



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2020

 **Banrisul**

Presidente: Cláudio Coutinho Mendes

O Banrisul

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - Banrisul é uma sociedade de economia mista, constituída sob forma de sociedade anônima, cujo maior acionista é o Estado do Rio Grande do Sul. Criado em 12 de setembro de 1928, tem como missão promover o desenvolvimento econômico e social do Rio Grande do Sul e atende pessoas de todos os segmentos econômicos e sociais.

O Banco reafirma sua posição estratégica na economia regional e volta sua atenção ao futuro, buscando inovação em soluções tecnológicas e de segurança, visando sempre proporcionar a melhor experiência na jornada dos clientes e usuários.

Como Banco Múltiplo, o Banrisul oferece ampla variedade de produtos e serviços financeiros, incluindo cartões de crédito, seguros, previdência privada, grupos de consórcios, administração de recursos de terceiros e mercado de câmbio. Suas operações de crédito abrangem os segmentos de pessoas físicas e jurídicas, bem como financiamento imobiliário e rural.

Na carteira comercial, desenvolve produtos, viabiliza investimentos, fortalece as relações com o setor público, o agronegócio, micro, pequenas e médias empresas e setor de serviços. Como Banco de desenvolvimento, é articulador de negócios e principal parceiro da cadeia produtiva. Na atuação social, dedica-se a fomentar projetos para melhorar a qualidade de vida dos gaúchos principalmente, nas áreas da educação, cultura, esporte e meio ambiente.

O Grupo Banrisul está constituído pelo Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., Banrisul Armazéns Gerais S.A., Banrisul S.A. Administradora de Consórcios, Banrisul S.A. Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio, Banrisul Cartões S.A., Bem Promotora de Vendas e Serviços S.A. e Banrisul Icatu Participações S.A.

Canais de Atendimento

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

O SAC Banrisul, gerido pela Unidade de Negócios Digitais e Relacionamento com Clientes, é o canal de atendimento em primeira instância que fornece informações referentes a produtos e serviços do Banrisul, efetua bloqueios e cancelamentos, além de registrar e encaminhar reclamações, solicitações, elogios e sugestões. O atendimento do SAC é gratuito, disponível 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana.

Formas de acesso ao SAC:

INTERNET: www.banrisul.com.br

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: (24h – todos os dias)

0800-6461515

0800-6481907 – Deficientes Auditivos e/ou de Fala

No 2º semestre de 2020, o SAC atendeu um total de 253.061 demandas, quantidade que representou um incremento de 1,3% em relação aos 249.908 atendimentos realizados no 1º semestre de 2020, as quais foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	217.314	85,9%
Reclamação	24.154	9,5%
Cancelamento	1.563	0,6%
Outras Demandas*	10.030	4,0%
Total	253.061	100,0%

*Bloqueios, Elogios, Solicitações e Sugestões

Ouvidoria

A Ouvidoria do Banrisul S.A., que atende todo seu Conglomerado, foi criada em 1991, isto é, logo após a publicação do Código de Defesa do Consumidor – CDC, de 1990, e 16 anos antes da obrigatoriedade instituída pelo Banco Central do Brasil – BACEN.

Representar os clientes e usuários junto à instituição financeira é a principal missão da Ouvidoria. Por meio da personalização do atendimento e de uma atuação independente, imparcial e transparente, visa à satisfação do cliente no que tange à resolutividade das questões apresentadas.

Na gestão da Ouvidoria, com o cargo de Ouvidor do Banrisul, permanece Beatriz Santos Padilha, que está subordinada ao Presidente Cláudio Coutinho Mendes. A Ouvidoria possui também duas gerências:

- Gerência de Planejamento e Suporte Operacional, cujo gerente executivo é Carlos Roberto Valmorbida, que está dividida em quatro áreas: a) Tratamento de demandas RDR|BACEN; b) Tratamento de demandas Procon; c) Atendimento telefônico; e d) Tratamento de demandas Ouvidoria; e
- Gerência de Qualidade, cujo gerente executivo é Rafael Medeiros de Souza, que atua de forma contínua buscando o aprimoramento de processos, produtos e serviços do Banco, a partir da consultoria gratuita proporcionada por clientes e usuários que propiciem atuação estratégica da ouvidoria.

