



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2023

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	7
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	14
IMPORTÂNCIA DA POLÍTICA	15
FINALIDADE DA POLÍTICA	15
GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA DA POLÍTICA	15
AÇÕES DE APRIMORAMENTO	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

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, opera nas carteiras comercial, de crédito, de financiamento e de investimento, de crédito imobiliário, de desenvolvimento, de arrendamento mercantil, inclusive nas de operações de câmbio. Por intermédio de suas controladas e coligadas, atua em diversas outras atividades, com destaque para corretagem de títulos e valores mobiliários, administração de consórcios, meios de pagamentos, seguros e previdência. As operações são conduzidas por um conjunto de Instituições que agem de forma integrada no mercado financeiro. O Banrisul atua, também, como instrumento de execução da política econômico-financeira do Estado do Rio Grande do Sul, em consonância com os planos e programas do Governo Estadual.

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 1º semestre de 2023, o SAC atendeu um total de 161.631 demandas, quantidade que representou um decréscimo de 4,6% em relação aos 169.450 atendimentos realizados no 2º semestre de 2022, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 82,3% foram respondidas/solucionadas em até 3 dias úteis, e 98,3% foram resolvidas em até 7 dias corridos.

DEMANDAS SAC	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	141.073	87,3%
Reclamação	12.130	7,5%
Cancelamento	708	0,4%
Outras Demandas*	7.720	4,8%
Total	161.631	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 1º semestre de 2023, 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 1º semestre de 2023, foram finalizadas/encerradas 502 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 13,4% inferior aos 580 atendimentos finalizados no 2º semestre de 2022. As 502 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

DEMANDAS OUVIDORIA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamações	478	95,2%
Informações	24	4,8%
Solicitações	0	0,0%
Agradecimentos/elogios	0	0,0%
Total	502	100%

Motivos das Reclamações

Os principais motivos das 478 reclamações encerradas na Ouvidoria foram:

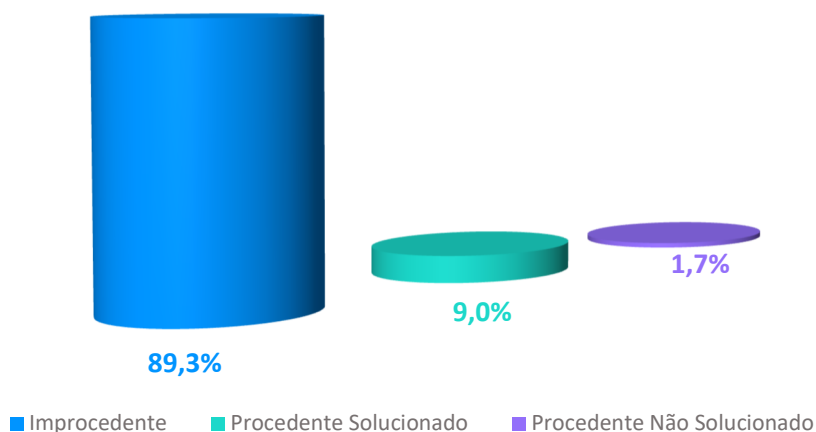


Cumprе ressaltar que, se for considerado o total de demandas registradas no canal Ouvidoria no 1º semestre de 2023, que foi de 508, ocorreu decréscimo de 10,4% em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2022), oportunidade em que foram

recepcionadas 567 demandas no Canal Ouvidoria. Constata-se, portanto, uma pequena diminuição 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 1º semestre de 2023, das reclamações tratadas via Ouvidoria, somente 10,7% 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 encerradas na Ouvidoria no 1º semestre de 2023 foi de 5,8 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 50,2% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 91,2% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

OUVIDORIA
5,8 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 1º semestre de 2023, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:

Demandas Consumidor.gov.br			
Informação	Solicitação	Reclamação	Total
294	73	993	1.360

Índice de Solução*	68,1%
--------------------	-------

A nota de satisfação média do semestre da instituição financeira, em uma escala que vai de 1 a 5, foi de 1,87*.

