

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2022

Presidente: Cláudio Coutinho Mendes

Índice

O BANRISUL	3
CANAIS DE ATENDIMENTO	4
SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	4
FORMAS DE ACESSO AO SAC:	4
OUVIDORIA	5
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA:	6
OUVIDORIA EM NÚMEROS	6
MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES	6
CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	7
PRazos DE RESPOSTAS	8
ATENDIMENTO A CANAIS EXTERNOS	8
DEMANDAS CONSUMIDOR.GOV.BR	8
DEMANDAS BACEN/PROCONS	9
ÍNDICES DE TRANSBORDO	11
PRazos DE RESPOSTAS	11
NÚMEROS TOTAIS OUVIDORIA	12
MOTIVOS DAS DEMANDAS	13
RANKING DE RECLAMAÇÕES BACEN	14
SATISFAÇÃO DE CLIENTES	15
POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	15
OBJETIVOS DA POLÍTICA	16
IMPORTÂNCIA DA POLÍTICA	16
FINALIDADE DA POLÍTICA	16
GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA DA POLÍTICA	16
AÇÕES DE APRIMORAMENTO	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

O Banrisul

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - Banrisul é uma sociedade de economia mista constituída sob a 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 e 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 pessoa física e jurídica, 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 por 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 Soluções em Pagamentos 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 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 2º semestre de 2022, o SAC atendeu um total de 169.450 demandas, quantidade que representou um decréscimo de 7,3% em relação aos 182.818 atendimentos realizados no 1º semestre de 2022, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 99,3% foram respondidas/solucionadas em até 5 dias úteis.

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	147.844	87,2%
Reclamação	12.077	7,1%
Cancelamento	798	0,5%
Outras Demandas*	8.731	5,2%
Total	169.450	100%

*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, a Ouvidoria 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, a qual 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 qualificação e excelência no atendimento aos clientes e usuários. Além dessa certificação específica, os colaboradores participaram, no 2º 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 a 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

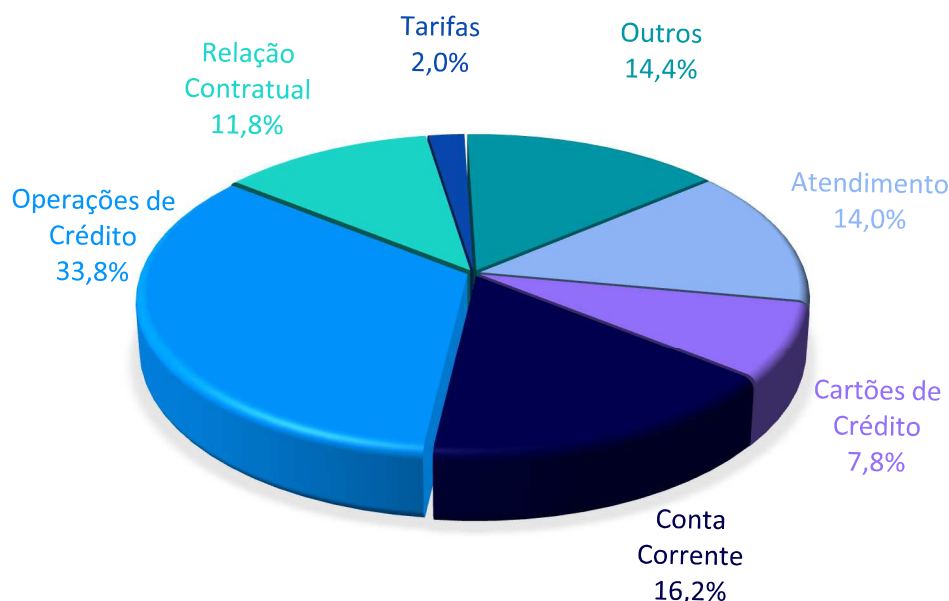
Ouvidoria em números

No 2º semestre de 2022, foram finalizadas/encerradas 580 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 30,0% inferior aos 828 atendimentos finalizados no 1º semestre de 2022. As 580 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamações	550	94,8%
Informações	28	4,8%
Solicitações	1	0,2%
Agradecimentos/elogios	1	0,2%
Total	580	100%