Todos os empregados da Ouvidoria possuem certificação, objetivando sempre a qualificação e excelência no atendimento aos clientes e usuários. Além dessa certificação específica, os colaboradores participaram, no 2º semestre de 2020, de diversos treinamentos on-line e presenciais com o objetivo de garantir a prestação de um atendimento compatível com a estrutura da área e com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição. A busca por conhecimento e constante atualização visa a desenvolver e aprimorar as competências essenciais para a melhora da performance individual, impactando diretamente no atendimento prestado ao cliente e usuário.

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta do canal primário de atendimento desta Instituição e desejam uma reanálise da sua demanda. Com o objetivo de não realizar distinção entre clientes e usuários, a Ouvidoria atua de modo equânime.

Formas de acesso à Ouvidoria:

INTERNET: www.banrisul.com.br

CARTA: Rua Caldas Júnior, 120, 16º andar,
Porto Alegre – RS CEP: 90018-900

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: (Dias úteis das 9h às 17h)

0800-6442200

(51) 3215-1068 – Deficientes Auditivos e/ou de Fala

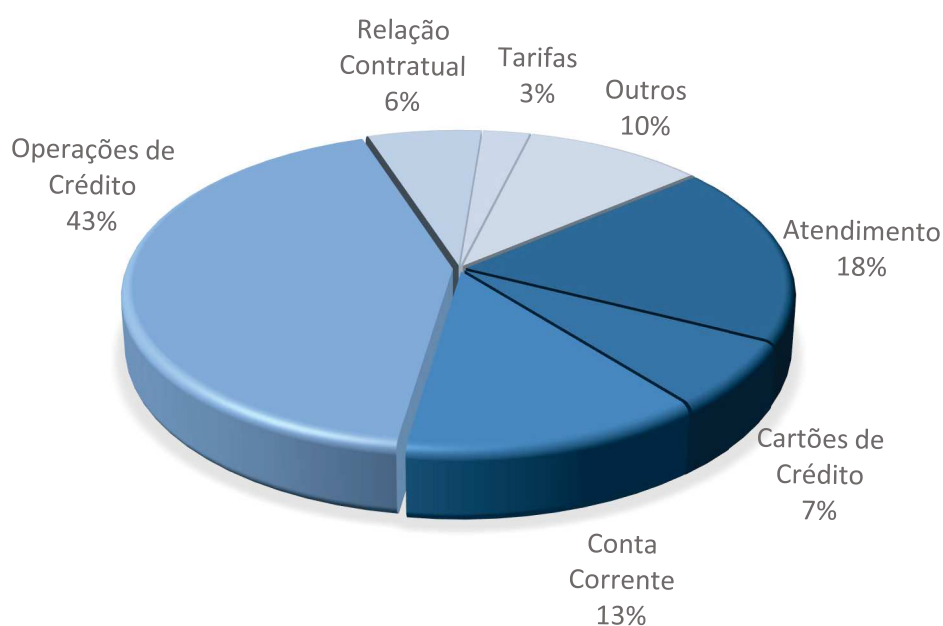
Ouvidoria em Números

No 2º semestre de 2020, foram finalizadas 1.377 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 70,0% superior aos 810 atendimentos finalizados no 1º semestre de 2020. As 1.377 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	1.369	99,4%
Solicitação	7	0,5%
Outros	1	0,1%
Total	1.377	100,0%

