

**RELATÓRIO SEMESTRAL - DIRETOR
RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA**

DATA-BASE: 30.06.2023

Ao
Conselho de Administração e à Auditoria Interna
Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto no artigo 13 da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação da Ouvidoria no 1º semestre de 2023.

Seção Descritiva

a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria:

Preliminarmente, cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/01/2023 até 30/06/2023, cujas empresas Banco Afinz S.A. - Banco Múltiplo e Afinz Instituição de Pagamento S.A., são integrantes do Conglomerado Prudencial Afinz.

A Ouvidoria executa as seguintes atividades:

- a) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes (vide Par. 1º, incisos I e II do Art. 6º, da Resolução 4.860);
- b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Banco Afinz S.A. - Banco Múltiplo e pela Afinz Meios de Pagamentos Ltda.;
- c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro (vide Par. 2º do art. 6º e art. 7º da Resolução 4.860);
- d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

Diante do exposto, no período sob avaliação, concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a efetividade da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atende satisfatoriamente aos objetivos propostos:

- O componente de Ouvidoria foi implantado em 01/07/2010.

- Relativamente à divulgação da Ouvidoria, na qual o número do telefone DDG do Banco Afinz S.A. - Banco Múltiplo consta no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil e está divulgado em sua página na internet (www.afinz.com.br), nos extratos, nos comprovantes eletrônicos ou em papel, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição financeira.
 - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr. Marcelo Moreira de Souza, como Diretor Responsável pela Ouvidoria, e a Sra. Juliana Pereira da Silva, como Ouvidora;
 - O componente de Ouvidoria foi incluído no Estatuto Social (Capítulo VI, artigos 17, 18 e 19), ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.
- b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição.**

A Ouvidoria apresenta as seguintes características:

- I. Está localizada na Sede da Instituição à Rua Quinze de novembro, 45 – Centro - CEP 18010-080, Sorocaba/São Paulo;
- II. Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- III. É composto somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- IV. Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pela Sra. Cristiane Aparecida Vicente S. Feliciano, Sra. Lais Cristina Galdino ou Sra. Tayna de Lima Mello;
- V. Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e número de telefone 0800 772 0602 e e-mail ouvidoria@afinz.com.br para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

- c) Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso IV, da Resolução 4.860, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas.**
- I. Com o intuito de auxiliar no aperfeiçoamento de processos e na identificação de irregularidades e/ou insatisfações dos clientes Afinz, as demandas recebidas por meio de Ouvidoria e RDR que sejam identificadas como potenciais riscos de imagem, judiciais e financeiros à Afinz, são registradas por meio do Formulário de Ocorrências e encaminhadas as áreas responsáveis para trabalho conjunto em busca de soluções.
 - II. Além do relatório mensal de Ouvidoria encaminhado à diretoria, é emitido um relatório mensal de ocorrências, discriminando os planos de ação implementados para as soluções dos problemas.
- d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido no art. 15 da Resolução 4.860, informamos que o ouvidor e seus substitutos são aptos a exercer as atividades relativas à ouvidoria tendo em conta que estão devidamente certificados em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.**

Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:

- a) Segmentadas por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:**

Demanda	Critérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias.

RELATÓRIO SEMESTRAL							
SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
DATA-BASE: 30.06.2023							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	82	48	7	0	27	0	0
Insatisfação no Atendimento	1	0	1	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	6	5	1	0	0	0	0
Cartão de Crédito	127	80	47	0	0	0	0
Não clientes	15	15	0	0	0	0	0
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Propaganda enganosa/abusiva	0	0	0	0	0	0	0
Aplicações Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	231	148	56	0	27	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	2	1	3	0	2	0	0
Legenda:							
I = improcedente							
PS = procedente solucionada							
PNS = procedente não solucionada							

b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

RELATÓRIO SEMESTRAL							
QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
DATA-BASE: 30.06.2023							
Demandas (meses)	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Operações de Crédito	15	13	15	10	7	22	82
Insatisfação no Atendimento	0	0	1	0	0	0	1
Tarifas e Assemelhados	1	2	3	0	0	0	6
Cartão de Crédito	22	17	19	24	32	13	127
Aplicações Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Não clientes	8	1	2	1	1	2	15
Propaganda enganosa/abusiva	0	0	0	0	0	0	0
Cheque	0	0	0	0	0	0	0
Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	46	33	40	35	40	37	231
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	2	4	2	2	2	2	2

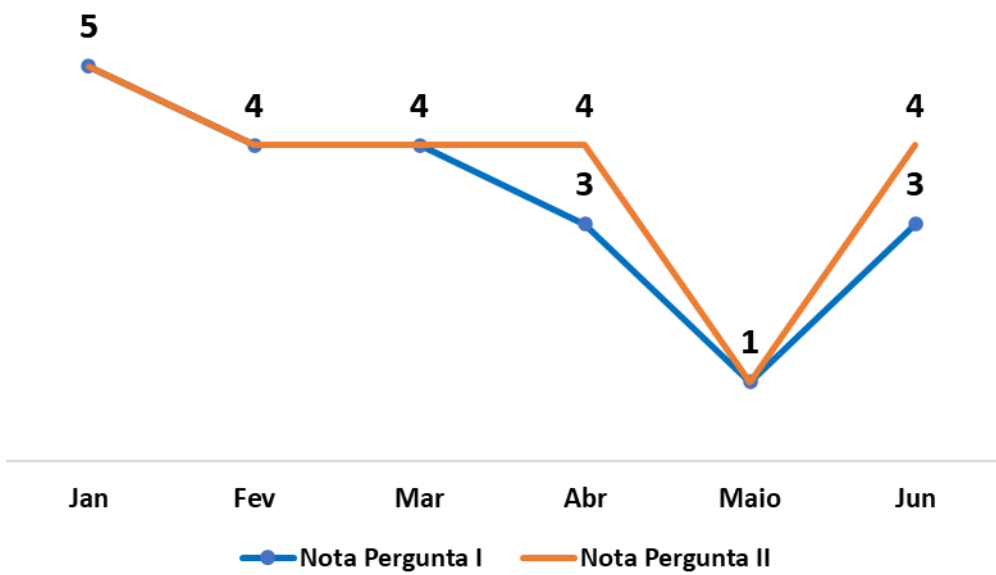
c) Avaliação da Qualidade de Atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários:

Em conformidade à atual Resolução 4.860, desde 02.07.2018 está prevista a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários, sendo encaminhadas até o 5º dia útil as informações ao Banco Central do Brasil.

I - item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;

II - item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”.

No 01º semestre de 2023, a nota média de satisfação foi 4,0, considerando as avaliações recebidas nos dois itens da pesquisa:



Este relatório reflete o compromisso do bom atendimento e responsabilidades com os clientes, bem como com a revisão periódica dos processos, produtos e serviços.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Sorocaba, 20 de julho de 2023.

Marcelo Moreira de Souza
Diretor Responsável pela Ouvidoria