Motivos das Reclamações

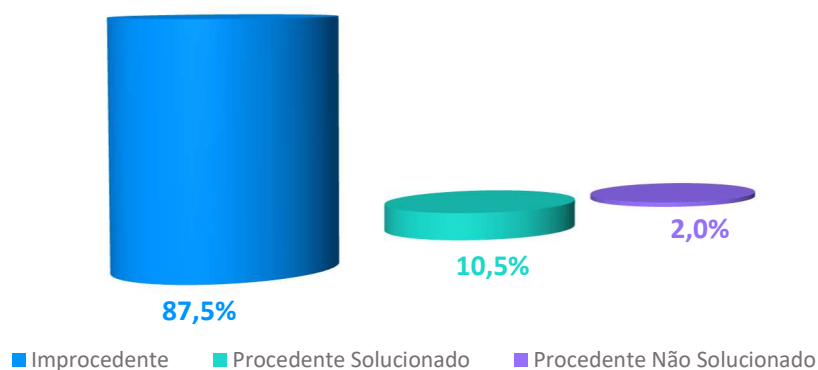
Os principais motivos das 550 reclamações encerradas na Ouvidoria foram:



Cumprе ressaltar que, se for considerado o total de demandas registradas no canal Ouvidoria no 2º semestre de 2022, que foi de 567, ocorreu decréscimo de 30,2% em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2022), oportunidade em que foram recepcionadas 812 demandas no Canal Ouvidoria. Verifica-se, portanto, uma diminuição substancial no ingresso de demandas nesse canal.

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 2022, das reclamações tratadas via Ouvidoria, somente 12,5 % 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 encerradas na Ouvidoria no 2º semestre de 2022 foi de 5,9 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 52% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 88% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
5,9 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 Relacionamento com Clientes.

No 2º semestre de 2022, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
406	77	788	1.271

Índice de Solução*	76,9%
--------------------	-------

A nota de satisfação média do semestre da instituição financeira, em uma escala que vai de 1 a 5, foi de 2,09*.

*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 2º 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 1.074 demandas oriundas de Procons, número 8,8% superior às 987 demandas atendidas no 1º semestre de 2022. Já se for considerado o total de demandas registradas nesse canal no 2º semestre de 2022, que foi de 1.057, verifica-se aumento de 6,7% em relação ao número de ingressos ocorridos no 1º semestre de 2022, que foi de 991.

No 2º semestre de 2022, apenas 75 (10,3%) demandas encerradas pelo BACEN foram consideradas procedentes, isto é, o referido órgão regulador identificou nessas reclamações indícios de eventual descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central pelo Bannrisul. Essa quantidade foi 21,9% inferior em

relação ao semestre anterior (1S22), ocasião em que 96 demandas foram julgadas procedentes, o que representou 15,7% das demandas encerradas naquele período. Cabe salientar que o BACEN não exige protocolo anterior para registro de demanda e que 18,4% das reclamações que lá foram finalizadas no 2º Semestre de 2022 não se referiram a assuntos regulados pela referida autarquia. Além disso, 37 (5,1%) 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 729 demandas registradas no BACEN no período, quantidade que correspondeu a um aumento de 19,1% em relação ao 1º semestre de 2022, quando foram finalizadas 612 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 (1.271), ocorreu aumento de 13,7% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 1º semestre de 2022 (1.118).

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reguladas Procedentes	75	10,3%
Reguladas Improcedentes	481	66,0%
Reguladas Não Conclusivas	2	0,2%
Não Reguladas	134	18,4%
Canceladas BACEN	37	5,1%
Total Demandas BACEN/RDR	729	100,0%

DEMANDAS PROCONS			CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	4		Improcedentes	1003	94,8%
Reclamação	1058		Procedentes Solucionadas	49	4,6%
Solicitação	12		Procedentes Não Solucionadas	6	0,6%
Total Demandas PROCONS	1074		Total Reclamações PROCONS	1058	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 2º semestre de 2022, 4,5% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco, percentual um pouco abaixo do registrado no 1º semestre de 2022.

Ainda, somente 4,4% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual superior ao do 1º semestre de 2022, que foi de 3,7%.

Outrossim, apenas 1,6% dos clientes que registraram demanda no SAC restaram insatisfeitos com a resposta e recorreram ao BACEN enquanto somente 3,2% buscaram a Ouvidoria após terem registrado demanda junto ao canal de primeira instância (SAC).

Ressalta-se que, de 1.271 demandas registradas no RDR/BACEN no 2S22, 1.108 (87,2%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial	
1S22	4,8%
2S22	4,5%

Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR	
1S22	3,7%*
2S22	4,4%

Índice de Transbordo SAC x RDR	
1S22	1,0%*
2S22	1,6%

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

*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.