Motivos das Reclamações

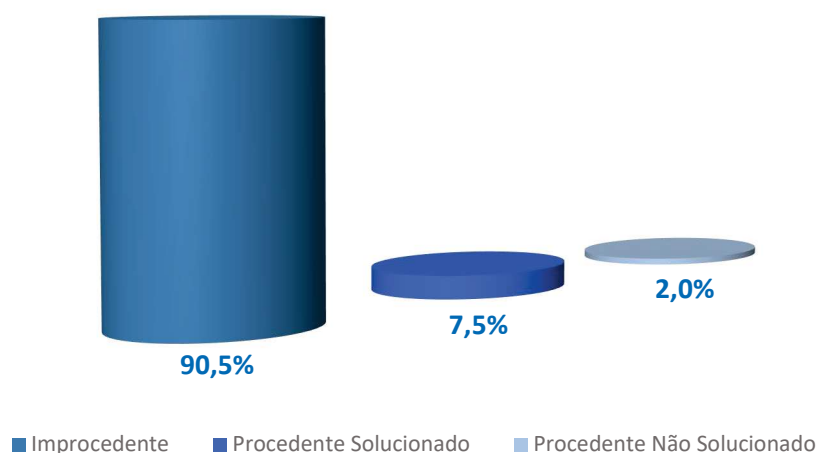
Os principais motivos das 1.369 reclamações registradas na Ouvidoria foram:



Classificação das Demandas

O critério utilizado para classificar a procedência ou improcedência de uma reclamação é baseado na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e/ou regulamentares, em normativos da Instituição ou deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e no atendimento prestado aos clientes e usuários.

A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas medidas saneadoras para a solução imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos de processos, produtos ou serviços para resolução da ocorrência. No 2º semestre de 2020, das reclamações registradas via Ouvidoria, somente 9,5% foram procedentes.



Prazos de Respostas

A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas registradas na Ouvidoria no 2º semestre de 2020 foi de 8,1 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 13,4% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 93,9% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
8,1 dias úteis

Atendimento a Canais Externos

Demandas Consumidor.gov.br

A plataforma Consumidor.gov.br é uma iniciativa do Governo Federal que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Assim como ocorre com as demandas registradas no SAC Banrisul, essas reclamações são tratadas pela Unidade de Negócios Digitais e Relacionamento com Clientes.

No 2º semestre de 2020, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
961	188	733	1.882

Índice de Solução*	66,5%
---------------------------	--------------

*Soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores com as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, divididas pelo total de reclamações finalizadas.

Demandas BACEN/Procons

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas nos Procons de todo o país.

As demandas desses órgãos, cujos números do 2º semestre de 2020 apresentamos a seguir, são tratadas pela Ouvidoria de forma a garantir resposta tempestiva e conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução aos referidos órgãos e mitigando as possibilidades de judicialização.

No período analisado, foram tratadas 800 demandas oriundas de Procons, número 23% superior às 651 demandas atendidas no 1º semestre de 2020.

A maioria das demandas registradas junto ao BACEN no 2º semestre de 2020 (85,2%) foram consideradas não procedentes, isto é, o referido órgão regulador não identificou indícios de eventual descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central pelo Banrisul.

Cabe salientar que o BACEN não exige protocolo anterior para registro de demanda e que quantidade significativa das reclamações que lá foram registradas (13,3%) no 2º Semestre de 2020 não se referiram a assuntos regulados pela referida autarquia. Além disso, 151 (9,2%) demandas foram canceladas pelo BACEN em decorrência do êxito por parte do Banrisul na desqualificação quanto à autoria da demanda (demanda comprovadamente registrada por terceiros sem legitimidade para tal) ou em razão de o BACEN ter entendido que o assunto foi tratado em outra demanda. No total, foram atendidas 1.633 demandas registradas no BACEN no período, quantidade que correspondeu a um acréscimo de 22% em relação ao 1º semestre de 2020, quando foram finalizadas 1.344 demandas.

DEMANDAS BACEN		
CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reguladas Improcedentes	949	58,2%
Reguladas Procedentes	242	14,8%
Não Conclusivas	73	4,5%
Não Reguladas	218	13,3%
Canceladas BACEN	151	9,2%
Total Demandas BACEN/RDR	1.633	100,0%

DEMANDAS PROCONS	
Informação	77
Reclamação	717
Solicitação	6
Total Demandas PROCONS	800



CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Improcedentes	691	96,4%
Procedentes Solucionadas	21	2,9%
Procedentes Não Solucionadas	5	0,7%
Total Reclamações PROCONS	717	100,0%

Índices de Transbordo

Do total das demandas registradas na esfera administrativa (BACEN) no 2º semestre de 2020, somente 1,9% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco, percentual menor do que os 3,3% registrados no 1º semestre de 2020.

