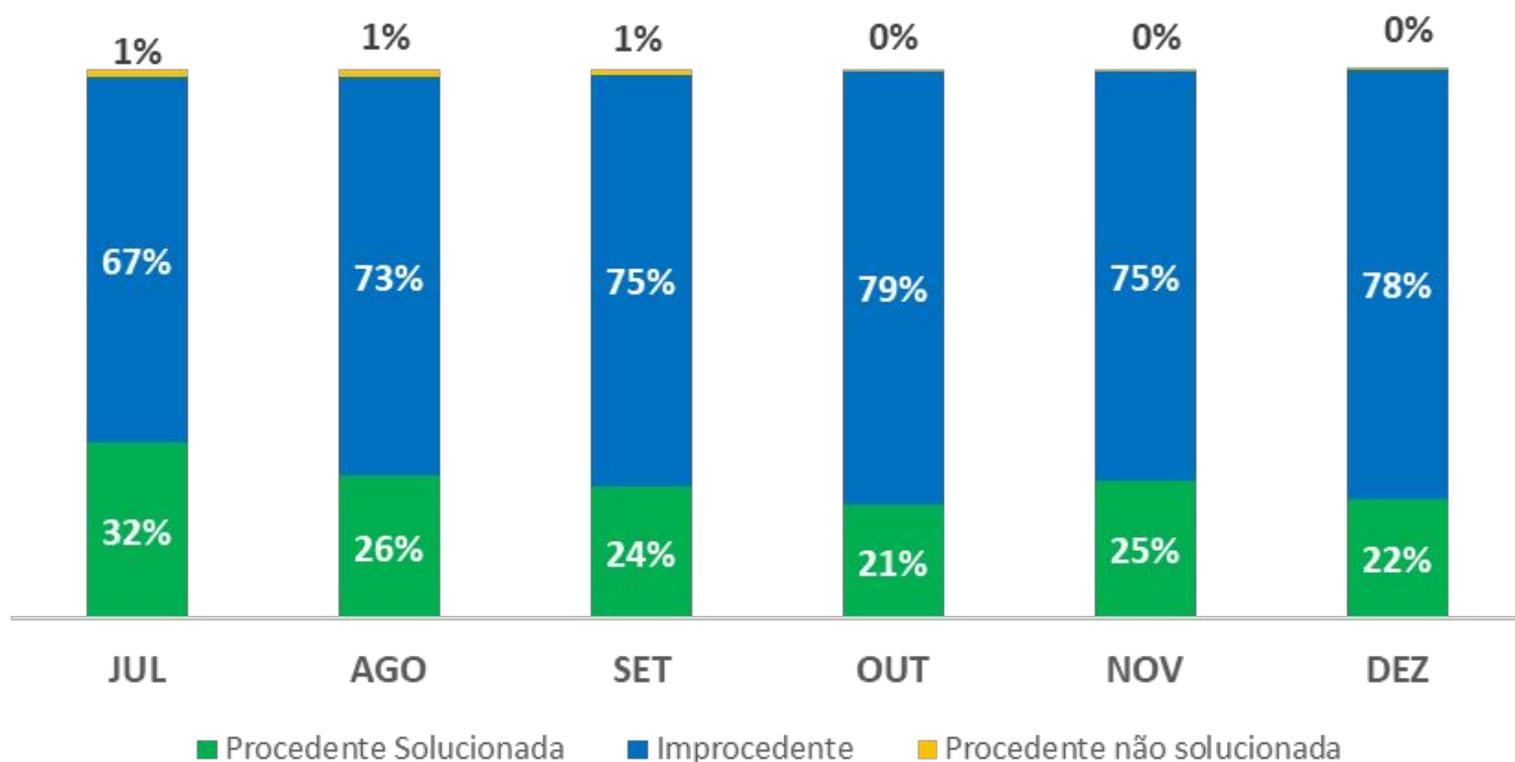
Abaixo temos a qualificação dos **5.946** protocolos registrados para o atendimento da Ouvidoria, durante o 2º semestre de 2022.

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:

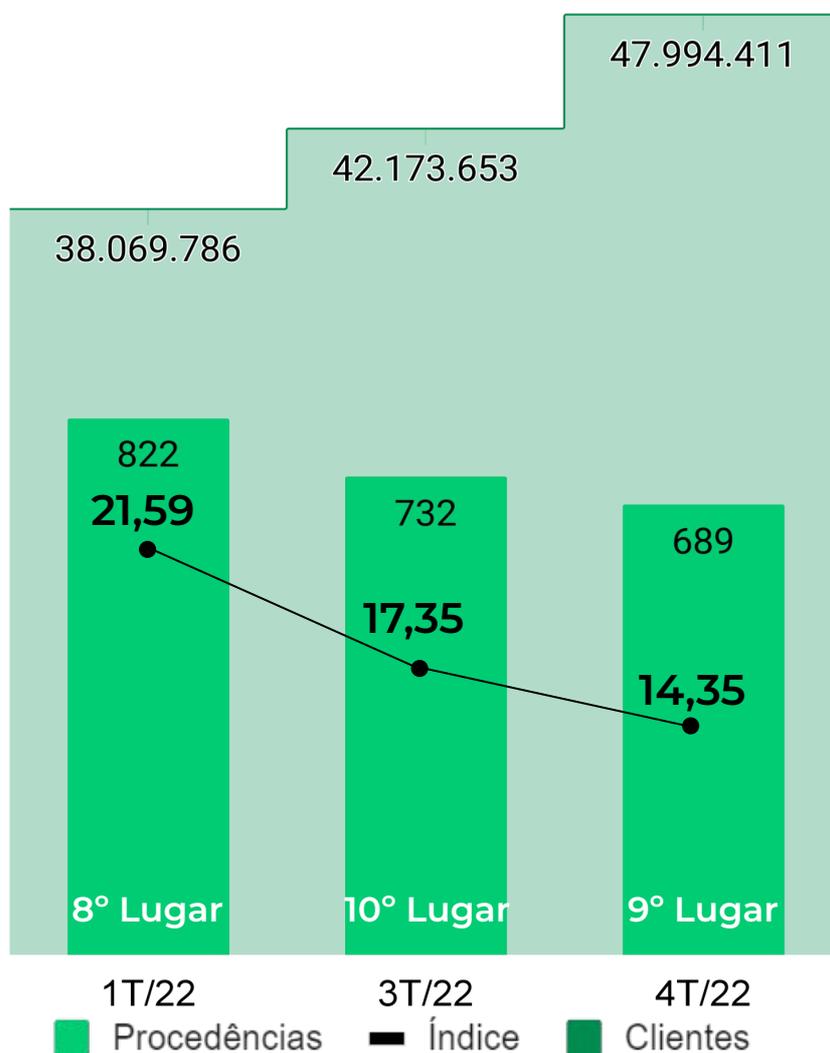
1. Promover melhorias contínuas baseadas nas experiências dos nossos usuários;

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