



Relatório de Ouvidoria

2º semestre | 2023

Índice

1. Apresentação 03

1.1. Nossa Estrutura 03

1.2. Modelo de atuação 04

2. Banco Original 05

2.1. Nossa história 05

2.2. Nossa trajetória 06

3. Mensagem da Ouvidoria do Original 07

4. Governança 08

4.1. Reuniões Executivas e participação em comissões 09

4.2. Processo de melhoria contínua 10

4.3. Proposições de melhoria 10

5. Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários 11

6. Relacionamento com cliente 11

6.1. Canais Telefônicos 11

6.2. Canal de Ética 12

6.3. Ouvidoria do Banco Original 12

7. Indicadores Quantitativos 13

7.1. SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor 13

7.2. Ouvidoria 14

7.2.1. Volumetria 15

7.2.2. Ofensores 15

8. Indicadores Qualitativos 16

8.1. Qualificação das reclamações 16

8.2. Prazo de Solução 17

8.3. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria 18

9. Banco Central do Brasil 19

10. Consumidor.gov 20

11. Considerações finais 21



1. Apresentação

Neste relatório apresentaremos os resultados da Ouvidoria do Banco Original ao longo do 2º semestre de 2023.

Este material atende às disposições da Resolução BCB nº 28/20, Resolução CMN nº 4.860/20 e Resolução CVM 43/21 e está em conformidade com o princípio de transparência da instituição.

1.1. Nossa estrutura

A Ouvidoria do Banco Original está estrategicamente posicionada na alçada da Diretoria de Finanças, sob a liderança de **Francisco Terra**, Diretor responsável, e **Thaís Mello**, Ouvidora Interina, ambos registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central. Eles possuem mandatos por tempo indeterminado, que perdurarão até eventual nova designação.

Contamos com uma equipe dedicada de 28 profissionais internos que possuem as certificações necessárias, passam por treinamentos constantes e dispõe das habilidades essenciais para mediar conflitos.



1.2. Modelo de atuação

O nosso modelo de atuação não é apenas uma estrutura, trata-se de um compromisso de garantir valor em cada fase do nosso atendimento.

2023: Um ano regido por quatro pilares essenciais.

- **Experiência do Usuário:** Nos empenhamos em compreender as preocupações e necessidades dos nossos clientes através de um ambiente acolhedor e empático para que se sintam confortáveis ao expressar suas opiniões e problemas, resultando em **um serviço que se destaca pela empatia, soluções eficazes e absoluta transparência.**
- **Governança:** Para nós, cada atendimento não é apenas uma solução de problemas, mas uma janela para a evolução. Este processo começa pela identificação e categorização dos desafios e culmina na avaliação da eficácia das soluções que implementamos. Alimentamos o ciclo contínuo de aprendizado e melhoria **focando o desempenho sustentável da nossa operação.**
- **Planejamento:** Acompanhamos com atenção as demandas de todos os nossos canais de atuação, a fim de identificarmos oportunidades, definir metas e prioridades. Buscamos garantir a **alocação de recursos necessários para uma entrega efetiva.**
- **Qualidade:** Nosso compromisso com a excelência levou à criação de uma célula especializada em Qualidade. Esta célula é o coração da **nossa busca pela excelência**, promovendo treinamentos regulares, elaborando manuais detalhados e conduzindo auditorias de performance. Tudo para que cada interação seja não apenas eficaz, mas também personalizada.



2. Banco Original

2.1. Nossa história

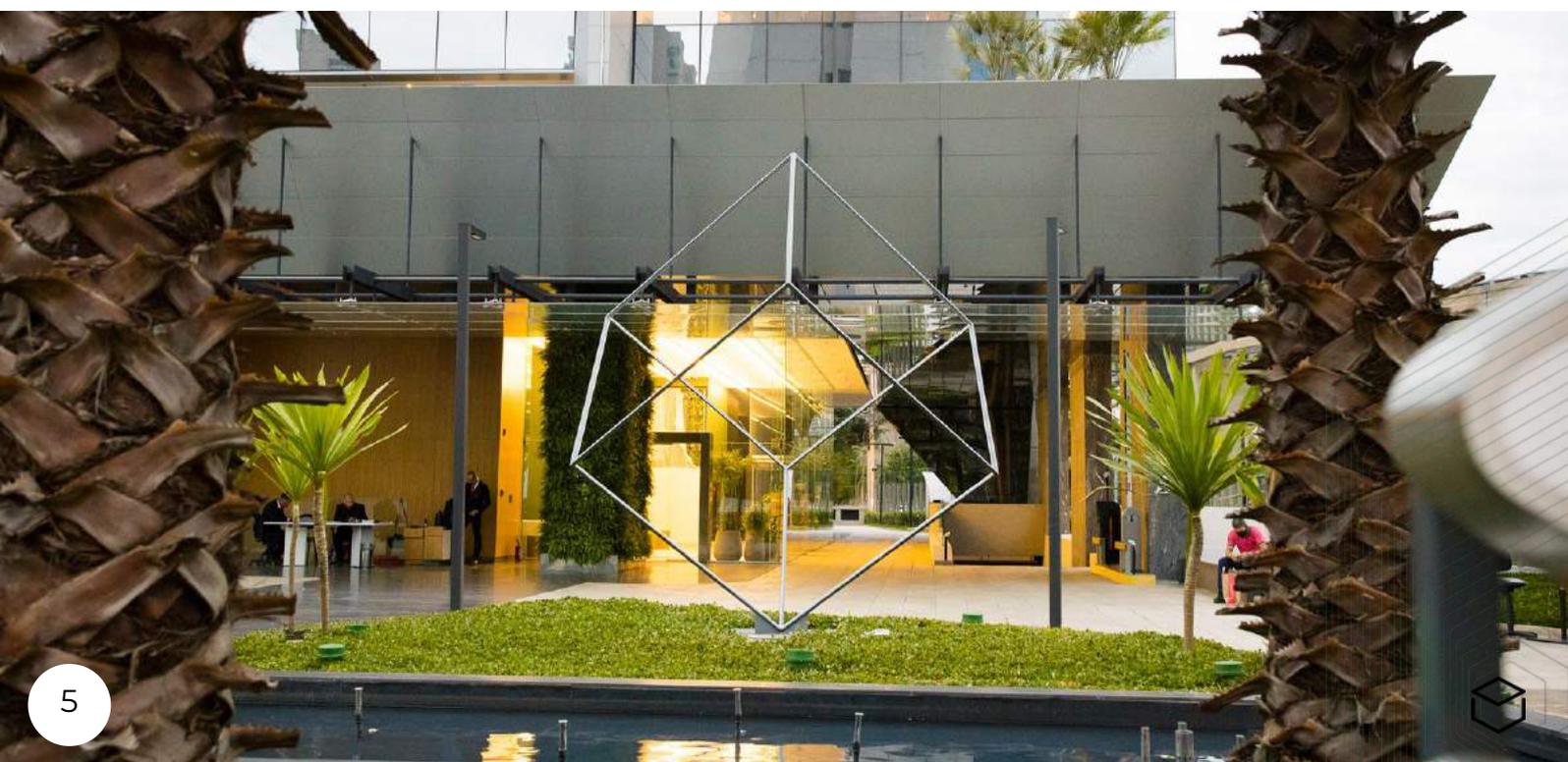
O Banco Original é um banco brasileiro que se destaca por ser uma das primeiras instituições financeiras do país a oferecer uma experiência completamente digital a seus clientes.