Ainda, somente 2,8% dos clientes registraram demandas no Sistema RDR do BACEN após terem registrado demandas na Ouvidoria do Banco, percentual também menor do que o do 1º semestre de 2020, que foi de 6,0%.

Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial	Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR
1,9%	2,8%

Prazos de Respostas

As demandas recebidas via BACEN e Procons também são tratadas pela Ouvidoria para serem respondidas no menor prazo possível.

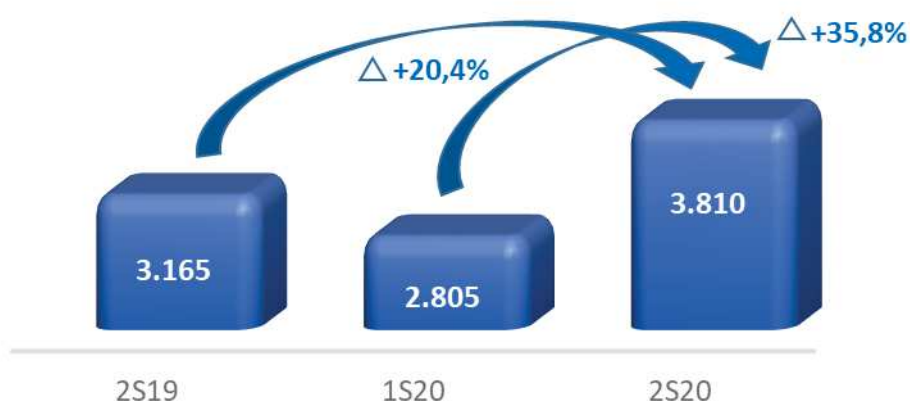
O prazo médio de resposta para as demandas registradas no BACEN no 2º semestre de 2020 foi de 7,6 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto que, para as demandas oriundas de Procons, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 5,7 dias úteis.

BACEN	PROCONS
7,6 dias úteis	5,7 dias úteis

Números Totais Ouvidoria

No total a Ouvidoria atendeu 3.810 demandas no 2º semestre de 2020, ocorrendo um acréscimo de 35,8% em relação ao número de atendimentos realizados no 1º semestre de 2020, ocasionado, principalmente, pelo aumento de 70,0% nas demandas registradas no canal Ouvidoria, conforme citado anteriormente.

Em comparação com o mesmo período do ano anterior (2S19), também aumentou o número de demandas atendidas, em 20,4%, conforme gráfico a seguir.



As 3.810 demandas tratadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	%
Ouvidoria	1.377	36,1%
Internet	322	8,5%
Fone	964	25,3%
Outros	91	2,3%
Procons	800	21,0%
Fone	156	4,1%
Carta(CIP)	644	16,9%
BACEN/RDR	1.633	42,9%
Geral Ouvidoria	3.810	100,0%

Rankings BACEN

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

O Ranking de Instituições por Índice de Reclamações, que constitui um ranking negativo e, por essa razão, classifica as instituições por ordem decrescente, é formado a partir das demandas de consumidores registradas nos canais de atendimento do Banco Central, sendo elaborado e publicado trimestralmente. Para o cálculo, não é observado o resultado bruto das irregularidades registradas, mas sim um índice que leva em consideração o número de reclamações procedentes.

Nos rankings referentes ao 3º e 4º trimestres de 2020, o Banrisul figurou, respectivamente, no 8º e 17º lugares. Assim, depreende-se que a posição do Banrisul no ranking apresentou significativa melhora ao longo do 2º semestre de 2020, ocorrida principalmente pela elevada queda no seu índice de reclamações procedentes, conforme demonstra a tabela a seguir. Destaca-se que, no 3º trimestre de 2020, o ranking em que o Banrisul estava inserido era o das instituições com mais de 4 milhões de clientes, enquanto que, no 4º trimestre de 2020, após modificações efetuadas pelo BACEN, o Banrisul passou a figurar no ranking do Grupo Secundário de bancos e financeiras, composto pelas instituições que não se enquadram na lista das 10 maiores em relação ao número de clientes.

