

Relatório Ouvidoria 2º Semestre/2022



bari.

Relatório Ouvidoria 2º Semestre/2022

bari.

Índice

	Páginas
1. Apresentação	3
2. Atribuições	4-5
3. Estrutura	6
4. Canais de Atendimento	7
5. Resultado da Ouvidoria 1º Semestre	8
6. Canal de Atendimento	9
7. Demanda por Estado	10
8. Demandas Por Produto	11-12

Apresentação

bari.

Este documento apresenta uma visão geral do modelo de atuação da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari e das empresas controladas no primeiro semestre de 2022, em observância ao artigo 13 da Resolução 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional.

Atribuições

- A Ouvidoria atua como uma instância máxima de atendimento aos clientes, com caráter mediador, representando o cliente junto às entidades componentes do Conglomerado Financeiro Bari, integrado pelo Banco Bari de Investimentos e Financiamentos S/A, Bari Cia. Hipotecária e pela Bari Securitizadora.
- A Ouvidoria tem por finalidade a solução de problemas e/ou reclamações, buscando sempre a satisfação e estreitando o relacionamento com o nosso cliente.
- O acesso a Ouvidoria deve ser realizado sempre que o atendimento prestado pelos canais internos não estiverem satisfatórios ou quando não apresentarem solução no prazo previsto.

Atribuições

- A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari, em conformidade com a resolução 4.949/2021 que trata do relacionamento com os clientes e usuários, atua com observância os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. Para isso, conduz suas atividades observando as regras estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, nas regras estabelecidas nas políticas internas vigentes e no Código de Ética .

Estrutura

- A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas do Conglomerado. A equipe composta por 01 Diretor responsável pela ouvidoria e 04 ouvidores devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, qualificados e conhecedores dos produtos oferecidos pelo Conglomerado, apta a prestar o tratamento adequado às demandas recebidas.

Canais de Atendimento

bari.

- A Ouvidoria dispõe de canais institucionais ágeis e eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Banco Bari de Investimentos e Financiamentos, da Bari Cia. Hipotecária e da Bari Securitizadora por meio do telefone (DDG 0800), e-mail e correspondência.
- A gestão das manifestações recepcionadas podem ser:
 - Demandas registradas diretamente na Ouvidoria (Sistema de Registro de Denúncias: e-mail ou telefone);
 - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN);
 - Reclame Aqui;
 - INSS
 - NMP
 - Consumidor.gov.br
 - PROCON
 - SIGEPE

