

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2022

Presidente: Cláudio Coutinho Mendes

Índice

O BANRISUL	3
CANAIS DE ATENDIMENTO	3
SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	3
FORMAS DE ACESSO AO SAC:	4
OUVIDORIA	4
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA:	5
OUVIDORIA EM NÚMEROS	6
MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	6
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	6
PRAZOS DE RESPOSTAS	7
ATENDIMENTO A CANAIS EXTERNOS	8
DEMANDAS CONSUMIDOR.GOV.BR	8
DEMANDAS BACEN/PROCONS	8
ÍNDICES DE TRANSBORDO	10
PRAZOS DE RESPOSTAS	11
NÚMEROS TOTAIS OUVIDORIA	11
MOTIVOS DAS DEMANDAS	12
RANKING DE RECLAMAÇÕES BACEN	13
SATISFAÇÃO DE CLIENTES	14
POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	14
OBJETIVOS DA POLÍTICA	15
IMPORTÂNCIA DA POLÍTICA	15
FINALIDADE DA POLÍTICA	15
GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA DA POLÍTICA	15
AÇÕES DE APRIMORAMENTO	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

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 consórcio, 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 e fortalece as relações com o setor público, 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

No 1º semestre de 2022, o SAC atendeu um total de 182.818 demandas, quantidade que representou um decréscimo de 19,8% em relação aos 228.006 atendimentos realizados no 2º semestre de 2021, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 99,6% foram respondidas/solucionadas em até 5 dias úteis.

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	158.765	86,8%
Reclamação	14.366	7,9%
Cancelamento	986	0,5%
Outras Demandas*	8.701	4,8%
Total	182.818	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 das demandas registradas 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 1º semestre de 2022, 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

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

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

0800-6442200

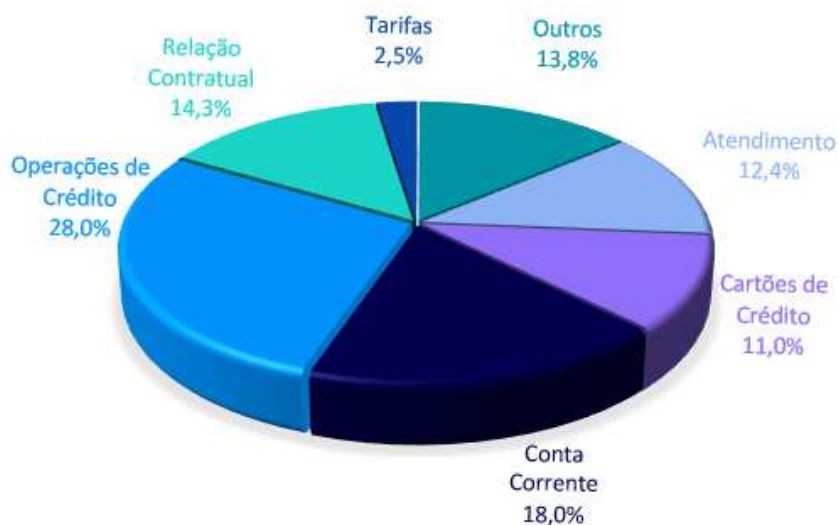
Ouvidoria em números

No 1º semestre de 2022, foram finalizadas/encerradas 828 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 51,3% inferior aos 1.700 atendimentos finalizados no 2º semestre de 2021. As 828 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	789	95,3%
Solicitação	2	0,2%
Informação	36	4,4%
Agradecimento/elogio	1	0,1%
Total	828	100,0%

Motivos das Reclamações

Os principais motivos das 789 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 1º semestre de 2022, das reclamações registradas via Ouvidoria, somente 15,7 % 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 1º semestre de 2022 foi de 6,2 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 50% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 86% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
6,2 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 1º semestre de 2022, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
515	233	1063	1.811

Índice de Solução*	77,8%
--------------------	-------

A nota de satisfação média do semestre da instituição financeira, em uma escala que vai de 1 a 5, foi de 1,85*.

