



# Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2021

 **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](http://www.banrisul.com.br)

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** (24h – todos os dias)

0800-6461515

0800-6481907 – Deficientes Auditivos e/ou de Fala

No 2º semestre de 2021, o SAC atendeu um total de 228.006 demandas, quantidade que representou um decréscimo de 18,3% em relação aos 279.163 atendimentos realizados no 1º semestre de 2021, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 99,4% foram respondidas/solucionadas em até 5 dias úteis.

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	193.189	84,7%
Reclamação	23.008	10,1%
Cancelamento	1.275	0,6%
Outras Demandas*	10.534	4,6%
<b>Total</b>	<b>228.006</b>	<b>100,0%</b>

\*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 2021, de diversos treinamentos on-line 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](http://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

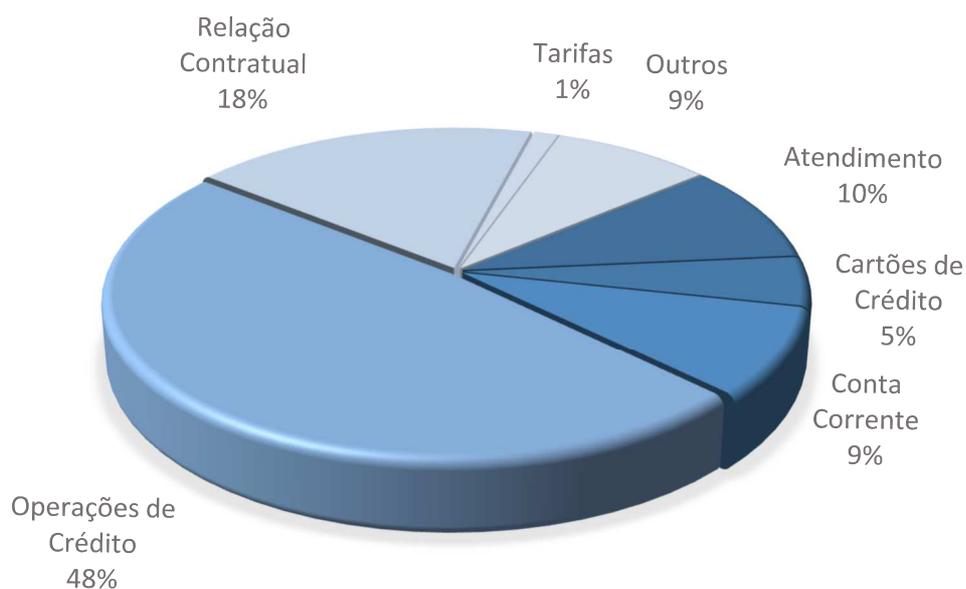
## Ouvidoria em Números

No 2º semestre de 2021, foram finalizadas/encerradas 1.700 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 16,4% superior aos 1.461 atendimentos finalizados no 1º semestre de 2021. As 1.700 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	1.691	99,5%
Solicitação	5	0,3%
Informação	4	0,2%
<b>Total</b>	<b>1.700</b>	<b>100,0%</b>

## Motivos das Reclamações

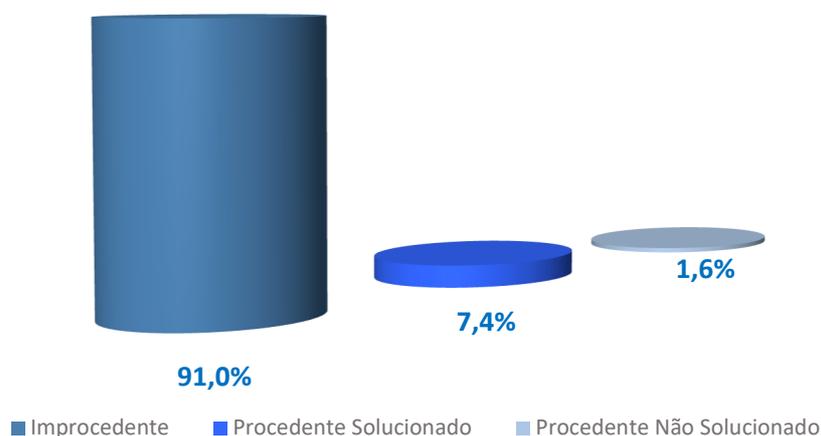
Os principais motivos das 1.691 reclamações registradas na Ouvidoria foram:



