

afinz

Relatório Ouvidoria

2º Semestre de 2023



Introdução

A Ouvidoria Afinz tem como objetivo acolher e dar tratamento justo às demandas recebidas nos canais para os clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução oferecida na primeira instância de atendimento, bem como para o registro de sugestões e elogios.

Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações, assegurando a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos seus clientes.

A Ouvidoria e o Diretor por ela responsável devem elaborar, semestralmente, relatório referente às atividades desenvolvidas, o qual deve ser encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

O presente relatório se refere às atividades das empresas integrantes do Conglomerado Prudencial Afinz, durante o período de 01/07/2023 a 31/12/2023, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020.



Ouvidoria
Afinidade é sempre
querer o melhor

Canal de atendimento

A Ouvidoria Afinz pode ser acessada para o encaminhamento de sugestões e elogios em primeira instância ou, ainda, de reclamações, solicitações e dúvidas não solucionadas por meio dos canais de atendimento convencionais.

Os clientes dispõem de um número de telefone de discagem direta gratuita (0800) para contatar a Ouvidoria. O número é permanentemente divulgado no site www.afinz.com.br, assim como nos materiais de propaganda e de publicidade, nos boletos de pagamento e nos demais documentos que se destinem aos clientes.

A Ouvidoria Afinz também responde às reclamações intermediadas pelo Banco Central do Brasil.

Contato

dias úteis, das

10h às 16h

número único

0800 772 0602

e-mail

ouvidoria@afinz.com.br

caixa postal

242 – CEP 18010-971 – Sorocaba/SP

Principais atividades

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

A Ouvidoria Afinz executa as principais atividades:

- 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);
- Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Banco Afinz S.A. - Banco Múltiplo e pela Afinz Instituição de Pagamentos Ltda.;
- Realiza 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);
- Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

Ouvidoria
Ética,
transparência e
respeito.

Estrutura

A Ouvidoria Afinz é composta somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria.

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.

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.

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, 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.

A Ouvidoria está localizada na Sede da Instituição à Rua Quinze de novembro, 45 – Centro - CEP 18010-080, Sorocaba/São Paulo.

Pesquisa de satisfação

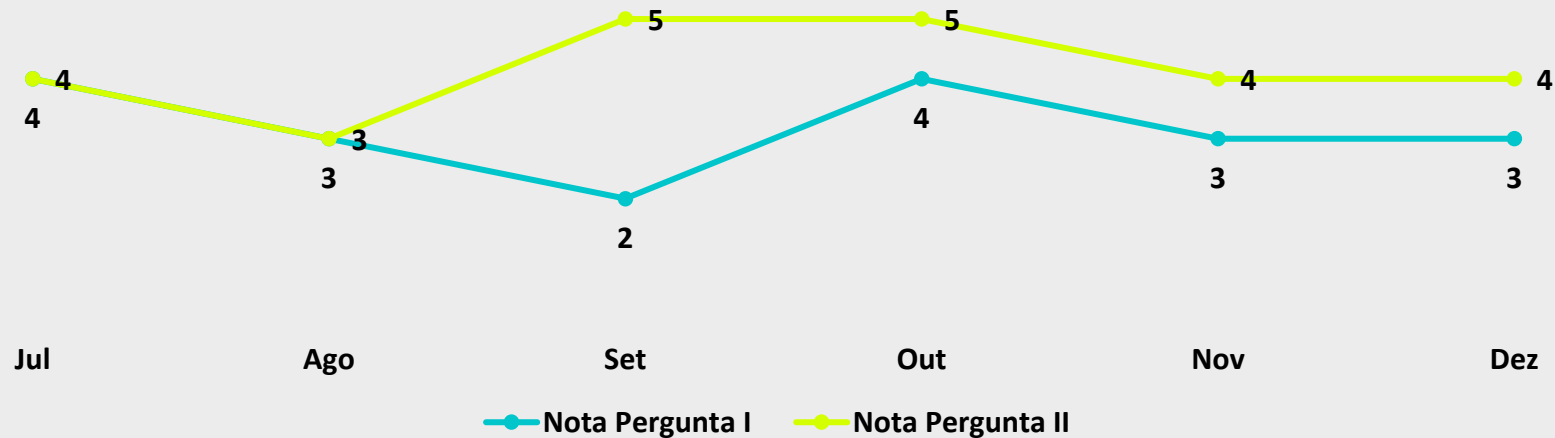


Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, ao final de cada resposta o consumidor avalia a qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria, sendo as avaliações encaminhadas até o 5º dia útil as informações ao Banco Central do Brasil.