A origem do Banco Original está vinculada ao grupo J&F, que é o mesmo grupo controlador da JBS, a maior processadora de proteína animal do mundo. Inicialmente, o banco nasceu como o Banco JBS, com foco no financiamento de operações ligadas à indústria de carne.

O Banco Original foi um dos primeiros no Brasil a oferecer abertura de contas totalmente digital, permitindo que os clientes realizem todo o processo pelo *smartphone*, sem a necessidade de ir a uma agência física ou enviar documentos impressos.

No segundo semestre de 2023, o setor de varejo pessoa física do Banco Original foi incorporado pelo PicPay, empresa que também faz parte da J&F, o maior conglomerado empresarial do Brasil.

Com uma presença consolidada em soluções para o agronegócio e grandes empresas e corporações desde 2013, a operação do Banco Original continua a atender esses segmentos, agora com exclusividade.



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.

2023 - Reposicionamento com ênfase em soluções para o agronegócio e grandes empresas, áreas onde o Banco Original atua de forma consolidada desde 2013.

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.

2022 - Realizamos ajustes estratégicos, incluindo mudanças no corpo diretivo do Banco e buscando maior sinergia com empresas do grupo J&F Participações. Criando um ecossistema de serviços financeiros repleto de funcionalidades.



3. Mensagem da Ouvidoria do Original

O **2º semestre de 2023 foi desafiador** com a migração de grande parte da nossa carteira de clientes do Banco Original para o PicPay. Com um time engajado e resiliente, atuamos de forma estratégica a fim de garantir não apenas uma boa experiência para o nosso usuário, mas que pudéssemos dar sustentabilidade aos nossos processos regulatórios e de melhoria contínua.

Cada membro da equipe desempenhou um papel fundamental em nossa jornada de sucesso. Seja na linha de frente, enfrentando desafios operacionais com coragem e determinação, seja nos bastidores, oferecendo suporte e expertise essenciais, cada um contribuiu de maneira única e valiosa para nosso crescimento e sucesso contínuo.

Na linha de frente, nossos analistas com sua dedicação incansável e habilidades excepcionais, enfrentaram os desafios diários com ótimo senso crítico e muita resiliência, garantindo que nossa operação funcionasse sem problemas e que nossos clientes recebessem o melhor atendimento possível.

Enquanto isso, nossos especialistas estratégicos trabalharam nos bastidores de forma igualmente crucial. Suas habilidades técnicas, experiência e suporte nos permitiram superar obstáculos complexos. Seja fornecendo insights estratégicos, desenvolvendo soluções inovadoras ou garantindo que nossos sistemas estejam operando perfeitamente, seu trabalho nos fortaleceu e nos capacitou a alcançar novos patamares de sucesso.

Foi a combinação única dessas contribuições que nos impulsionou adiante. Cada membro da equipe, independentemente de sua função ou posição, foi uma parte indispensável de nosso todo. Juntos, somos mais do que a soma de nossas partes individuais - somos uma equipe coesa e determinada, pronta para enfrentar qualquer desafio que o futuro possa trazer.

Thais Mello
Ouvidora Interina



4. Governança

A Governança é o alicerce fundamental para gerenciar de maneira eficaz as reclamações e feedbacks de nossos clientes. Por meio de sua implementação e ações, coletamos os benefícios claros e impactos positivos que uma governança bem estruturada traz, valorizando tanto nossos clientes quanto a nossa instituição.

Em consonância com nossa missão, neste semestre, a Ouvidoria do Banco Original atuou com um novo modelo estratégico, dividido em quatro vertentes distintas.



Apostamos neste novo modelo de atuação para assegurar uma condução mais focada nas demandas, melhorar a qualidade das respostas para nossos usuários, diminuir o tempo de resposta (SLA) e destacar oportunidades para aprimorar o atendimento através de um processo de melhoria contínua.