## 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 2021, das reclamações registradas via Ouvidoria, somente 9,0 % 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 2021 foi de 8,9 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 16% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 79% receberam resposta definitiva em até 10 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 2021, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
687	248	1.896	2.831

<b>Índice de Solução*</b>	<b>96%</b>
---------------------------	------------

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

A nota de satisfação média do semestre da instituição financeira, em uma escala que vai de 1 a 5, foi de 1,9.

## 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 2021 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 1.482 demandas oriundas de Procons, número 52,2% superior às 974 demandas atendidas no 1º semestre de 2021.

No 2º semestre de 2021, 57,7% das demandas encerradas pelo BACEN foram consideradas improcedentes, isto é, o referido órgão regulador não identificou nas reclamações 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 12,4% das reclamações que lá foram registradas no 2º Semestre de 2021 não se referiram a assuntos regulados pela referida autarquia. Além disso, 156 (9,9%) 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 encerradas 1.580 demandas registradas no BACEN no período, quantidade que correspondeu a um aumento de 20% em relação ao 1º semestre de 2021, quando foram finalizadas 1.317 demandas. Cabe ressaltar, contudo, que o número de demandas julgadas/encerradas pelo BACEN em um determinado semestre não reflete necessariamente o número de reclamações registradas e respondidas naquele intervalo de tempo. Nesse sentido, se for considerado o número total de demandas registradas no período (1.957), ocorreu diminuição de 15,9% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 1º semestre de 2021 (2.327).

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reguladas Improcedentes	911	57,7%
Reguladas Procedentes	309	19,6%
Não Conclusivas	7	0,4%
Não Reguladas	197	12,4%
Canceladas BACEN	156	9,9%
<b>Total Demandas BACEN/RDR</b>	<b>1.580</b>	<b>100,0%</b>

DEMANDAS PROCONS	
Informação	7
Reclamação	1.465
Solicitação	10
<b>Total Demandas PROCONS</b>	<b>1.482</b>



CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Improcedentes	1.377	94,0%
Procedentes Solucionadas	71	4,8%
Procedentes Não Solucionadas	17	1,2%
<b>Total Reclamações PROCONS</b>	<b>1.465</b>	<b>100,0%</b>

## Índices de Transbordo

As demandas registradas nos canais de atendimento da Ouvidoria são tratadas de forma a garantir resposta conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução e mitigando as possibilidades de judicialização.

Do total das demandas registradas na esfera administrativa (BACEN) no 2º semestre de 2021, 3,7% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco, percentual acima do registrado no 1º semestre de 2021.

Ainda, 8,6% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual superior ao do 1º semestre de 2021, que foi de 3,6%.

Outrossim, apenas 2,2% dos clientes que registraram demanda no SAC restaram insatisfeitos com a resposta e recorreram ao BACEN enquanto 4,7% buscaram a Ouvidoria após terem registrado demanda junto ao canal de primeira instância (SAC).

Ressalta-se que, das 1.957 demandas registradas no RDR/BACEN no 2S21, 1.396 (71,3%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial	
1S21	1,7%*
2S21	3,7%

Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR	
1S21	3,6%*
2S21	8,6%

Índice de Transbordo SAC x RDR	
1S21	1,1%*
2S21	2,2%

Índice de Transbordo SAC x Ouvidoria	
1S21	3,6%*
2S21	4,7%

\*Houve ajuste na metodologia de cálculo, o que alterou o número apresentado no semestre anterior.

