BANCO PAULISTA

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Data-base: 30/06/2023

Sumário

3. Introdução
3. Apresentação
3. Objetivo
4. Canais de Atendimento
5. Atribuições e Estrutura da Ouvidoria
6. Classificação das Demandas e Atendimento Realizados
7. Reclamações por Canal de Atendimento
8. Reclamações por Produto
9. Reclamações por Classificação
10. Resultado da Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria
11. Fatos Relevantes
11. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria e Ações de Aprimoramento
11. Conclusão

Introdução

Em atenção à **Resolução CMN nº 4.860/2020**, apresentamos o presente relatório que é destinado à Diretoria, Auditoria Interna, bem como ao público através da disponibilização no site do Banco Paulista e sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do **Banco Paulista** no **primeiro semestre de 2023**.

O Relatório de Ouvidoria do Banco Paulista traz informações acerca das atividades diárias da Ouvidoria, com o compromisso da transparência na prestação do serviço para a manutenção da confiança e credibilidade deste canal.

Apresentação

A Ouvidoria do Banco Paulista tem a missão de mediador entre o cliente e a instituição. Quando o cliente não teve a sua solicitação devidamente atendida ou não está satisfeito com a solução apresentada nos canais de atendimento convencionais, a Ouvidoria atua sendo a última instância para a tratativa desta reclamação dentro da instituição.

Objetivo

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta com o Ouvidor, representante do cliente na instituição, atuando com imparcialidade na mediação de conflitos. A Ouvidoria tem por premissa o registro, o tratamento, o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes, de forma a garantir agilidade na resposta, nas soluções das questões apresentadas, bem como dar o direcionamento adequado para temas que possam trazer impactos à instituição.

Canais de Atendimento

Para falar com o Banco Paulista, o cliente tem à sua disposição, de segunda a sexta-feira das 9h as 18h (exceto feriados nacionais), os canais apresentados abaixo:

Atendimento Primário

- **SAC** – Atendimento ao Cliente (dúvidas, solicitações, sugestões e elogios)

  - 0800 930 1000
  - sac@bancopaulista.com.br

- **CGI** – Crédito com Garantia de Imóvel

  - cgi@bancopaulista.com.br

- **Investimentos BPD**

  - relacionamento@bpdinvestimentos.com.br

Atendimento Ouvidoria

- 0800 772 6116
- ouvidoria@bancopaulista.com.br

Presencial ou Correspondência

Av. Brigadeiro Faria Lima. 1355 – 1º andar – Jd. Paulistano, São Paulo/ SP – 01452-919

Atribuições e Estrutura Ouvidoria

Atribuições

- Mediar conflitos entre os clientes, usuários e a instituição, buscando soluções com agilidade e eficácia;
- Atuar com transparência, ética, imparcialidade e respeito aos clientes e usuários assegurando o seu direito de manifestação;
- Identificar, propor e dar apoio na implantação de soluções corporativas e melhoria contínua nos processos da instituição;
- Reportar aos fóruns competentes do Banco Paulista as atividades e indicadores;
- Atendimento de todas as manifestações recebidas pelos canais RDR Bacen, Procon, Consumidor.gov e Reclame Aqui.

Estrutura Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Paulista conta com 2 (dois) integrantes, sendo uma ouvidora, devidamente certificada de acordo com a regulamentação vigente, que se reporta diretamente ao Diretor-Presidente da instituição.

Esta estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição, bem como adequada para o atendimento exigido por este canal.

Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

Classificação das Demandas

Todos os atendimentos por telefone são gravados e identificados por meio de protocolo. Além disso, no período do presente relatório, foram cumpridos os prazos de resposta regulamentar de até 10 dias úteis.

Após o encaminhamento da resposta aos reclamantes, as situações relatadas são classificadas como:

1. **Procedente Solucionada**

   Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e já foram solucionadas.

2. **Procedente Não Solucionada**

   Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e ainda estão aguardando solução na data-base.

3. **Improcedente**

   Quando NÃO encontram amparo legal e/ou regulamentar ou quando o reclamante não é cliente do banco.

4. **Cancelada**

   Quando o reclamante solicita o cancelamento do registro.