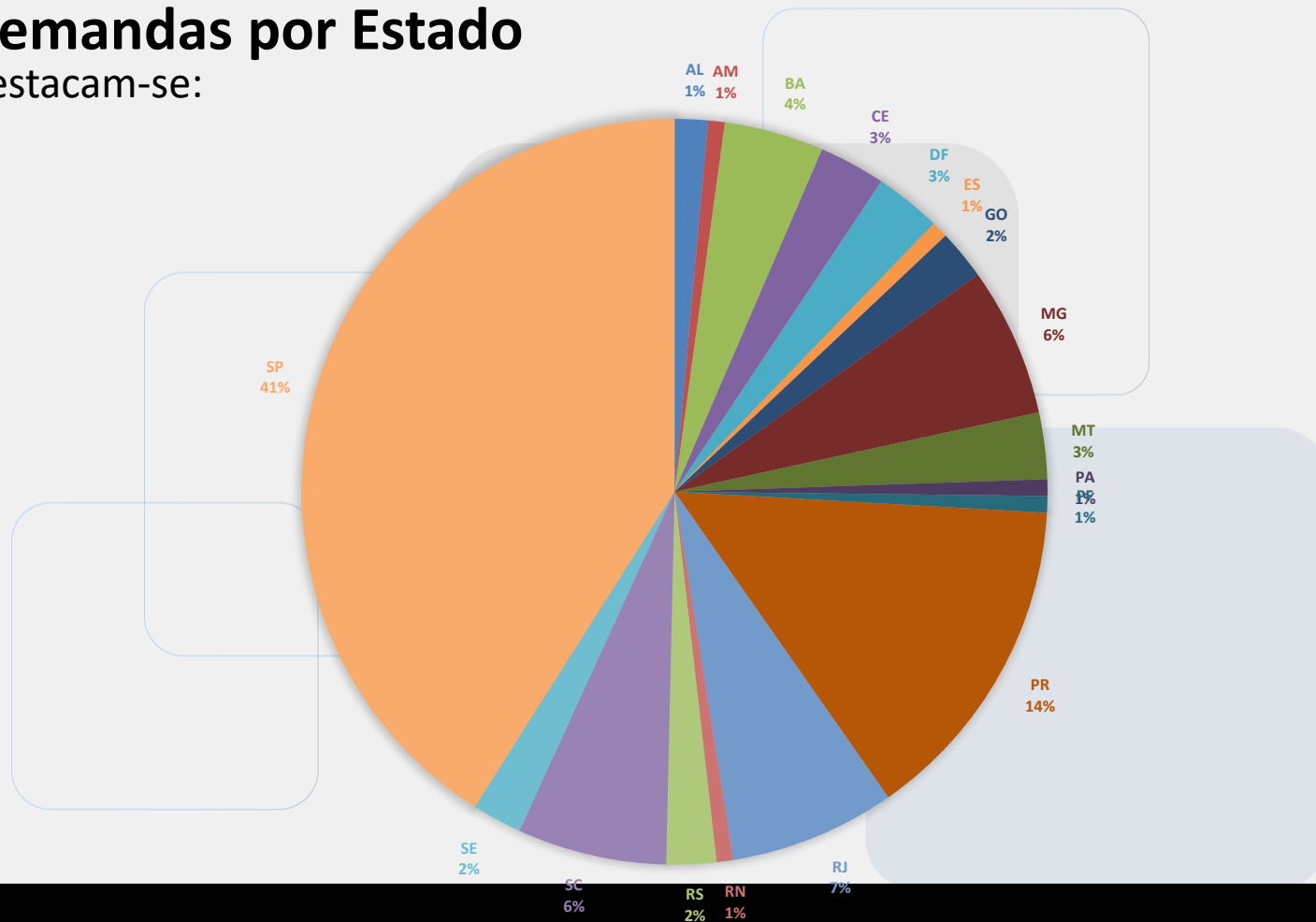
Resultados da Ouvidoria

- O tempo médio para resposta às demandas recepcionadas no canal institucional de Ouvidoria manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis, contados da data de protocolização da ocorrência sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente.
- A média de conclusão de atendimento da Ouvidoria do Conglomerado no semestre analisado foi de 6 dias.
- A Ouvidoria do Conglomerado Bari não recebeu nenhuma avaliação de atendimento no semestre, embora amplamente divulgada aos reclamantes.

Demandas por Estado

Destacam-se:

bari.



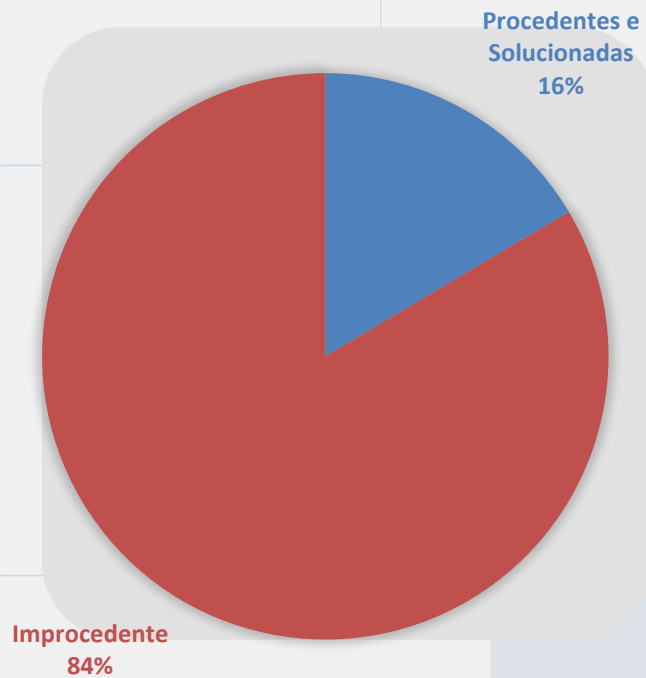
Classificação das demandas

A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a procedência das demandas:

- Improcedentes: quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente;
- Procedentes e Solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e que o reclamante ficou satisfeito com a solução apresentada pela instituição; e
- Procedentes e Não Solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e a solução está temporariamente pendente em decorrência de inviabilidade técnica ou operacional.