	3T20	4T20
Índice	27,15	19,69
Posição	8º	17º

Ranking de Qualidade de Ouvidorias

O Ranking de Qualidade das Ouvidorias, também elaborado e publicado trimestralmente pelo BACEN, constitui um Ranking Positivo que é formado a partir das reclamações registradas pelos cidadãos nos canais de atendimento do Banco Central do Brasil, veicula abertamente informações qualitativas do desempenho que as Ouvidorias apresentam e objetiva mensurar a presteza, a celeridade e a qualidade dos atendimentos prestados. O índice também considera a iniciativa das instituições na adesão a plataformas públicas de resolução de conflitos (Consumidor.gov.br). Nos rankings publicados no 2º semestre de 2020, a Ouvidoria do Banrisul ocupou o 11º lugar no 3º trimestre, entre 18 ouvidorias, e o 13º lugar no 4º trimestre, entre 37 ouvidorias de instituições. Destaca-se que, assim como no ranking por índice de reclamações, no 3º trimestre de 2020 o ranking em que o Banrisul estava inserido era o das instituições com mais de 4 milhões de clientes, enquanto que, no 4º trimestre de 2020, o Banrisul passou a figurar no ranking do Grupo Secundário de bancos e financeiras.

	3T20	4T20
Índice	3,69	3,45
Posição	11º	13º

Satisfação de Clientes

Independente da classificação das demandas, para todos os clientes e usuários que registraram reclamações diretamente na Ouvidoria, mesmo aquelas consideradas improcedentes, é disponibilizada avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. Na avaliação, em uma escala de 1 a 5 na qual 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto, quanto à solução apresentada, a nota média no 2º semestre de 2020 foi de 2,3 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,8.

Política de Relacionamento com Clientes

Com a finalidade de incentivar as boas práticas de atendimento aos clientes e usuários, repudiando condutas ilícitas nas relações de negócios, o Banrisul possui uma Política de Relacionamento com Clientes.

Objetivos da Política

- Orientar e difundir condutas e procedimentos que incentivem o tratamento justo e equitativo para todos os clientes e usuários da Instituição;
- Assegurar que os produtos e serviços sejam definidos e distribuídos de acordo com o perfil dos clientes e usuários da Instituição;
- Mitigar o risco de conduta da Instituição, mediante a adoção de verificações de conformidade que assegurem que não haja divergência entre as práticas adotadas e as políticas e regulamentações vigentes;
- Consolidar a imagem institucional, em termos de credibilidade, segurança e competência.

Importância da Política

Nortear a condução dos negócios com clientes e usuários de forma ética, diligente e com respeito às legislações.

Governança e Transparência da Política

A Política está disponível para todos os empregados do Banco, com acesso irrestrito, no Manual Institucional (MI), na intranet (local de comunicação interna de todo o conglomerado), além do Treinamento em EAD e Termo de Compromisso. Ela apresenta cinco diretrizes fundamentais no relacionamento com os clientes e usuários (Diretrizes Gerais de Atendimento e de Conduta Ética, Diretrizes voltadas a Produtos e Serviços, Diretrizes de Gestão do Relacionamento, Diretrizes de Segurança e Gestão da Informação e Diretrizes de Gestão do Desempenho), que devem ser seguidas na condução dos negócios com os mesmos, além de definir responsabilidades específicas de cada área/setor para o cumprimento de suas disposições.