5. **Solicitação**

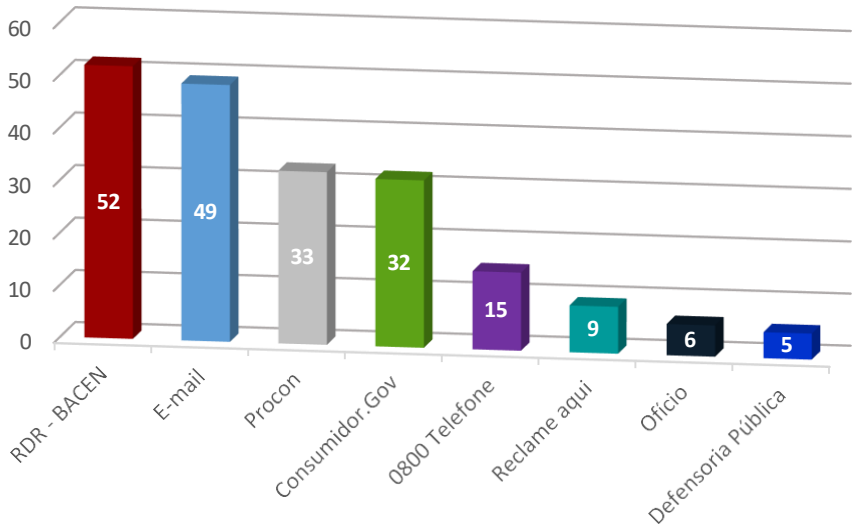
   Quando se tratar de uma solicitação excepcionalmente atendida pelo canal de Ouvidoria e que não configura uma reclamação.

Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

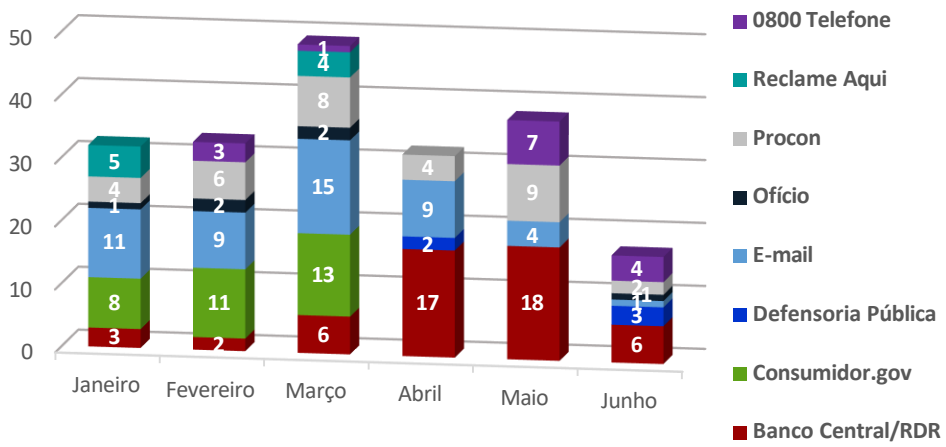
Atendimentos Realizados

No período de 01/01/2023 a 30/06/2023, foram registradas 201 demandas no canal de Ouvidoria do Banco Paulista. Para os seguintes acionamentos, apresentamos abaixo a distribuição por canais de atendimento, produto e respectiva classificação:

Reclamações por Canal de Atendimento



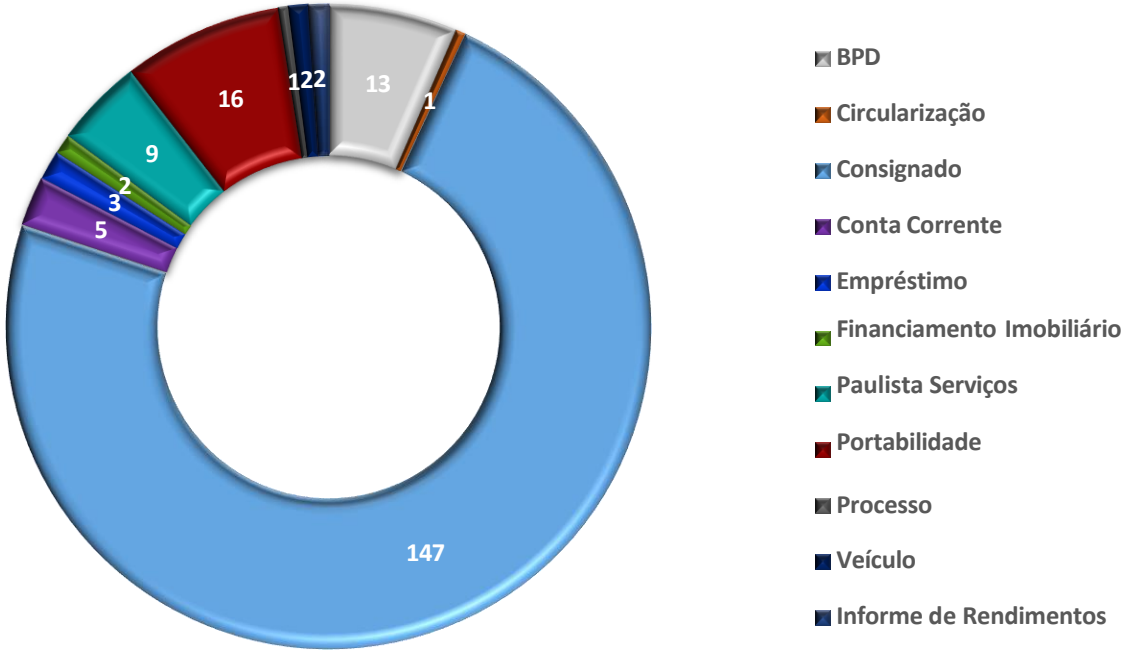
Reclamações por Canal de Atendimento – Mês a Mês



Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

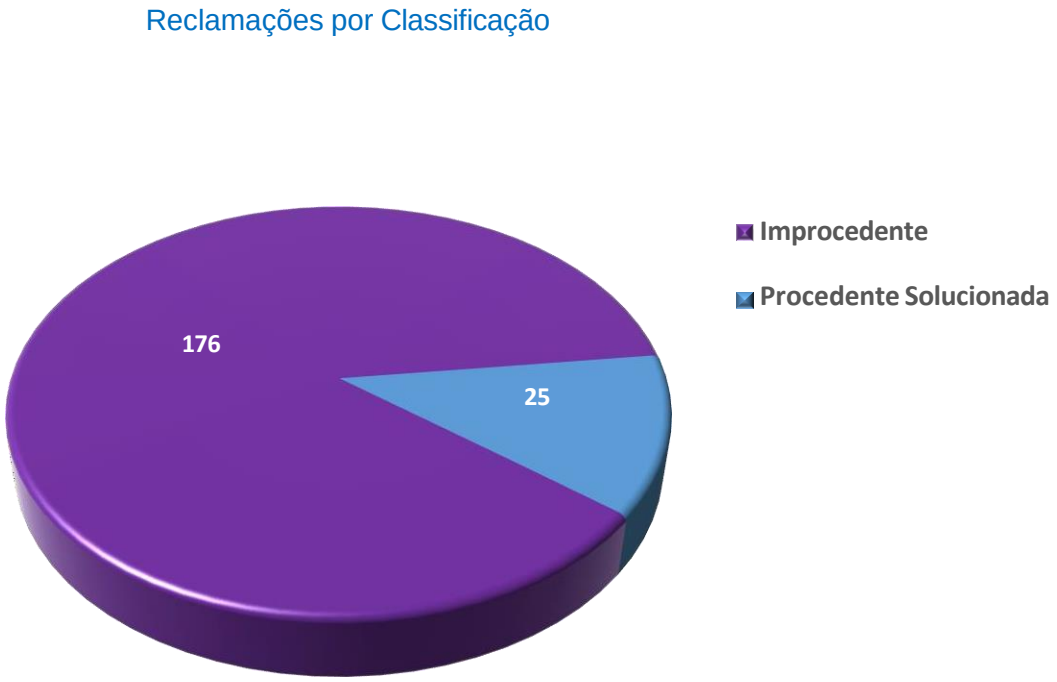
Atendimentos Realizados

Reclamações por Produto



Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

Atendimentos Realizados



Fatos Relevantes

O cargo de Ouvidor é ocupado atualmente pela Sra. Camilla Castro, devidamente capacitada e certificada para o desempenho da função nos termos do artigo 15 da Resolução CMN nº 4.860/2020, por intermédio do curso de Certificação e Capacitação em Ouvidoria, promovido pela ANCORD em ago.2021.

Proposições Encaminhadas pela Ouvidoria e Ações de Aprimoramento

Não foram apresentadas proposições de melhoria ou ações de aprimoramento no período do presente relatório.

Conclusão

Não foram identificados temas de impacto significativo para o Banco Paulista no primeiro semestre de 2023 e os resultados apresentados, neste relatório, demonstram que as expectativas foram atendidas.

Ouvidoria Banco Paulista

Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2023

Marcelo de Toledo Guimarães

Presidente

Camilla Castro

Ouvidor(a)

Av. Brig. Faria Lima, 1.355 · 1º e 2º andares · São Paulo / SP · 01452-919
Tel.: (55 11) 3299-2000 | www.bancopaulista.com.br
Ouvidoria Banco Paulista: 0800 772 6116