

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Data-base: 31/12/2023



# 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. Fatos Relevantes
- 10. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria e Ações de Aprimoramento
- 10. 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 segundo 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 às 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 – 2º andar – Jd. Paulistano, São Paulo/ SP – 01452-919



## 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, ProConsumidor e demais canais disponíveis.

## 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**

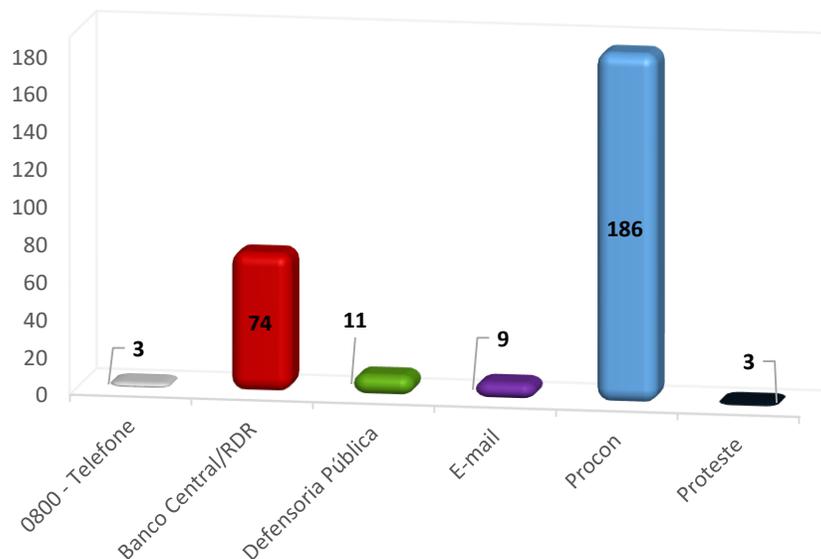
Quando se tratar de uma solicitação excepcionalmente atendida pelo canal de Ouvidoria e que não configura uma reclamação.

# Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

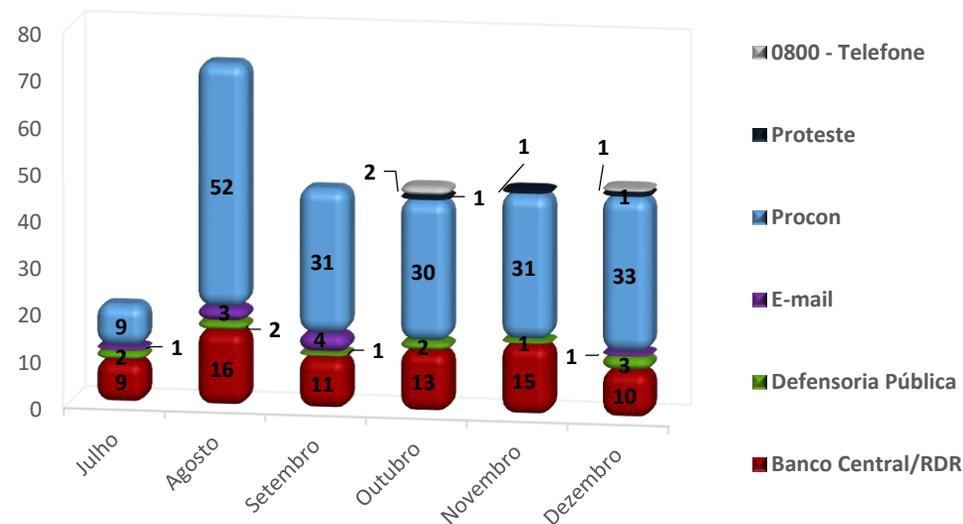
## Atendimentos Realizados

No período de 01/07/2023 a 31/12/2023, foram registradas 286 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 no período



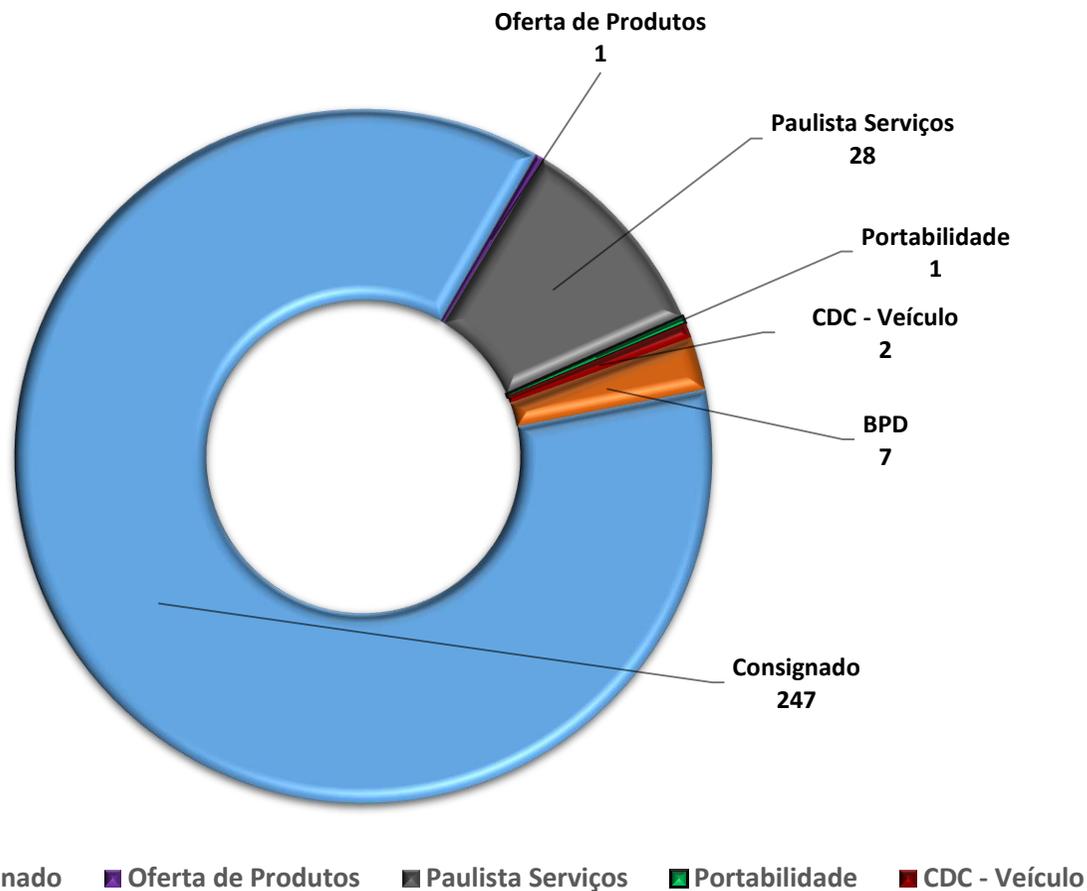
### Reclamações por Canal de Atendimento – Mês a Mês



# Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

## Atendimentos Realizados

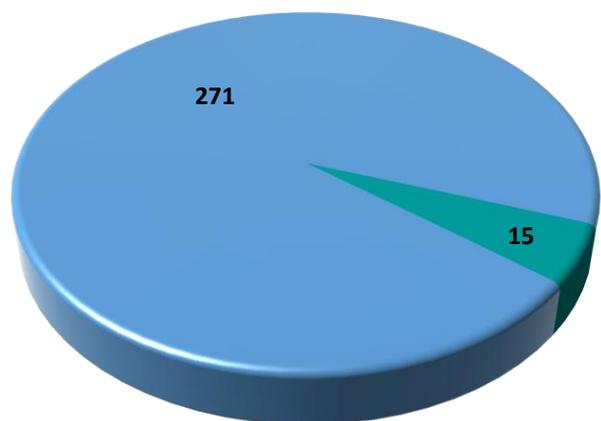
Reclamações por Produto



# Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

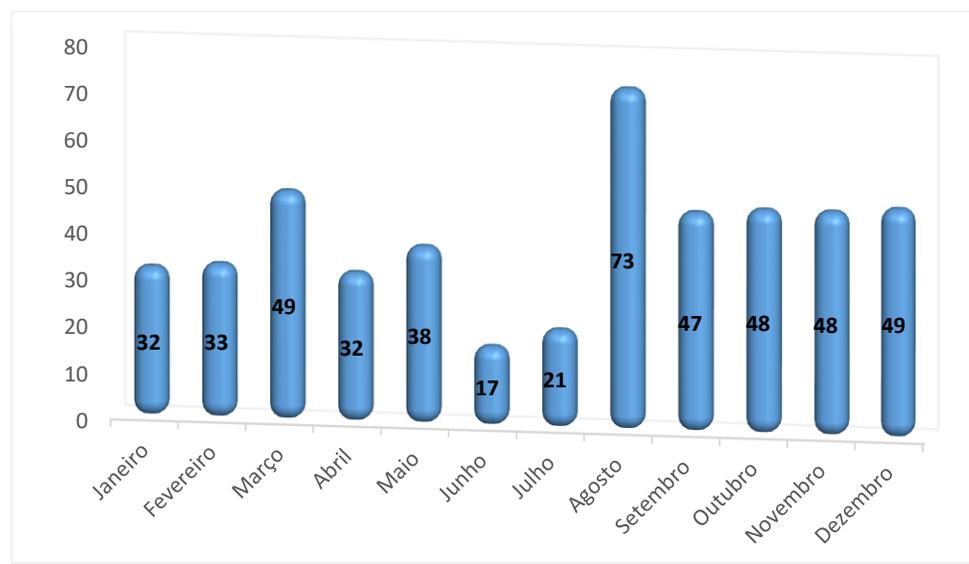
## Atendimentos Realizados

Reclamações por Classificação – 2º Sem. 2023



■ Improcedente ■ Procedente Solucionada

Total de Reclamações em 2023 – Mês a Mês



## Fatos Relevantes

O cargo de Ouvidor é ocupado atualmente pela Srta. 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

No período do presente relatório foram apresentadas as seguintes ações de aprimoramento:

- Implantação de um canal direto para intermediar as demandas de parceiros/terceiros, com a finalidade de diminuir a quantidade de acionamentos indevidos ou duplicados nos canais do Banco Paulista;
- Avaliação do atual processo de atendimento, com a finalidade de identificar pontos de melhoria em todos os canais, bem como aplicação de treinamentos a todos os colaboradores envolvidos sobre o tema “clientes”.

Todas as proposições apresentadas foram devidamente aprovadas e estão em processo de implantação.

## Conclusão

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

## Ouvidoria Banco Paulista

Relatório de Ouvidoria 2º Semestre 2023

**Marcelo de Toledo Guimarães**

Presidente

**Camilla Castro**

Ouvidora



Av. Brig. Faria Lima, 1.355 · 1º e 2º andares · São Paulo / SP · 01452-919

Tel.: (55 11) 3299-2000 | [www.bancopaulista.com.br](http://www.bancopaulista.com.br)

Ouvidoria Banco Paulista: 0800 772 6116