Como forma de acompanhamento, no momento, são monitorados os seguintes indicadores:

- Programa Sou Banrisul - Excelência em atendimento (Atualmente suspenso em razão da pandemia);
- Avaliação dos Expedientes relacionados à Política (Referente à concepção de produtos e serviços);

- Avaliação das Instruções Comerciais relacionadas à Política (Referente Comunicação Institucional);
- Treinamento EAD sobre a Política;
- Termo de Compromisso da Política;
- Pesquisa de Satisfação SAC e Ouvidoria;
- Análise de Perfil do Investidor – API (*Suitability*);
- Nível de Serviço do SAC;
- Abandono de Ligações do SAC;
- Conformidade de Atendimento do SAC;
- Índice de Solução de Demandas Registradas no Consumidor.Gov;
- Análise Projeto Tarifa Econômica Banrisul;
- Análise do Limitador de Renda para Seguros de Vida;
- Indicador de Qualidade de Atendimento;
- Pesquisa NPS Canal SAC;
- Pesquisa FCR Canal SAC.

Ações de Aprimoramento

A partir das reclamações registradas, a Ouvidoria analisa e verifica a causa-raiz da ocorrência relatada e propõe aos gestores, quando necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços de forma que haja repercussão positiva para todos os consumidores.

Ao longo do 2º semestre de 2020, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais como principal insumo, foram implementadas diversas melhorias. A seguir, destacamos algumas dessas ações:

- Criação do indicador de transbordo de clientes que registraram demandas no Banco Central (esfera administrativa) e posteriormente foram para a esfera judicial, com identificação das causas raízes das demandas;
- Ajuste no sistema de tarifas para contabilização de apenas um saque, caso o cliente efetue vários saques em sequência no caixa eletrônico;
- Correção de problema na emissão de nova via de cartão de crédito;

- Alinhamentos internos quanto à liberdade de cancelamento de seguros contratados por parte do cliente;
- Início de projeto piloto de internalização do canal de solicitação e de envio de carta TED e carta saldo das operações de crédito da Bem Promotora;
- Criação da Gerência de Qualidade na Ouvidoria;
- Possibilidade de parcelamento de fatura, nas mesmas condições do parcelamento de rotativo, também para clientes Pessoa Jurídica que possuem o cartão de crédito Business;
- Criação de alternativa contingencial no fluxo de entrega de cartões de débito de conta corrente, devido ao grande atraso nas entregas ocasionado pela pandemia e greve dos Correios;
- Prestação de informação aos clientes sobre alteração de limite diário para TED-E via App Banrisul e demais canais;
- Alinhamento de atendimentos prestados pela Central de Atendimento da Bem Promotora;
- Produção piloto com modelo de formalização *Paperless* (contratos sem papel) entre as melhorias no processo de operações de crédito da Bem Promotora, onde uma das evidências coletadas no momento da assinatura eletrônica é a geolocalização;
- Penalização e apontamento de correspondentes da Bem Promotora de acordo com as medidas previstas na Autorregulação;
- Alinhamentos internos entre a equipe da unidade responsável pelas demandas da Bem Promotora sobre respostas enviadas para subsidiar a Ouvidoria em demandas registradas junto aos seus canais;
- Implantação de ajuste no processo de averbação de propostas INSS para operações da Bem Promotora;
- Abertura de chamado para ajuste sistêmico para não retenção de portabilidades pelo motivo “contrato não encontrado”, de operações de crédito da Bem Promotora que porventura forem solicitadas para o número da reaverbação do contrato;
- Divulgação e orientação aos clientes e usuários nas mídias sociais (Facebook e Instagram) para registro de demandas no SAC e Ouvidoria do Banco para resolução de problemas.

Considerações Finais

O Banrisul tem empreendido significativos esforços para aprimorar seus processos, produtos e serviços buscando excelência no atendimento aos clientes e usuários.

Conforme Resolução 4.860/20 CMN, o Diretor responsável pela Ouvidoria elabora, semestralmente, relatório referente às atividades desenvolvidas pela área nas datas-base de 30/06 e 31/12 e encaminha à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Desta forma, apresentamos o relatório referente ao 2º semestre de 2020.

Porto Alegre, 1º de Março de 2021.



Cláudio Coutinho Mendes,
Presidente.



Este relatório está em conformidade
com a Resolução 4.860/20 CMN.

 **Banrisul**