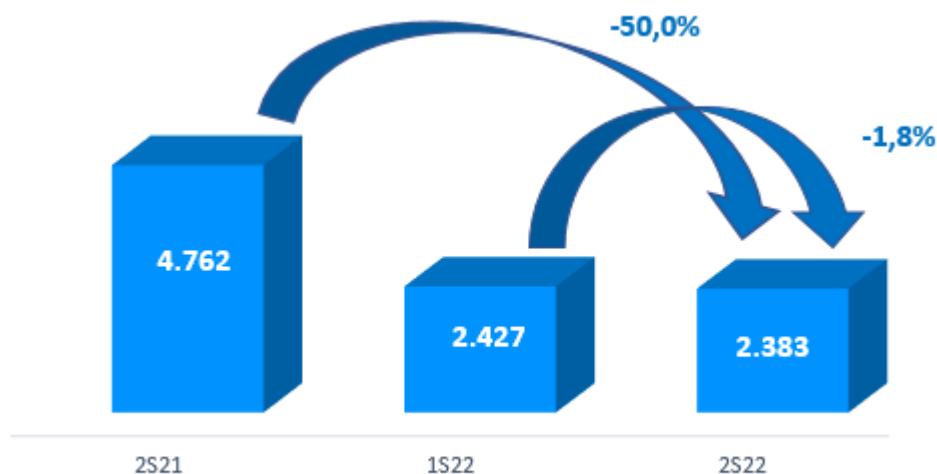
O prazo médio de resposta para as demandas tratadas no BACEN no 2º semestre de 2022 foi de 5,2 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis,

enquanto que, para as demandas oriundas de Procons, o prazo médio de resposta foi ainda menor: 4,8 dias úteis.

BACEN	PROCONS
5,2 dias úteis	4,8 dias úteis

Números totais Ouvidoria

No total, a Ouvidoria solucionou 2.383 demandas no 2º semestre de 2022, o que corresponde a uma diminuição de 1,8% em relação ao número de atendimentos finalizados no 1º semestre de 2022 (2.427). Em comparação com o mesmo período do ano anterior (2S21), diminuiu o número de demandas finalizadas em praticamente 50,0%, conforme gráfico a seguir.

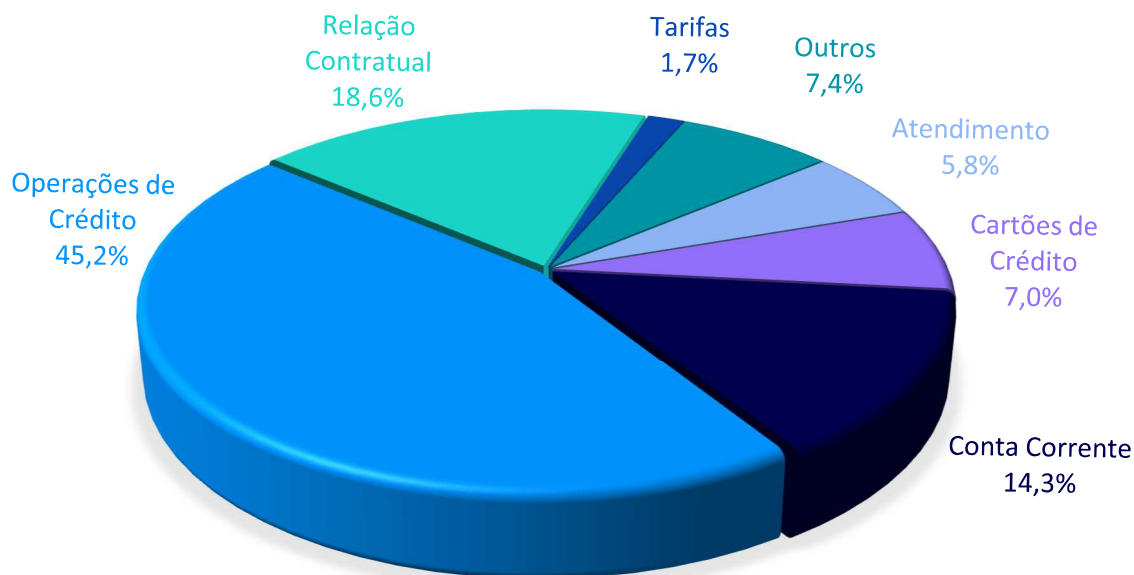


As 2.383 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Ouvidoria	580	24,4%
Internet	209	8,8%
Fone	338	14,2%
Outros	33	1,4%
Procons	1074	45,1%
Fone	254	10,7%
Carta(CIP)	820	34,4%
BACEN/RDR	729	30,5%
Geral Ouvidoria	2383	100,0%