No 02º semestre de 2023, a nota média de satisfação foi 4, considerando as avaliações recebidas nos dois itens da pesquisa.

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”.



Tema dos atendimentos

Relativamente ao período de 1º de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023, foram protocoladas 304 reclamações, as quais foram devidamente respondidas e solucionadas.

Os principais motivos de acionamentos estão relacionados ao Cartão de Crédito e Operação de Crédito.

RELATÓRIO SEMESTRAL SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO DATA-BASE: 31.12.2023

Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Operações de Crédito	101	71	16	0	12	2	0
Insatisfação no Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	10	10	0	0	0	0	0
Cartão de Crédito	186	159	24	0	3	0	0
Não clientes	7	6	0	0	1	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	304	246	40	0	16	2	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	3	2	3	0	4	4	0

Legenda:

I = improcedente

PS = procedente solucionada

PNS = procedente não solucionada

RELATÓRIO SEMESTRAL QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS DATA-BASE: 31.12.2023

Demandas (meses)	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Operações de Crédito	16	21	13	9	18	24	101
Insatisfação no Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Tarifas e Assemelhados	0	4	2	1	1	2	10
Cartão de Crédito	27	33	30	39	26	31	186
Aplicações Investimentos	0	0	0	0	0	0	0
Não clientes	1	2	1	0	0	3	7
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	44	60	46	49	45	60	304
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	2	2	3	4	4	3	3

Variação Percentual dos atendimentos

Em relação ao 2º semestre de 2023, é possível identificar que o número de demandas foi maior quando comparado ao 2º semestre de 2022.

RELATÓRIO SEMESTRAL			
VARIAÇÃO PARCENTUAL ATENDIMENTOS OCORRIDOS – SEGREGAÇÃO 2º SEMESTRE 2022 E 2º SEMESTRE 2023			
DATA-BASE: 31.12.2023			
Demandas	2º Sem/2022	2º Sem/2023	Variação %
Operações de Crédito	101	101	0%
Insatisfação no Atendimento	2	0	0%
Tarifas e Assemelhados	7	10	30%
Cartão de Crédito	135	186	27%
Não clientes	11	7	-57%
Cheque	0	0	0%
Propaganda enganosa/abusiva	0	0	0%
Aplicações Investimentos	0	0	0%
Relação Contratual	0	0	0%
TOTAL	256	304	16%

Das 304 reclamações, 262 foram classificadas como improcedentes e 42 classificadas como procedentes.

RELATÓRIO SEMESTRAL			
VARIAÇÃO PARCENTUAL ENTRE DEMANDAS			
DATA-BASE: 31.12.2023			
Demandas	2º Sem/2022	2º Sem/2023	Variação
Improcedente	213	262	19%
Procedente Solucionada	43	42	-2%
Procedente não Solucionada	0	0	0%

Considerações Finais

A Ouvidoria é um instrumento integrador em prol da melhoria da experiência do cliente. Pensando nisto, a Ouvidoria da Afinz desenvolve melhorias contínuas nos processos estabelecidos para oferecer e aprimorar ainda mais os serviços prestados aos clientes.

Continuaremos investindo nossos esforços para que o cliente possa solucionar suas demandas de forma ágil e descomplicada por meio dos nossos canais internos e reforçamos nosso comprometimento com melhorias constantes na nossa operação



Ouvidoria

Nosso compromisso é fornecer excelente experiência a todos os nossos usuários

afinZ