

barı.

Relatório Ouvidoria 2° Semestre/2019

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

barı.

Este documento apresenta uma visão geral do modelo de atuação da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari e das empresas controladas no segundo semestre de 2019, em observância aos artigos 6º, inciso V da resolução 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional.

Atribuições

barı.

- A Ouvidoria atua como uma instância máxima de atendimento 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. Com a finalidade de solucionar 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

barı.

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari, em conformidade com a resolução 4.539/16 que trata do relacionamento com o cliente 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

barı.

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 03 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

barı.

- 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

Reclame Aqui;



INSS.

Resultados da Ouvidoria

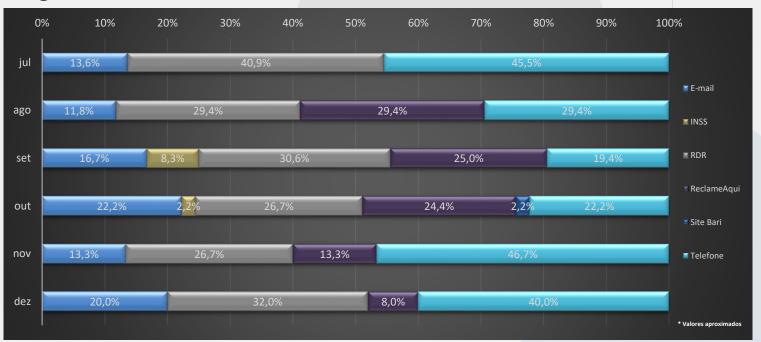
barı.

- 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 8 dias.
- A Ouvidoria do Conglomerado Bari não recebeu nenhuma avaliação de atendimento no semestre, embora amplamente divulgada aos reclamantes.





Os meios de recebimento das demandas pela Ouvidoria do conglomerado são:



Demandas por Estado

Destacam-se:





Classificação das demandas

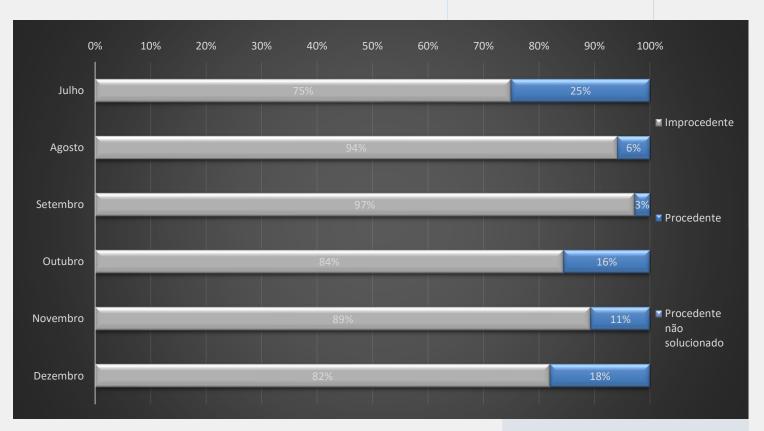
barı.

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

- <u>Improcedentes</u>: quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente;
- <u>Procedentes e Solucionadas</u>: 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
- <u>Procedentes e Não Solucionadas</u>: 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







Política de privacidade Tabela de tarifas

Central de Relacionamento - 4007 2888 / Ouvidoria - ouvidoria@bancobari.com.br - 0800 602 0777

© Banco Bari. é uma marca do Banco Barigui de Investimentos e Financiamentos SA. Para outras informações acesse www.bariguicreditointeligente.com.br