## Prazos de Respostas

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

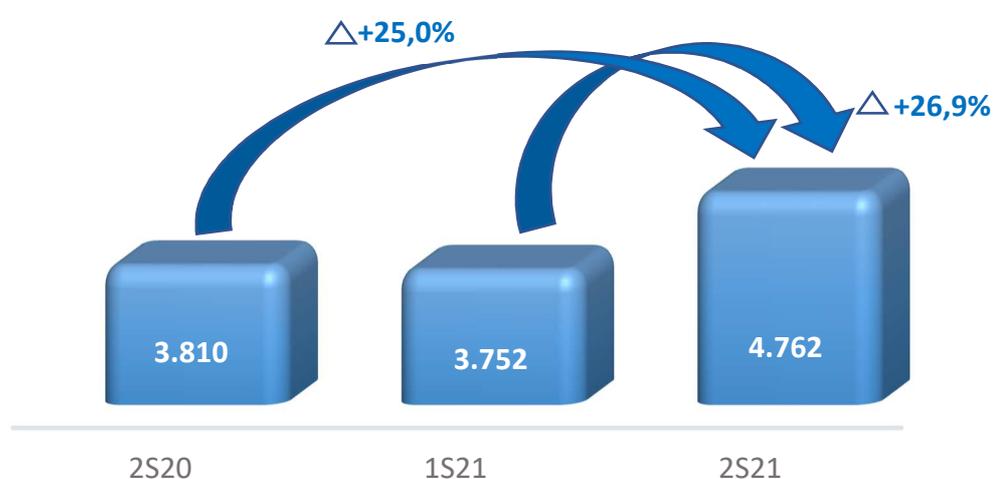
O prazo médio de resposta para as demandas registradas no BACEN no 2º semestre de 2021 foi de 6,8 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto que, para as demandas oriundas de Procons, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 7,5 dias úteis.

BACEN
6,8 dias úteis

PROCONS
7,5 dias úteis

## Números Totais Ouvidoria

No total, a Ouvidoria solucionou 4.762 demandas no 2º semestre de 2021, o que corresponde a um acréscimo de 26,9% em relação ao número de atendimentos finalizados no 1º semestre de 2021 (3.752), ocasionado, principalmente, pelo aumento de 52,2% nas demandas encerradas no Procon. Em comparação com o mesmo período do ano anterior (2S20), aumentou o número de demandas finalizadas em 25,0 %, conforme gráfico a seguir.

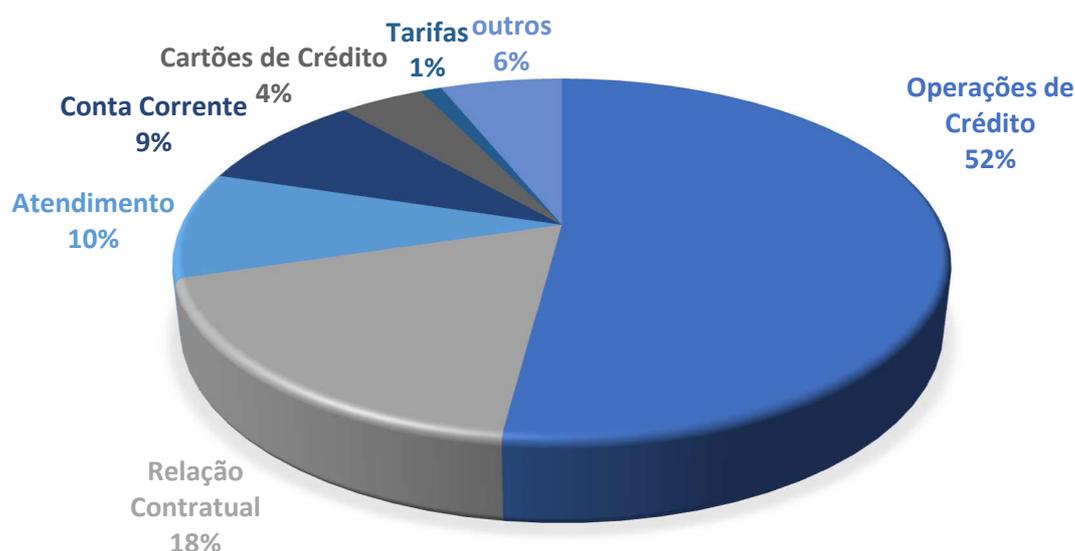


As 4.762 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
<b>Ouvidoria</b>	<b>1.700</b>	<b>35,7%</b>
Internet	458	9,6%
Fone	1.186	24,9%
Outros	56	1,2%
<b>Procons</b>	<b>1.482</b>	<b>31,1%</b>
Fone	250	5,2%
Carta(CIP)	1.232	25,9%
<b>BACEN/RDR</b>	<b>1.580</b>	<b>33,2%</b>
<b>Geral Ouvidoria</b>	<b>4.762</b>	<b>100,0%</b>