4.1. Reuniões Executivas e participação em comissões

Visando estabelecer uma governança robusta e valorizar a experiência de nossos usuários, a Ouvidoria do Banco Original tem participação ativa nas agendas normativas, atualmente compreendidas pelas seguintes pautas:

- ❑ **Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento da FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos:** Realizamos encontros mensais para debater assuntos relacionados ao setor bancário. Além disso, discutimos a relevância da Ouvidoria no papel de mediar conflitos e garantir a eficácia no tratamento das manifestações dos clientes.
- ❑ **Comissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da ABBC - Associação Brasileira de Bancos:** Realizamos um acompanhamento mensal das demandas e reclamações feitas pelos clientes. Estas são oriundas tanto de órgãos públicos de defesa dos direitos do consumidor quanto das Ouvidorias de instituições financeiras. Após o monitoramento, as demandas são avaliadas e devidamente encaminhadas.
- ❑ **Relacionamento com o Banco Central do Brasil:** Mantemos um diálogo trimestral com a coordenação do Banco Central, que monitora as demandas via plataforma RDR/SISBACEN. Estes encontros têm como objetivo discutir volumes de demandas, áreas problemáticas e as soluções propostas pela Ouvidoria, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua dos 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 e avaliar as ações de melhorias, a fim de eliminar o volume de reclamações e melhorar a posição da instituição neste ranking.
- ❑ **Comitê de Auditoria:** A cada semestre, apresentamos à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada o relatório da Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos referentes ao semestre anterior.
- ❑ **Fórum de produtos:** Semanalmente, a Ouvidoria e outras áreas participam do fórum com os responsáveis pela criação de produtos, alinhando necessidades, prioridades e recomendações. Emitimos pareceres, sejam favoráveis ou desfavoráveis, antes do lançamento.



4.2. Processo de melhoria contínua

Com a firme convicção de que a melhoria contínua desempenha um papel crucial na garantia de uma experiência positiva e de alta qualidade para nossos clientes, mediante diagnósticos e correções de falhas, a **Ouvidoria do Banco Original** abraçou com determinação a missão de aprimorar de maneira constante o processo de evolução contínua.

No primeiro semestre, enfrentamos o desafio de otimizar e automatizar procedimentos internos, consolidando a busca pela excelência em todas as operações.

Já no segundo semestre, estendemos a cultura de melhoria contínua para as áreas de negócios e atendimento. Investimos na análise das causas raízes de problemas recorrentes, promovendo a troca de insights em grupos de trabalho e desenvolvendo estratégias específicas para enriquecer a experiência de nossos clientes. Essa expansão reforçou ainda mais nosso compromisso com o aprimoramento contínuo, estabelecendo uma base sólida para a melhoria constante em todas as facetas de nossas operações.

A abordagem centrada no cliente não apenas nos possibilitou otimizar nossos procedimentos internos e reforçar a excelência em todas as operações, quando identificamos oportunidades para aperfeiçoar nossos produtos e serviços, mas também fortaleceu a eficiência dos canais primários, elevando a qualidade do que oferecemos.

4.3. Proposições de melhoria

Durante o segundo semestre de 2023, por meio do nosso processo de melhoria contínua, a Ouvidoria, em colaboração com as áreas de negócios, monitorou o desenvolvimento de vários planos de ação, com ênfase nos que foram concluídos neste período:

- ◆ **Melhoria Operacional:** Estabelecemos um fluxo de priorização entre a Ouvidoria e as equipes responsáveis pela negociação e parcelamento de saldos, para aprimorar a eficiência e agilidade desses processos.

Sendo assim, a **Ouvidoria** entregou um total de sete planos de ação, incluindo o item mencionado anteriormente, e continua acompanhando outros quatro planos com dedicação e compromisso.

5. Política Institucional de Relacionamento com clientes e usuários

Nossa política visa estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observados no relacionamento com clientes e usuários de nossos produtos e serviços, visando assegurar um tratamento de qualidade, justo e equitativo, bem como a conformidade e legitimidade de produtos e serviços por parte de todos os profissionais envolvidos, direta ou indiretamente, nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação.

6. Relacionamento com cliente

6.1. Canais telefônicos

PJ Empresas, Corporate e Agronegócio

Dias úteis, das 9h às 18h

0800 705 3000

todas as regiões

SAC- Informações, Cancelamentos e Reclamações

(Todos os dias, 24h)

0800 733 0733

Todas as regiões





6.2. Canal de Ética

Atendimento pessoal de segunda a 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- Informações, Cancelamentos e Reclamações. Casos fora do escopo descrito serão automaticamente cancelados.