*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 2023 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 1.092 demandas oriundas de Procons, número 1,7% superior às 1.074 demandas atendidas no 2º semestre de 2022. Já se for considerado o total de demandas registradas nesse canal no 1º semestre de 2023, que foi de 1.104, verifica-se aumento de 4,4% em relação ao número de ingressos ocorridos no 2º semestre de 2022, que foi de 1.057.

No 1º semestre de 2023, apenas 64 (8,9%) 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 Banrisul. Essa quantidade foi 14,7% inferior em relação ao semestre anterior (2S22), ocasião em que 75 demandas foram julgadas procedentes, o que representou 10,3% das demandas encerradas naquele período.

Cabe salientar que o BACEN não exige protocolo anterior para registro de demanda e que 15,5% das reclamações que lá foram finalizadas no 1º Semestre de 2023 não se referiram a assuntos regulados pela referida autarquia. Além disso, 36 (5,0%) 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 717 demandas registradas no BACEN no período, quantidade que correspondeu a uma diminuição de 1,6% em relação ao 2º semestre de 2022, quando foram finalizadas 729 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 (1.491), ocorreu aumento de 17,3% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 2º semestre de 2022 (1.271). É importante destacar que, das 1.491 demandas registradas, 177 (11,9%) corresponderam a solicitações, ou seja, utilização do canal de reclamações do BACEN de forma inadequada.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reguladas Procedentes	64	8,9%
Reguladas Improcedentes	500	69,8%
Reguladas Não Conclusivas	6	0,8%
Não Reguladas	111	15,5%
Canceladas BACEN	36	5,0%
Total Demandas BACEN/RDR	717	100,0%

DEMANDAS PROCONS			CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Informação	2		Improcedentes	1038	96,2%
Reclamação	1079		Procedentes Solucionadas	22	2,0%
Solicitação	11		Procedentes Não Solucionadas	19	1,8%
Total Demandas PROCONS	1092		Total Reclamações PROCONS	1079	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 2023, 3,0% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco posteriormente, percentual abaixo do registrado no 2º semestre de 2022, que foi de 4,5%.

Ainda, somente 5,3% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual superior ao do 2º semestre de 2022, que foi de 4,4%.

Outrossim, apenas 1,1% dos clientes que registraram demanda no SAC restaram insatisfeitos com a resposta e recorreram ao BACEN enquanto somente 2,8% buscaram a Ouvidoria após terem registrado demanda junto ao canal de primeira instância (SAC).

Ressalta-se que, de 1.491 demandas registradas no RDR/BACEN no 1S23, 1.339 (89,8%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial	
2S22	4,5%
1S23	3,0%

Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR	
2S22	4,4%
1S23	5,3%

Índice de Transbordo SAC x RDR	
2S22	1,6%
1S23	1,1%

Índice de Transbordo SAC x Ouvidoria	
2S22	3,2%
1S23	2,8%

Prazos de Respostas

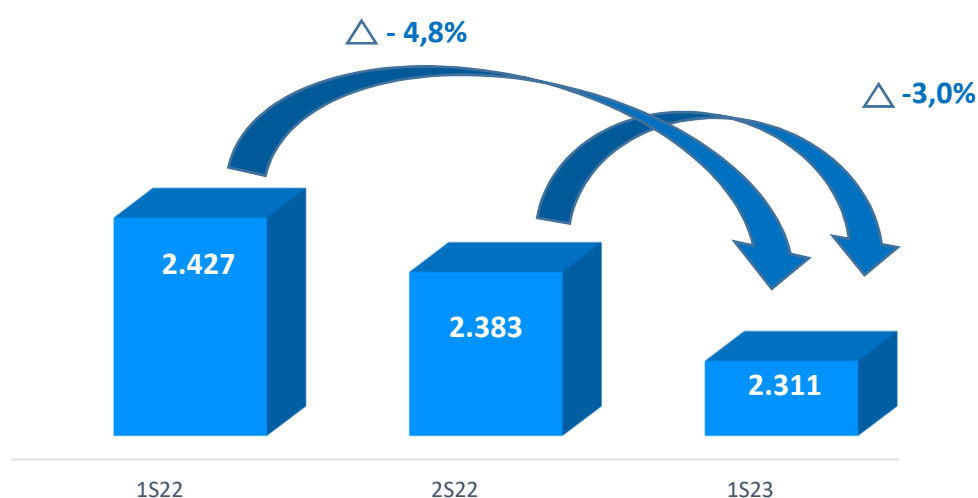
As demandas recebidas via BACEN e Procons também são tratadas pela Ouvidoria para serem respondidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas tratadas no BACEN no 1º semestre de 2023 foi de 5,0 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: 4,6 dias úteis.

BACEN	PROCONS
5,0 dias úteis	4,6 dias úteis

Números totais Ouvidoria

No total, a Ouvidoria solucionou 2.311 demandas no 1º semestre de 2023, o que corresponde a uma diminuição de 3,0% em relação ao número de atendimentos finalizados no 2º semestre de 2022 (2.383). Em comparação com o mesmo período do ano anterior (1S22), diminuiu o número de demandas finalizadas em 4,8%, conforme gráfico a seguir.

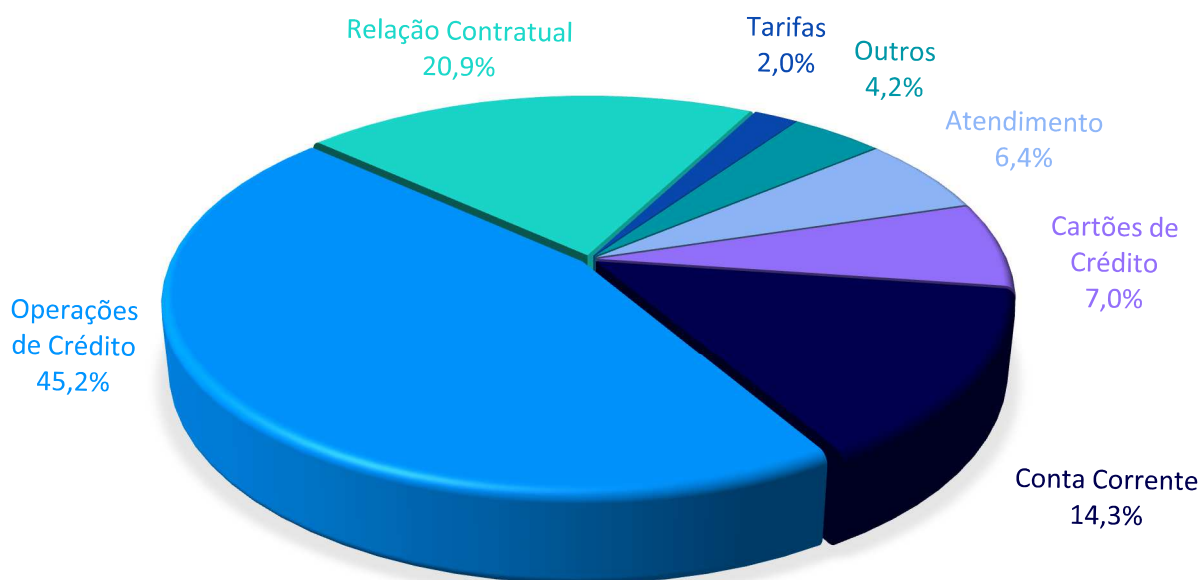


As 2.311 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Ouvidoria	502	21,7%
Internet	198	8,6%
Fone	283	12,2%
Outros	21	0,9%
Procons	1092	47,3%
Fone	220	9,5%
Carta(CIP)	872	37,8%
BACEN/RDR	717	31,0%
Geral Ouvidoria	2311	100,0%

Motivos das Demandas

Os motivos que envolveram as 2.311 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.