## Motivos das Demandas

Os motivos que envolveram as 4.762 demandas finalizadas nos canais da Ouvidoria restaram distribuídos entre os seguintes temas:



## 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 2021 do Grupo Secundário de bancos e financeiras, que é composto respectivamente pelas instituições que não se enquadram na lista das 10 e 15 maiores em relação ao número de clientes, o Banrisul figurou, respectivamente, nos 18º e 21º lugares com 190 e 116 reclamações procedentes. Assim sendo, depreende-se que não só houve melhora de três

posições no ranking do 3º para o 4º trimestre de 2021 como também ocorreu significativa diminuição no número de reclamações procedentes. A alteração na posição do Banrisul no ranking ao longo do 2º semestre de 2021 está demonstrada na tabela a seguir:

	3T21	4T21
Índice	37,68	22,86
Posição	18º	21º

O ranking completo de reclamações por período pode ser acessado no site do Banco Central do Brasil através do link (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>).

## 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 referentes ao 3º e 4º trimestres de 2021 do Grupo Secundário de bancos e financeiras, que é composto respectivamente pelas instituições que não se enquadram na lista das 10 e 15 maiores em relação ao número de clientes, a Ouvidoria do Banrisul ocupou o 22º lugar no 3º trimestre e o 23º lugar no 4º trimestre, respectivamente entre 41 e 47 ouvidorias de instituições.

	3T21	4T21
Índice	3,35	3,74
Posição	22º	23º

O ranking completo por período pode ser acessado no site do Banco Central do Brasil através do link (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankouvidoria>).

# 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 2021 foi de 2,2 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,7.

O Banrisul utiliza a ligação telefônica automatizada para realizar a pesquisa de satisfação com os clientes e usuários, sendo que, no 2º semestre de 2021, foram realizadas 1.655 pesquisas das quais 902 ligações restaram exitosas, ou seja, 902 clientes atenderam a ligação da pesquisa.

Quanto ao número de respondentes, a contabilização engloba as pesquisas em que os clientes atenderam a ligação e, após ouvirem as perguntas da pesquisa, digitaram um número entre 1 e 5, tendo o número de respondentes às perguntas 1 e 2 sido respectivamente de 766 e de 776.

# 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

- Determinar, 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, adequados 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, considerando as vulnerabilidades identificadas nos clientes para atuar de forma justa e equitativa.

## Finalidade da Política

Incentivar as boas práticas de atendimento aos clientes e usuários, repudiando condutas ilícitas nas relações de negócios.

## 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, são monitorados indicadores relacionados às ações mitigatórias referentes aos gaps de relacionamento mapeados pela instituição. Os principais gaps, no momento, são:

- Portabilidade do Crédito Consignado – Canal Correspondentes

Clientes com dificuldade de realizar a portabilidade de seu crédito consignado em virtude de problemas em obter os documentos para quitação de contrato ou saldo devedor ou dificuldade de contatar o canal para realizar o pedido (Central de Relacionamento com Clientes).

- Dificuldade de Atendimento Presencial

Clientes reclamando sobre dificuldades de contato com a agência, negativa de atendimento presencial e filas.

- Mau Atendimento

Clientes estão recebendo tratamento inadequado durante seus atendimentos, prejudicando sua experiência com o Banco.

- Cartão de Crédito - Atendimento Prestado na Central de Atendimento e Compras não Reconhecidas

Clientes insatisfeitos com o atendimento prestado e com os procedimentos adotados em relação às compras não reconhecidas.

- Fraudes

Clientes são vítimas de fraudes envolvendo a ativação do cartão virtual, podendo causar prejuízo em suas interações e experiência com os canais digitais.