*Fonte: Site Consumidor.Gov. Dados retirados no 1º dia útil após o dia 15, podendo haver alterações futuras nos valores.

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 1º semestre de 2022 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 987 demandas oriundas de Procons, número 33,4% inferior às 1.482 demandas atendidas no 2º semestre de 2021.

No 1º semestre de 2022, 50,8% 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 20,7% das reclamações que lá foram registradas no 1º Semestre de 2022 não se referiram a assuntos regulados pela referida autarquia. Além disso, 74 (12,1%) 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 612 demandas registradas no BACEN no período, quantidade que correspondeu a uma diminuição de 61,3% em relação ao 2º semestre de 2021, quando foram finalizadas 1.580 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 também o número total de demandas registradas no período (1.118), ocorreu significativa diminuição de 42,9% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 2º semestre de 2021 (1.957).

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reguladas Improcedentes	311	50,8%
Reguladas Procedentes	96	15,7%
Não Conclusivas	4	0,7%
Não Reguladas	127	20,7%
Canceladas BACEN	74	12,1%
Total Demandas BACEN/RDR	612	100,0%

DEMANDAS PROCONS			CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	2		Improcedentes	916	94,2%
Reclamação	973		Procedentes Solucionadas	48	4,9%
Solicitação	12		Procedentes Não Solucionadas	9	0,9%
Total Demandas PROCONS	987		Total Reclamações PROCONS	973	100,0%

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 reduzindo as chances de judicialização.

Do total das demandas registradas na esfera administrativa (BACEN) no 1º semestre de 2022, 4,8% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco, percentual um pouco acima do registrado no 2º semestre de 2021.

Ainda, somente 4,1% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual consideravelmente inferior ao do 2º semestre de 2021, que foi de 6,1%.

Outrossim, apenas 1,3% dos clientes que registraram demanda no SAC restaram insatisfeitos com a resposta e recorreram ao BACEN enquanto somente 3,8% buscaram a Ouvidoria após terem registrado demanda junto ao canal de primeira instância (SAC).

Ressalta-se que, de 1.117* demandas registradas no RDR/BACEN no 1S22, 909 (81,4%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

*total de demandas com CPF

Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial	
2S21	3,7%
1S22	4,8%

Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR	
2S21	6,1**%
1S22	4,1%

Índice de Transbordo SAC x RDR	
2S21	2,2%
1S22	1,3%

Índice de Transbordo SAC x Ouvidoria	
2S21	4,7%
1S22	3,8%

**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.

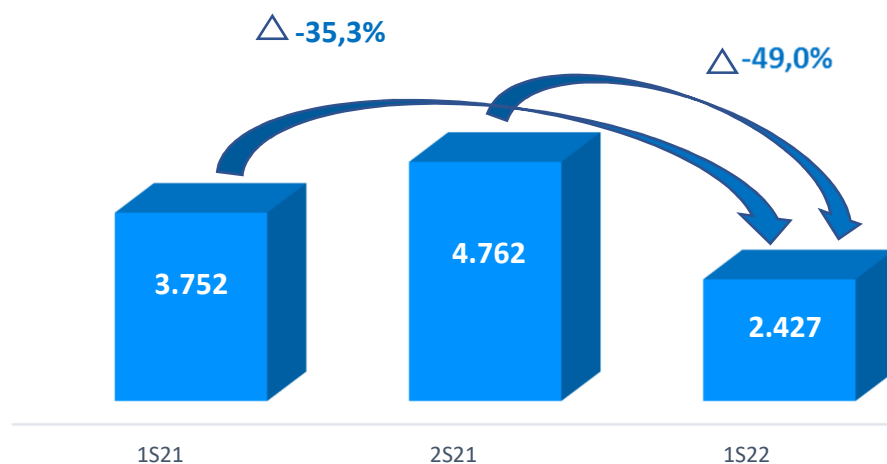
O prazo médio de resposta para as demandas registradas no BACEN no 1º semestre de 2022 foi de 5,6 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto que, para as demandas oriundas de Procons, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 5,0 dias úteis.