6.3. Ouvidoria do Banco Original

Dias úteis, das 9h às 18h

0800 755 0755

todas as regiões

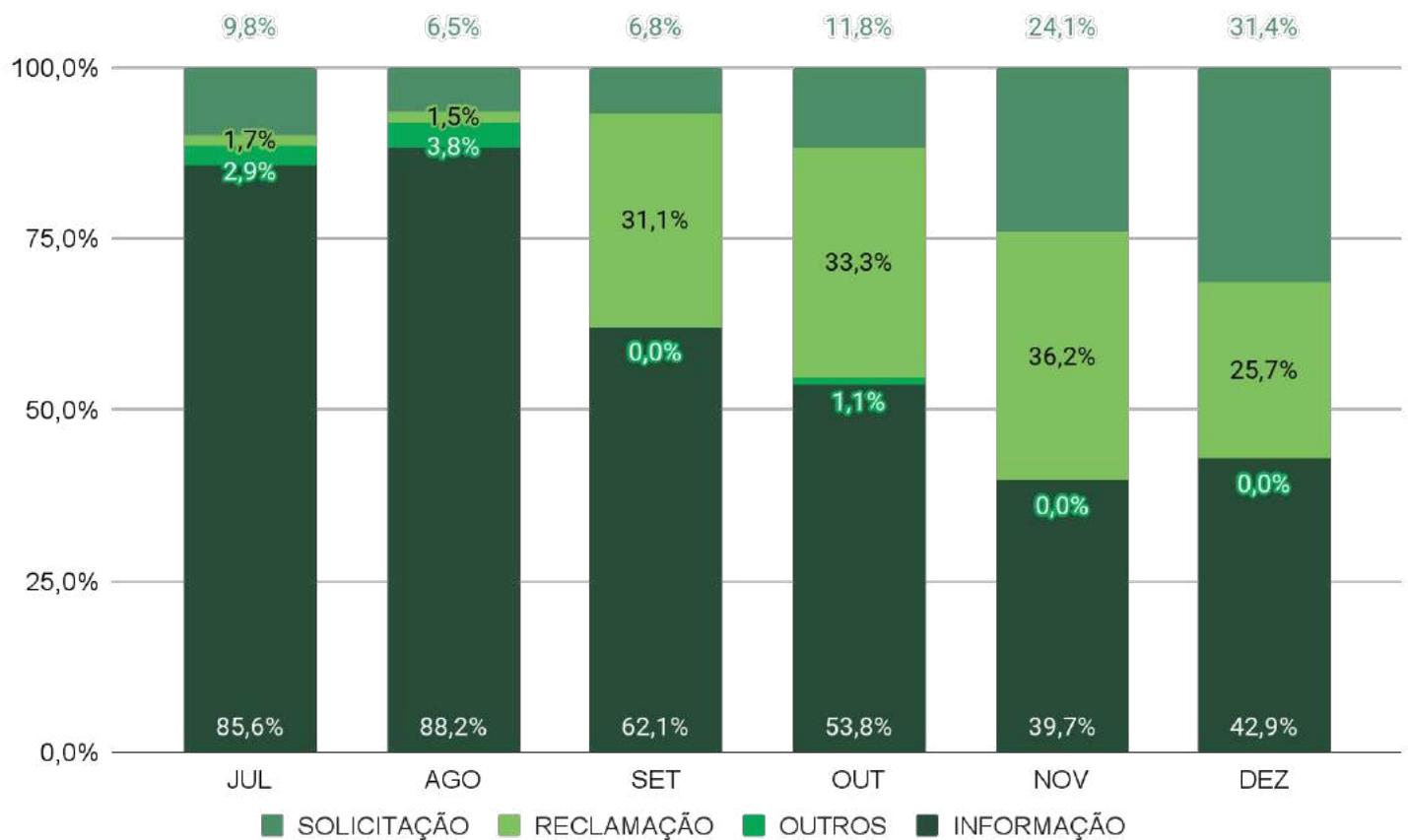
A Ouvidoria atua como canal de última instância. Se sua reclamação já foi tratada em nossos canais de atendimento, mas você não ficou satisfeito com a solução apresentada, você pode solicitar a reavaliação para a Ouvidoria por telefone. Caso seja a sua primeira reclamação, entre em contato inicialmente com o SAC pelo telefone 0800 733 0733 (todos os dias, 24 horas).



7. Indicadores Quantitativos

7.1. SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor

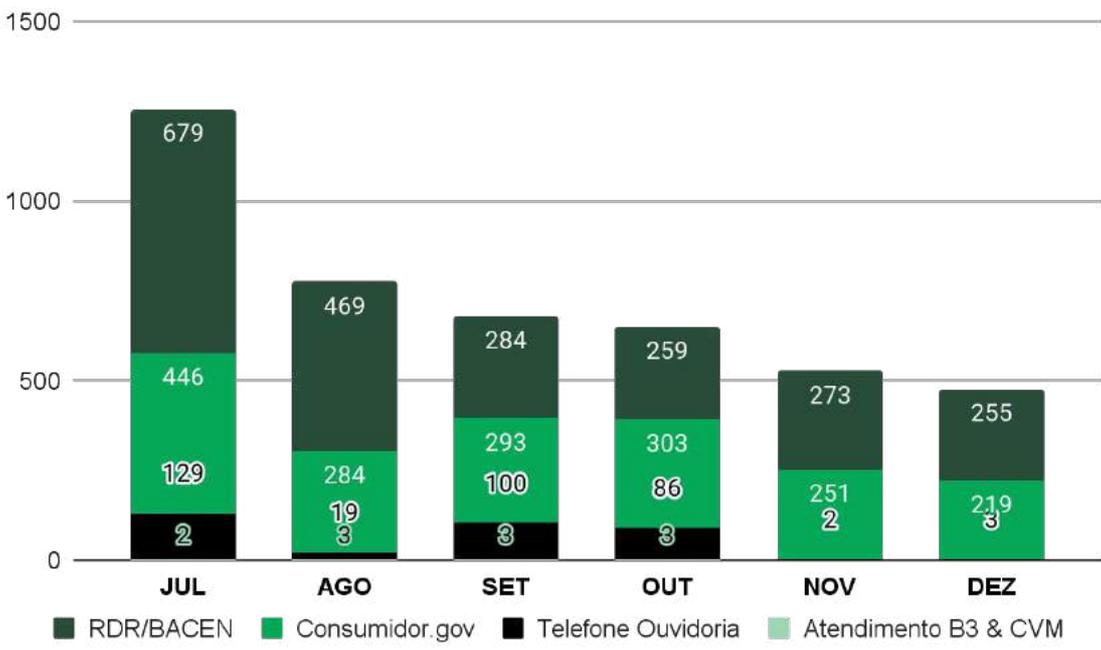
No Banco Original esta é a primeira instância de atendimento às reclamações dos clientes e usuários. O SAC funciona conforme disposto no Decreto 11.034/2022, pelo telefone **0800 733 0733**, todos os dias, 24 horas. A seguir, indicadores do referido canal:



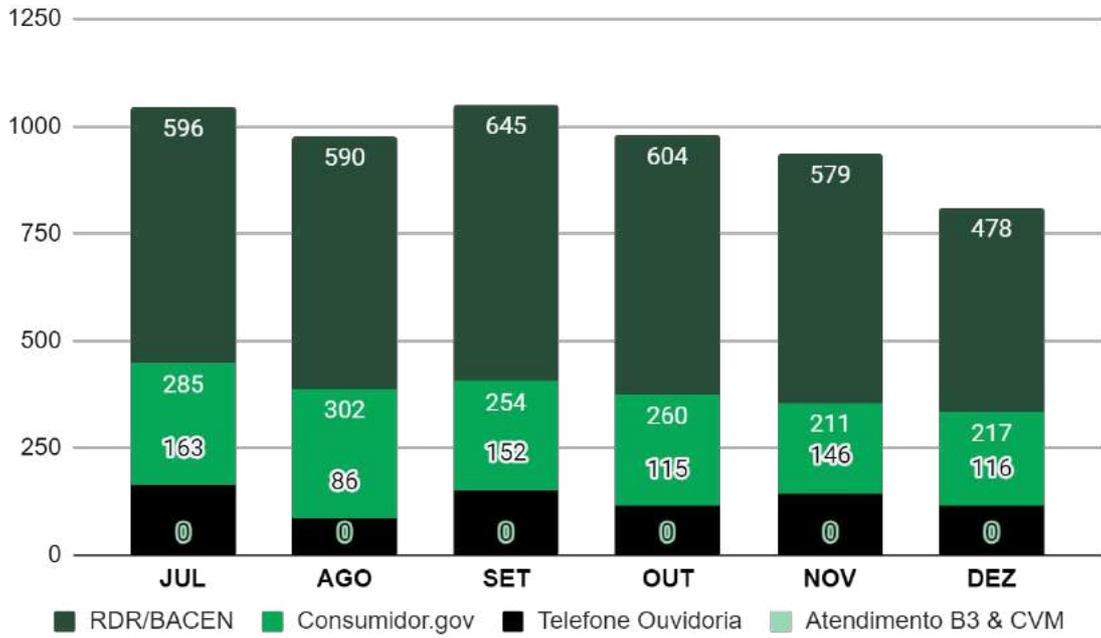
7.2. Ouvidoria

7.2.1. Volumetria

No segundo semestre de 2023 foram registradas **4.365** manifestações em todos os canais atendidos pela Ouvidoria (**Telefone Ouvidoria, BACEN, Consumidor.gov, B3 e CVM**), distribuídas mensalmente conforme demonstrado abaixo:

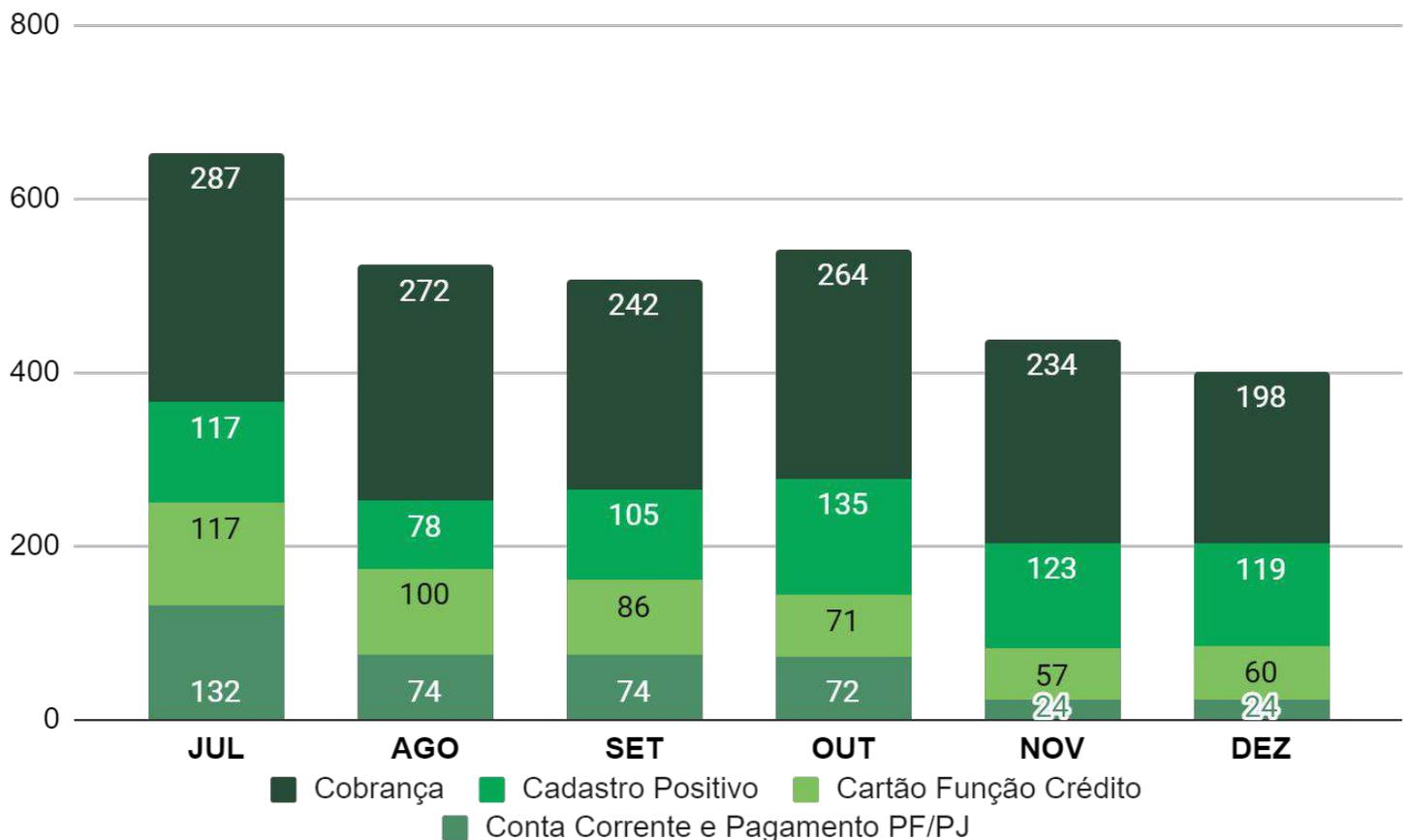


Ao compararmos com o mesmo período do ano de 2022, observamos uma **redução de 24,7%** na volumetria. No total de **5.799** manifestações, apresentamos a distribuição mensal do período comparativo abaixo:



7.2.2. Ofensores

Apresentamos a seguir os principais motivos de contato registrados em nossa Ouvidoria durante o 2º semestre de 2023. Com base nessas informações, conduzimos análises detalhadas e delineamos ações para aprimorar os fluxos e processos associados às manifestações recebidas.



Demais: (168) Incorporação PF, (81) Sua Conta Original Vai Virar PicPay, (78) Cheque Especial, (74) Crédito Pessoal, (72) Pix, (66) Alteração Cadastral, (62) Tarifas, (45) Cartão Função Débito, (43) Operações Parcerias, (42) Aplicativo e Internet Banking, (41) Pagamentos e Transferências, (41) Reclamações Decorrentes de Atos Praticados Por Terceiros, (41) Outros Temas, (39) Empréstimo Com Garantia, (38) Token, (34) Bloqueio Da Conta, (33) Capital De Giro, (31) Portabilidade, (22) Seguros, (16) Cartão, (12) Cashback Original, (10) Depósito Via Boleto, (9) Limites, (6) Atendimento, (4) Consignado, (3) Cartão De Crédito - Parcerias, (3) Depósito Via Cheque, (2) Campanhas E Parcerias, (2) LGPD (Lei Geral De Proteção De Dados), (2) Reabertura, (1) Agente Digital E Gerente, (1) Open Finance.



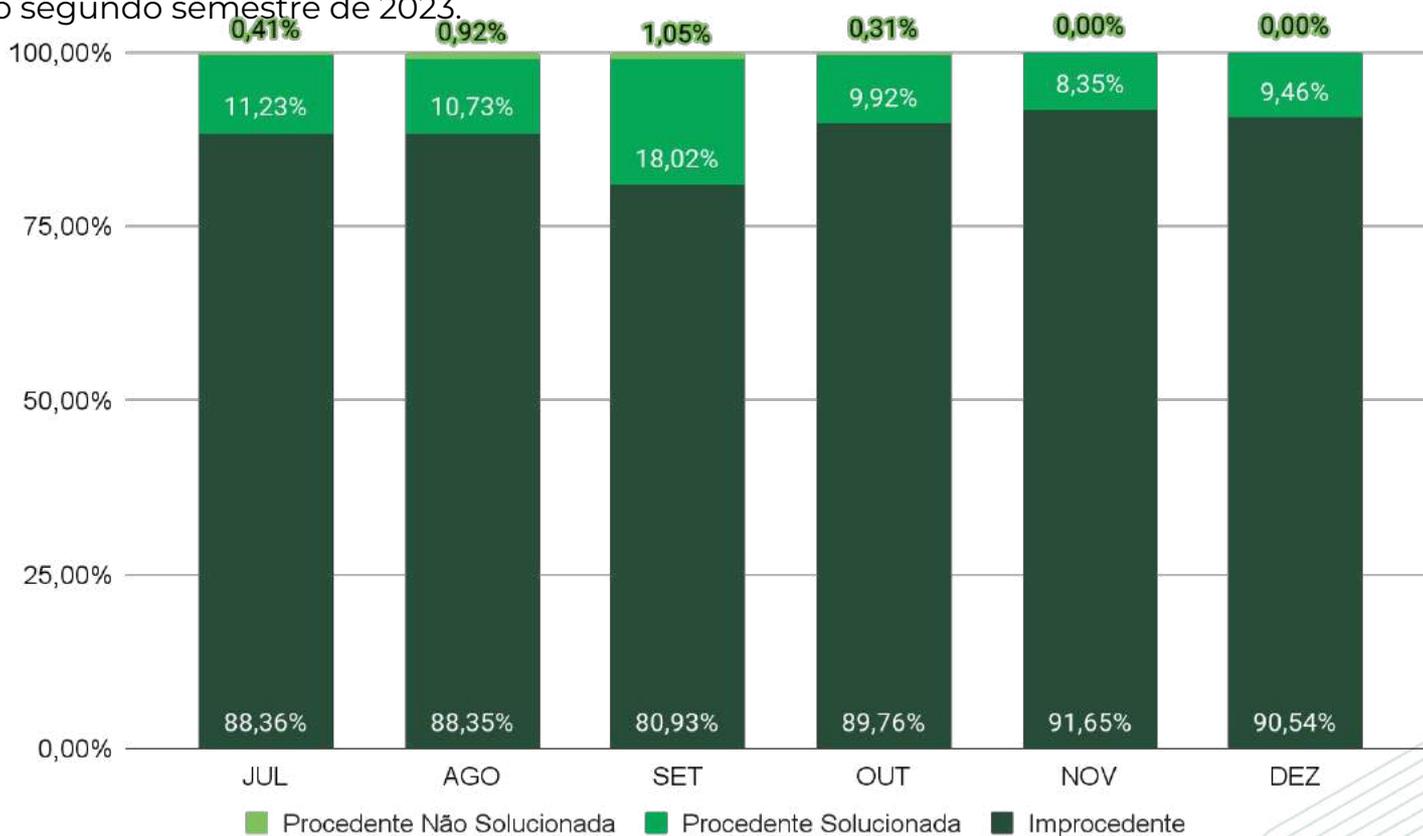
8. Indicadores Qualitativos

8.1. Qualificação das reclamações

Após o tratamento das manifestações, a Ouvidoria categoriza a demanda em uma das três classificações:

- ★ **Improcedente:** demandas que não se alinham às normas legais ou regulamentações existentes;
- ★ **Procedente Solucionada:** demandas amparadas por legislação e/ou regulamentação e que foram devidamente resolvidas;
- ★ **Procedente não Solucionada:** demandas respaldadas por legislação e/ou regulamentação, mas que, na perspectiva do cliente, ainda carecem de solução adequada.

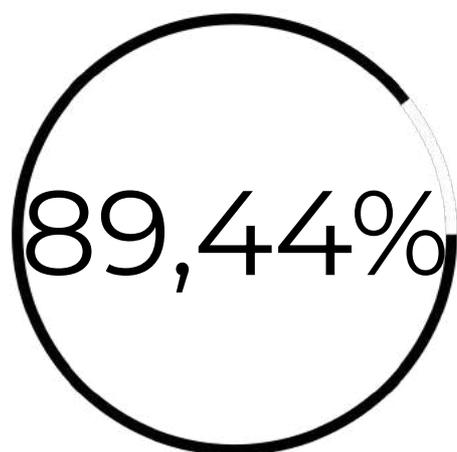
A seguir, apresentamos a distribuição percentual de cada classificação ao longo dos meses no segundo semestre de 2023.



8.2. 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.

A seguir, apresentamos uma visão dos resultados do segundo semestre de 2023:



Dos protocolos foram resolvidos em até 10 dias úteis.

Do total de **4.365** protocolos registrados para a Ouvidoria do Banco Original no 2º semestre de 2023, **3.904** receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.



Dos protocolos foram solucionadas após 10 dias úteis.

Entre os **4.365** protocolos registrados na Ouvidoria do Banco Original durante o 2º semestre de 2023, **461** tiveram seus prazos, inicialmente estabelecidos em 10 dias úteis, prorrogados.

8.3. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria

Conforme a Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, a **Ouvidoria do Banco Original** realiza o envio da **Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento**. Essa avaliação é encaminhada após o retorno aos usuários que manifestaram suas preocupações em nossos canais de atendimento. Composto por duas perguntas, o cliente tem a oportunidade de atribuir uma nota de satisfação de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Essa iniciativa possibilita à Ouvidoria ouvir atentamente seus clientes, conduzindo estudos para aprimorar nossa atuação, sempre mantendo o cliente em foco. No segundo semestre de 2023, apresentamos os seguintes resultados na pesquisa de satisfação:

Satisfação do Cliente com a solução apresentada

Média
1,53

Aderência
15,95%

Notas de 4 a 5
11,24%

Satisfação do Cliente com o atendimento da Ouvidoria

Média
1,60

Aderência
15,95%

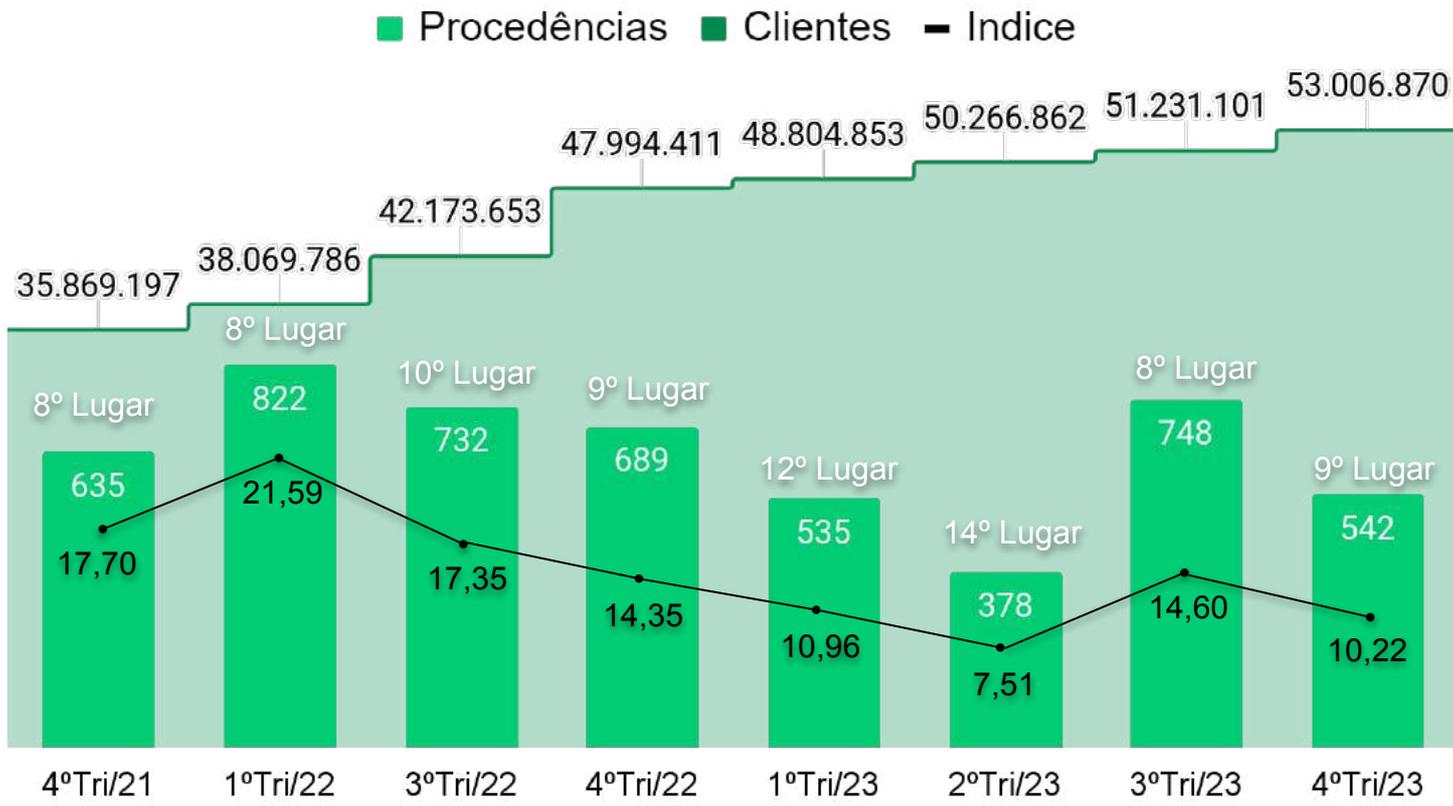
Notas de 4 a 5
11,63%

9. Banco Central do Brasil



Ranking de Reclamações

Durante o segundo semestre de 2023, conduzimos o processo de integração do segmento de varejo pessoa física do Banco Original ao PicPay.



A integração representou um desafio e permitiu que o Banco Original concentrasse seus esforços no segmento de agronegócio, grandes empresas e corporações.

Apesar das dificuldades iniciais associadas à incorporação, observamos uma melhoria expressiva nos resultados entre o terceiro e quarto trimestres. Registramos uma redução de aproximadamente 27,5% no número de procedências, alcançando o segundo menor índice de reclamações desde que o Conglomerado Original passou a integrar o Ranking de Reclamações do Banco Central. Essa conquista destaca nosso compromisso em superar desafios e aprimorar continuamente nossos serviços.

*Referente ao ano de 2022, a autarquia realizou a divulgação dos rankings somente do 1º, 3º e 4º trimestre.



10. Consumidor.gov



O Consumidor.Gov é uma plataforma que proporciona aos usuários a oportunidade de estabelecer uma comunicação direta com o Banco Original. Comprometemo-nos a receber, analisar e responder a todas as reclamações, colocando os consumidores no centro de nossas ações.

Essa plataforma não apenas busca expandir o atendimento ao consumidor, mas também estimula a competitividade ao impulsionar a evolução de produtos e serviços, além de promover a qualidade nas interações entre empresas e clientes. Ela também orienta na formulação de políticas preventivas contra ações que infrinjam os direitos do consumidor, reforçando a importância da transparência nas relações comerciais.

A seguir, apresentamos nossos índices mensais no ano de 2023:

	Índices de solução	Satisfação com o Atendimento (1 - 5)
Janeiro	69,85%	2.13
Fevereiro	68,46%	2.06
Março	69,35%	1.98
Abril	75,25%	1.83
Maiο	73,63%	2.14
Junho	68,49%	2.01
Julho	64,52%	1.91
Agosto	71,76%	1.69
Setembro	77,87%	1.82
Outubro	81,75%	2,01
Novembro	85,02%	2,22
Dezembro	79,91%	2,15

Encerramos o segundo semestre de 2023 com um índice de solução de 76,79% no Consumidor.gov. Isso significa que, pelo menos, 7 em cada 10 pessoas que entraram em contato conosco por meio dessa plataforma avaliaram que seus problemas foram resolvidos.

Além disso, em uma escala de avaliação que varia de 1 a 5, sendo as pontuações mais altas para indicar maior satisfação, obtivemos uma pontuação de 1,91 na avaliação de satisfação com o atendimento. Esse resultado destaca nossa dedicação à melhoria contínua e à satisfação dos nossos clientes.



11. Considerações finais

No segundo semestre de 2023, após a Ouvidoria do Banco Original passar por uma transformação significativa nos primeiros meses do ano, concentramo-nos na adaptação e fortalecimento dos novos processos. As ações implementadas culminaram em uma Ouvidoria mais ágil, eficiente e alinhada com a resolução das demandas dos clientes, conforme os novos objetivos delineados pela Instituição.

Nesse período, o time de Qualidade da Ouvidoria do Banco Original priorizou o alinhamento dos serviços às expectativas dos clientes e às regulamentações. Nosso foco principal foi disseminar essa cultura para outras áreas, utilizando análises e estratégias para aprimorar continuamente a experiência do cliente. Essa dedicação reflete nosso compromisso não apenas em atender, mas em superar as expectativas dos clientes, sempre orientados pela busca da excelência.

Finalmente, apesar dos desafios iniciais associados à incorporação, observamos uma melhoria expressiva nos resultados entre o terceiro e quarto trimestres. Registramos uma redução de aproximadamente 27,5% no número de procedências, atingindo o segundo menor índice de reclamações desde que o Conglomerado Original integrou o Ranking de Reclamações do Banco Central. Essa conquista destaca nosso comprometimento em superar desafios e aprimorar continuamente nossos serviços, colocando sempre a experiência do cliente no centro de nossas ações.

Muito Obrigada!

Ouvidoria do Banco Original





Banco

ORIGINAL