No Ranking referente ao 1º trimestre de 2023 dos Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento, que é composto pelas instituições que não se enquadram na lista das 15 maiores em relação ao número de clientes, o Banrisul figurou na 25ª (dentre 26 IFs) posição com 35 procedentes. Já no 2º trimestre de 2023, por ter tido apenas 28 demandas procedentes no período, isto é, menos de 30, o Banrisul não foi listado no Ranking. Essa conquista, além de inédita, consolida a qualidade do trabalho desempenhado pela Ouvidoria. Assim sendo, depreende-se que, do 1º para o 2º trimestre de 2023, ocorreu diminuição no número de reclamações procedentes, assim como no índice da instituição, que, conforme consta na tabela a seguir, passou de 6,68 para 5,33.

	1T23	2T23
Índice	6,68	5,33*
Posição	25º/26	Fora do Ranking
Nº Procedentes	35	28

*Considerando que o Banrisul não constou no ranking, o índice foi calculado manualmente multiplicando o nº de procedentes (28) por 1.000.000 e dividindo pelo número de clientes (5.257.422) informado pelo BACEN.

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 2023 foi de 2,3 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,8.

O Banrisul utiliza a ligação telefônica automatizada para realizar a pesquisa de satisfação com os clientes e usuários, sendo que, no 1º semestre de 2023, foram realizadas 478 pesquisas das quais 233 ligações restaram exitosas, ou seja, 233 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 de 214 para ambas as perguntas.

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 arcaríamos 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 2023, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais como principal insumo, foram implementadas diversas melhorias. A seguir, apresentamos algumas dessas ações:

- Realização de conscientização dos clientes corporativos (pessoa jurídica) para utilização de dupla assinatura no Office Banking visando mitigar golpes sofridos por esses clientes;
- Inclusão, no Termo de Adesão aos pacotes de serviços TEB, da informação relativa ao prazo de isenção da cobrança do pacote de serviços do cliente, quando cabível, objetivando tornar mais transparente a contratação;
- Agilização no fluxo para encaminhamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) do PIX, que possui a finalidade de buscar recursos de clientes que sofreram golpes e tiveram valores enviados para outras IFs;
- Realização de atividades de reciclagem com os operadores da Central de Relacionamento com Clientes (CRC) quanto ao procedimento de registro e de atualização de e-mail de cliente no sistema a fim de promover maior integridade ao processo;
- Criação de nova regra de contratação por idade para comercialização de títulos de capitalização para pessoa física visando tornar a venda adequada ao perfil do cliente;
- Remoção da restrição de ativação de cartão virtual financeiro para clientes cuja conta contenha ocorrência de transferência para crédito em liquidação;
- Reforço de fluxo operacional quanto à desaverbação da reserva de margem consignável quando da reprovação ou cancelamento da proposta de clientes Bem a fim de deixar o processo mais tempestivo.

Ademais, durante o 1º semestre/23, continuaram sendo realizados 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.
- Realização de reunião semanal entre todos os funcionários da área para dirimir dúvidas acerca de encaminhamentos, tratativas e elaboração de resposta de protocolos mais complexos; discutir pontos de vista acerca de mudanças ocorridas na legislação e reforçar entendimentos já uniformizados no que tange ao tratamento e à classificação das demandas (desde março/23);
- Acompanhamento do tratamento pela Gerência de Qualidade, quando demandada, até a solução, das demandas registradas no canal Ouvidoria e Procon (desde março/23).

Considerações finais

O Bannrisul 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 2023.

Porto Alegre, 03 de agosto de 2023.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the end.

Cláudio Coutinho Mendes,
Presidente.

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