BACEN	PROCONS
5,6 dias úteis	5,0 dias úteis

Números totais Ouvidoria

No total, a Ouvidoria solucionou 2.427 demandas no 1º semestre de 2022, o que corresponde a uma diminuição de 49,0% em relação ao número de atendimentos finalizados no 2º semestre de 2021 (4.762), ocasionado, principalmente, pela diminuição de 51,3% nas demandas encerradas na Ouvidoria.

Em comparação com o mesmo período do ano anterior (1S21), diminuiu o número de demandas finalizadas em 35,3%, conforme gráfico a seguir.



As 2.427 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Ouvidoria	828	34,2%
Internet	303	12,5%
Fone	494	20,4%
Outros	31	1,3%
Procons	987	40,6%
Fone	185	7,6%
Carta(CIP)	802	33,0%
BACEN/RDR	612	25,2%
Geral Ouvidoria	2.427	100,0%

Motivos das Demandas

Os motivos que envolveram as 2.427 demandas finalizadas nos canais da Ouvidoria restaram distribuídos entre os seguintes temas:



Ranking de reclamações BACEN

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 pela quantidade de clientes de cada instituição.

Nos rankings referentes ao 4º trimestre de 2021 e 1º trimestre de 2022, últimos períodos publicados pelo BACEN, do Grupo Secundário de bancos e financeiras, que são compostos pelas instituições que não se enquadram na lista das 15 maiores em relação ao número de clientes, o Banrisul figurou, respectivamente, nos 21º e 18º lugares com 116 e 75 reclamações procedentes. Assim sendo, depreende-se que ocorreu significativa diminuição no número de reclamações procedentes. A alteração na posição do Banrisul no ranking ao longo do período supracitado está demonstrada na tabela a seguir:

	4T21	1T22
Índice	22,86	14,72
Posição	21º	18º

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>.

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 1º semestre de 2022 foi de 2,3 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 1º semestre de 2022, foram realizadas 805 pesquisas das quais 418 ligações restaram exitosas, ou seja, 418 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 363 e de 367.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria analisa periodicamente as causas raízes dos protocolos mal avaliados na pesquisa para identificar oportunidades de melhorias de processos junto aos gestores de produtos e serviços e aprimorar o tratamento das demandas recebidas.

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 foi atualizada em fevereiro de 2022 e 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
Muitos 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 arcariam 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 1º semestre de 2022, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais como principal insumo, foram implementadas diversas melhorias. A seguir, apresentamos algumas dessas ações:

- Aprimoramento no processo de atualização dos dados bancários dos clientes que contratam operações por intermédio da Bem Promotora;
- Implementação de limites de PIX por período;
- Gestão de limites pelo cliente para que sejam ajustados os valores conforme sua necessidade;
- Limitação de valores das operações de TED, DOC e Transferências no período compreendido entre 20h e 06h;
- Criação de cadastro de contas autorizadas a utilizar o limite noturno máximo;
- Atualizações sistêmicas no processo de ativação/bloqueio dos cartões virtuais visando mais segurança das operações;

- Detecção de acesso remoto no Banrisul Digital iOS que visa alertar o cliente sobre possível acesso indevido de terceiros;
- Ajuste no fluxo sistêmico do processo de liberação de margem consignável de cartões de crédito do INSS quando existir saldo credor;
- Integração do Internet Banking com PinPoint Detection para mitigar as ocorrências de operações indevidas;
- Ajuste no processo de recebimento de pedidos de portabilidade de operações de crédito ativas em crédito em liquidação contratadas por intermédio da Bem Promotora;
- Ajuste no processo de recebimento de pedidos de portabilidade de operações de crédito baixadas a prejuízo.

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 1º semestre de 2022.

Porto Alegre, 10 de agosto de 2022.



Cláudio Coutinho Mendes,
Presidente.

Este relatório está em conformidade com a
Resolução nº 4860/20 CMN.