Motivos das Demandas

Os motivos que envolveram as 2.383 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 aos 3º e 4º trimestres 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 30º (dentre 31 IFs) e 24º (dentre 27 IFs) lugares com 38 e 33 reclamações procedentes. Assim sendo, depreende-se que ocorreu diminuição no número de reclamações procedentes, assim como no índice da instituição, que, conforme consta na tabela a seguir, passou de 7,31 para 6,33.

	3T22	4T22
Índice	7,31	6,33
Posição	30º/31	24º/27
Nº Procedentes	38	33

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 2º semestre de 2022 foi de 2,2 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,6.

O Banrisul utiliza a ligação telefônica automatizada para realizar a pesquisa de satisfação com os clientes e usuários, sendo que, no 2º semestre de 2022, foram realizadas 539 pesquisas das quais 265 ligações restaram exitosas, ou seja, 265 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 232 e de 233.

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 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 2º semestre de 2022, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais como principal insumo, foram implementadas diversas melhorias. A seguir, apresentamos algumas dessas ações:

- Implementação de filtro do monitoramento transacional de operações de pagamentos, transferências entre contas Banrisul, TEDs e DOCs, além do PIX, através do aplicativo Banrisul Digital e do Home/Office Banking, que ocorre em determinadas condições que delimitem forte suspeita de fraude.
- Ajuste no processo de fornecimento de DSD (Demonstrativo de Saldo Devedor) de operação de crédito formalizada através da Bem Promotora quando solicitado simultaneamente a pedido de portabilidade em andamento;
- Ajuste no DSD (Demonstrativo de Saldo Devedor) disponibilizado ao cliente de operação formalizada através da Bem Promotora;

- Criação de fluxo de detecção, acompanhamento e tratamento de fraude na abertura de conta digital;
- Alteração do fluxo de ressarcimento nos casos de fraude comprovada na contratação de cartão de crédito de cliente Bem para agilizar a devolução de valores;
- Realização de estudo para desenvolvimento de biometria facial no Android;
- Avaliação do serviço da validação biométrica disponibilizado pelo SERPRO para utilização futura na autorização de acesso e transações do App Banrisul Digital;
- Aumento de rigidez de regras do SAF (Sistema Antifraude) para monitoração de transações PIX;
- Revisão das regras existentes para monitoramento de TEDs na célula de análise, tendo em vista os golpes mais recentes;
- Repasse de informações de todas as transações Home Banking e Office Banking ao SAF;
- Alocação de recursos de seleção interna para atuação na área de Monitoração de Fraudes da USTI;
- Realização de conscientização dos clientes corporativos (Prefeituras e Órgãos de Governo) para utilização de dupla assinatura no Office Banking;
- Ação preventiva que possibilita bloqueio automatizado de conta em caso de suspeita de golpe pelo cliente.

Ademais, durante o 2º semestre/22, continuaram sendo realizados os projetos internos permanentes para melhorar a atuação da Ouvidoria como um todo, quais sejam:

- Revisão das classificações dadas aos protocolos;
- Padronização de tratamento e de respostas entre os canais Ouvidoria/Procon/BACEN;
- Análise trimestral das causas raízes de maior concentração dos protocolos avaliados com notas 1 e 2 na pesquisa de satisfação (pergunta que avalia a solução) a fim de identificar possíveis pontos de melhorias junto aos gestores de produtos e serviços;
- Análise trimestral, por amostragem, do tratamento/resposta dada às demandas avaliadas com notas 1 e 2 na pesquisa de satisfação (pergunta que avalia o atendimento da Ouvidoria);
- Acompanhamento até a solução, quando possível, das demandas classificadas como procedentes não solucionadas;
- Monitoramento dos índices de transbordo entre os canais SAC/Ouvidoria/RDR/esfera judicial;
- Responsabilização e consequência para Agências, Unidades da Direção Geral e Empresas do Grupo que tiverem demandas procedentes junto ao BACEN, cuja responsabilidade foi atribuída pela Ouvidoria.

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 2022.

Porto Alegre, 22 de fevereiro de 2023.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, connected strokes that form a stylized representation of the name Cláudio Coutinho Mendes.

Cláudio Coutinho Mendes,
Presidente.

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