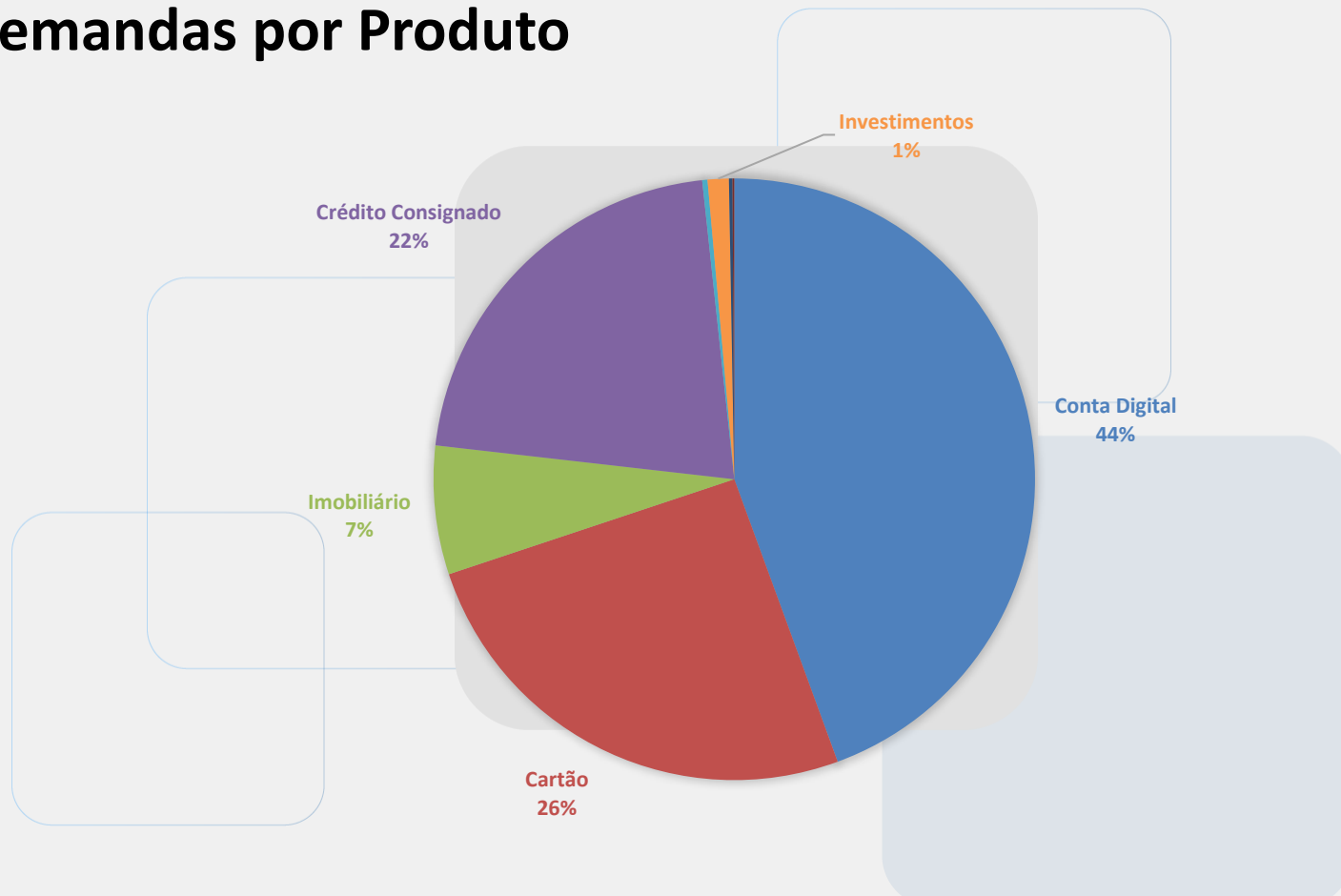
Classificação das demandas

bari.



Demandas por Produto

bari.



The logo for Banco Bari, featuring the word "bari." in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters are black, and the period is a small blue square. The logo is centered on a white rectangular background.

bari.

OUVIDORIA

Dias úteis, das 9h às 17h, horário de Brasília,
caso não concorde com as soluções
apresentadas no SAC.

0800 602 0777

ouvidoria@bancobari.com.br