- Baixa Maturidade Digital

Clientes com baixa maturidade digital, neste momento delicado de pandemia, acabam tendo dificuldade de atendimento para solução de suas demandas pela falta de conhecimento e entendimento de utilização dos canais digitais, não conseguindo se autoatender.

- Priorização de Canais Externos para Registro de Reclamações

Clientes reclamam diretamente em canais externos à Instituição, como RDR e Procon, ao invés de buscar a solução de suas demandas nos canais Institucionais, como SAC e Ouvidoria.

- Suitability Pacote de Tarifas

Clientes utilizando pacotes de serviços inadequados às suas necessidades conforme os serviços utilizados, pois há clientes que possuem alto consumo (clientes que pagam tarifas avulsas para serviços de conta corrente. Isso indica que, com um pacote de maior composição contratado, não arcaiam com tarifas avulsas) e baixo consumo (clientes que possuem contratado pacote de tarifas acima de suas reais necessidades, apresentando um consumo de serviços em sua conta corrente e renda mensal abaixo do que seria necessário para justificar a contratação do pacote).

- Públicos Vulneráveis

Clientes Vulneráveis requerem tratamento que promova equidade para tomada de decisão assertiva, sendo necessárias adequações dos processos do Banco envolvendo a modelagem de classificação dos Públicos Vulneráveis.

- PIX Banrisul

Clientes, pela falta de entendimento, estão reclamando que o valor pago pelo PIX não foi recebido pelo destinatário.

# Ações de Aprimoramento

---

A despeito de possuir independência funcional, a Ouvidoria se encontra subordinada ao Presidente do Banco e a ele se reporta. Nesse sentido, são realizados encontros semanais entre a Ouvidora e o Presidente com o fim de compartilhar as principais informações da área, tais como quantidade e assunto de demandas recebidas, números mensais e trimestrais, temas das demandas procedentes, bem como as medidas impulsionadas pela Ouvidoria junto aos gestores quando da detecção da necessidade de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Dessa forma, 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 2021, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais como principal insumo, foram implementadas diversas melhorias. A seguir, apresentamos algumas dessas ações:

- Redução do prazo de ressarcimento de parcelas de operações de crédito contratadas através da Bem Produtos e Serviços que foram liquidadas antecipadamente e descontadas pelo convênio em contracheque;
- Diminuição do prazo de envio de cópia de contrato de operações comercializadas através da Bem de 20 para 15 dias, bem como disponibilização da cópia por e-mail;
- Acesso do Demonstrativo de Saldo Devedor (DSD) de operação da Bem diretamente pelo cliente através do app desde agosto/21;
- Criação de um novo indicador de qualidade na área de monitoramento com demandas procedentes de responsabilidade da Bem;
- Disponibilização do Demonstrativo de Saldo Devedor e da Carta TED (documento para liquidação do contrato) aos clientes Bem por e-mail em primeiro nível desde 23/12/21;
- Inclusão de nova versão do app Banrisul Digital em 10/09/21 para clientes com sistema operacional android, a fim de propiciar mais segurança e mitigar fraudes;

- Alteração no fluxo de cancelamento de propostas de operações de crédito da Bem desde 25/11/21 para que o cliente possa solicitar o cancelamento diretamente junto à Central de Relacionamento com Clientes, não necessitando contatar o correspondente ou loja da Bem;
- Instituição do Indicador de Qualidade de Atendimento, que antes penalizava apenas as agências, para os gestores de produtos e serviços (Unidades) e Empresas do Grupo Banrisul;
- Inclusão de passo adicional para ativação de cartão virtual financeiro;
- Envio de SMS Segurança para todas as transações de saída de valores da conta de clientes idosos;
- Limitação de valor de saque para mitigação de fraudes;
- Ajustes no processo de recebimento de pedidos de portabilidade de operações de crédito;
- Implantação da nova versão do aplicativo Banrisul Digital;
- Mensageria de atualização cadastral;
- Bloqueio da Inclusão de Telefone no ATM e Canais Digitais.

## 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 2021.

Porto Alegre, 17 de fevereiro de 2022.



Cláudio Coutinho Mendes,

Presidente.



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

 **Banrisul**