

**RELATÓRIO SEMESTRAL - DIRETOR
RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA**

DATA-BASE: 30.06.2021

Ao
Conselho de Administração e à Auditoria Interna
Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto no artigo 13 da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação da Ouvidoria no 1º semestre de 2021.

Seção Descritiva

a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria:

Preliminarmente, cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/01/2021 até 30/06/2021, cujas empresas Banco Sorocred S.A. - Banco Múltiplo e Sorocred Meios de Pagamentos Ltda., são integrantes do Conglomerado Prudencial Afinz.

A Ouvidoria executa as seguintes atividades:

- a) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes (vide Par. 1º, incisos I e II do Art. 6º, da Resolução 4.860);
- b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Banco Sorocred S.A. - Banco Múltiplo e pela Sorocred Meios de Pagamentos Ltda.;
- c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro (vide Par. 2º do art. 6º e art. 7º da Resolução 4.860);
- d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

Diante do exposto, no período sob avaliação, concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a efetividade da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atende satisfatoriamente aos objetivos propostos:

- O componente de Ouvidoria foi implantado em 01/07/2010.
 - Relativamente à divulgação da Ouvidoria, na qual o número do telefone DDG do Banco Sorocred S.A. - Banco Múltiplo consta no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil e está divulgado em sua página na internet (www.afinz.com.br), nos extratos, nos comprovantes eletrônicos ou em papel, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição financeira.
 - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr. Marcelo Moreira de Souza, como Diretor Responsável pela Ouvidoria, e a Sra. Juliana Pereira da Silva, como Ouvidora;
 - O componente de Ouvidoria foi incluído no Estatuto Social (Capítulo VI, artigos 17, 18 e 19), ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.
- b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição.**

A Ouvidoria apresenta as seguintes características:

- i. Está localizada na Sede da Instituição à Rua Quinze de novembro, 45 – Centro - CEP 18010-080, Sorocaba/São Paulo;
- ii. Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii. É composto somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- iv. Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pela Sra. Cristiane Aparecida Vicente S. Feliciano;
- v. Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e número de telefone 0800 772 0602 – 0800 777 2131 (atendimento a deficiente auditivo) e e-mail ouvidoria@afinz.com.br para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

- c) Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso IV, da Resolução 4.860, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas. Informamos que não houve proposições neste semestre.
- d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido no art. 15 da Resolução 4.860, informamos que o ouvidor e seus substitutos são aptos a exercer as atividades relativas à ouvidoria tendo em conta que estão devidamente certificados em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:

- a) Segmentadas por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:

Demanda	Crítérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
DATA-BASE: 30.06.2021							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	36	36	0	0	0	0	0
Insatisfação no Atendimento	14	6	8	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	51	46	5	0	0	0	0
Cartão de Crédito	284	228	56	0	0	0	0
Não clientes	11	11	0	0	0	0	0
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Propaganda enganosa/abusiva	0	0	0	0	0	0	0
Aplicações Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	396	327	69	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	3	3	4	0	0	0	0
Legenda:							
I = improcedente							
PS = procedente solucionada							

b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
DATA-BASE: 30.06.2021							
Demandas (meses)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Operações de Crédito	7	4	6	6	7	6	36
Insatisfação no Atendimento	2	0	3	3	2	4	14
Tarifas e Assemelhados	5	12	12	8	7	7	51
Cartão de Crédito	40	41	56	44	50	53	284
Aplicações Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Não clientes	1	0	1	3	3	3	11
Propaganda enganosa/abusiva	0	0	0	0	0	0	0
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	55	57	78	64	69	73	396
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	6	4	2	2	2	2	3

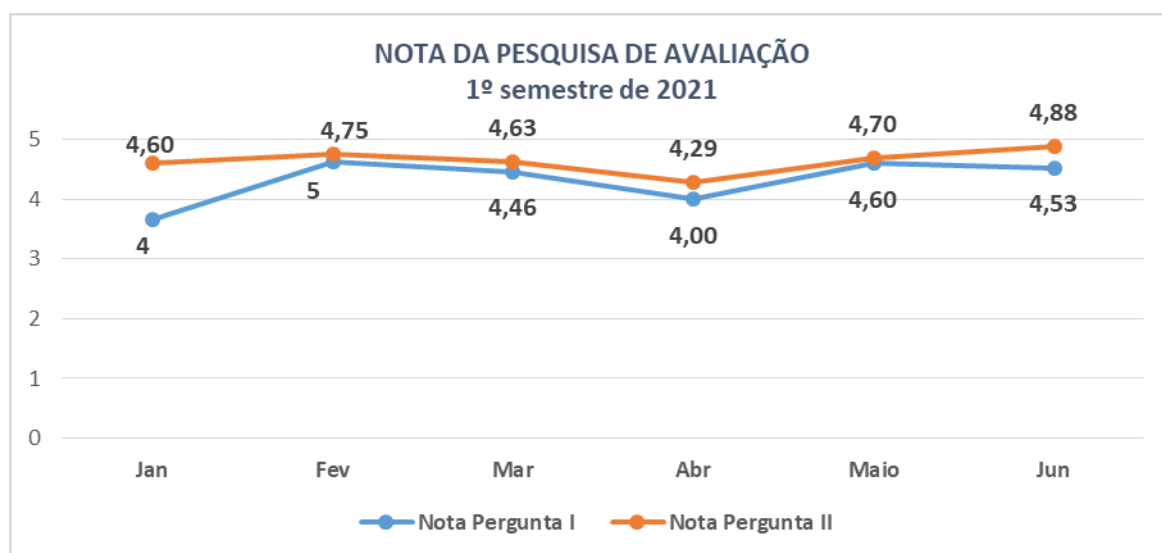
c) Avaliação da Qualidade de Atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários:

Em conformidade à atual Resolução 4.860, desde 02.07.2018 está prevista a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários, sendo encaminhadas até o 5º dia útil as informações ao Banco Central do Brasil.

I - item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;

II - item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”.

No 01º semestre de 2021, a nota média de satisfação foi 4,48, considerando as avaliações recebidas nos dois itens da pesquisa:



Este relatório reflete o compromisso do bom atendimento e responsabilidades com os clientes, bem como com a revisão periódica dos processos, produtos e serviços.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Sorocaba, 12 de julho de 2021.