

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.433 E 4.567
DO BANCO CENTRAL DO BRASIL.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA
01/01/2020 a 30/06/2020

BANCO SMARTBANK S/A

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A Política de Relacionamento com clientes e usuários visa definir diretrizes, objetivos estratégicos, valores organizacionais, regras e procedimentos que norteiam a condução das atividades no que se refere ao relacionamento com clientes e usuários de produtos de investimento e serviços, busca conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Os princípios norteadores no relacionamento com os clientes e usuários:

- Cooperação – Promoção de cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.
- Ética – Manutenção dos mais elevados padrões éticos.
- Equidade – Tratamento justo e equitativo a clientes e usuários.
- Adequação – Assegurar a conformidade e legitimidade de produtos e de serviços ao perfil dos clientes e usuários.
- Transparência – Garantir que a prestação das informações sobre produtos e serviços aos clientes e usuários seja feita de forma clara e precisa.
- Tempestividade – Garantir o atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva.
- Parceria – Assegurar a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição.

SAC- Serviço de atendimento ao Cliente

O SAC SmartBank é serviço de atendimento ao cliente que funciona de segunda a sexta das 9h às 18h e atendeu ao longo do primeiro semestre de 2020 clientes das maquininhas SmartBank e empresas interessadas em utilizar as APIs do Smartbank em seu negócio. Com o objetivo de atender às dúvidas, reclamações e cancelamentos dos clientes do SmartBank. Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento

- Por telefone: 0800 878 0630 (ligação gratuita);
- Por e-mail ajuda@smartbank.com.br;
- Para os clientes de maquininha - WhatsApp (11)975564450 / (11)941363372

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A ouvidoria é responsável prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como o canal de comunicação entre esta instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

As características que devem permear o componente organizacional de Ouvidoria são, sobretudo, a imparcialidade, a ética, a confiabilidade e a solução rápida dos conflitos surgidos das relações mantidas entre a empresa e seus clientes.

Para isso, deve atuar de forma autônoma e principalmente centrada no cliente como cidadão de direitos. A estrutura da ouvidoria é composta por um ouvidor que reporta os relatórios ao Conselho de Administração e está subordinado diretamente ao Diretor de Ouvidoria.

Em cumprimento a obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria, ressaltamos que os membros que compõe a referida área possuem a Certificação.

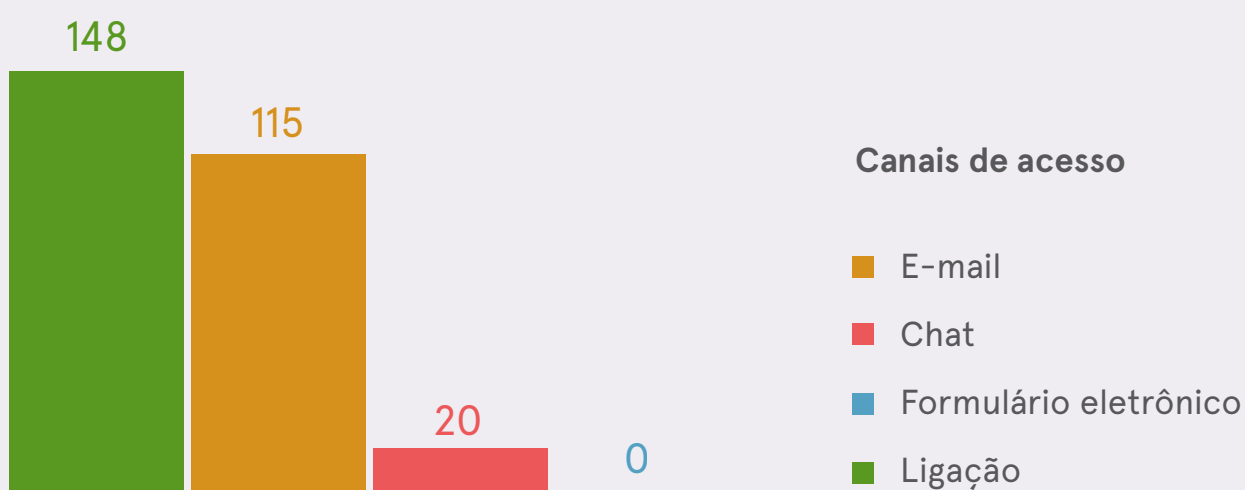
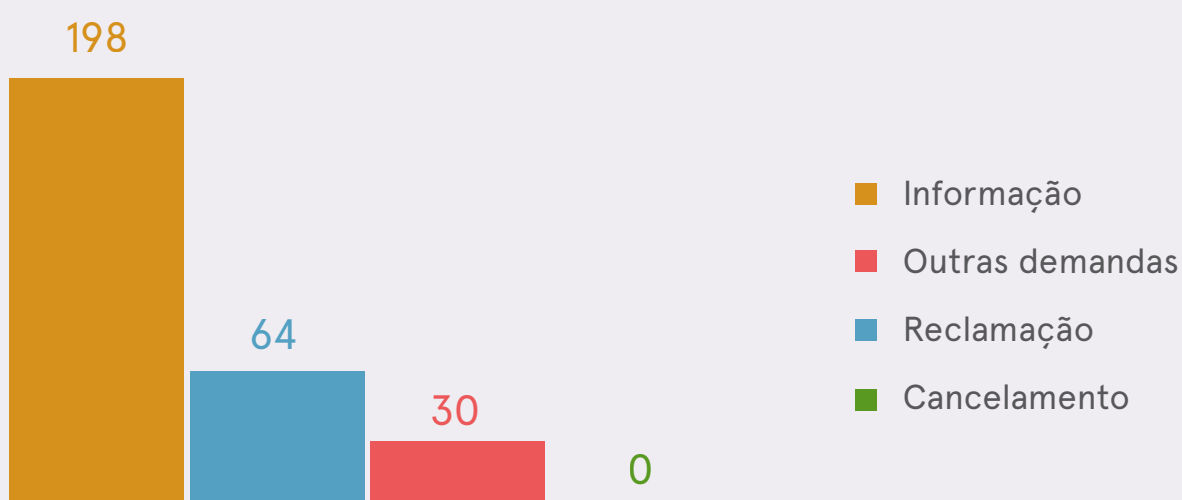
Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para o atendimento de uma reclamação conforme Resolução 4.433 do BACEN. Nosso prazo médio para solução das demandas deste semestre foi de 2 dias.

Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:

- Por telefone: 0800-200-5380 (ligação gratuita);
- Por e-mail: ouvidoria@smartbank.com.br
- Por formulário eletrônico, disponível no site www.smartbank.com.br, seção Ouvidoria;
- Órgãos e entidades de defesa do consumidor; Bacen RDR (Registro de Demandas do Cidadão); CVM e Plataforma Consumidor.gov;
- Correspondência física; e
- Presencial, com agendamento prévio.

No decorrer do primeiro semestre de 2020, foram contabilizadas 07 intervenções, sendo 04 de Pessoa Jurídica, classificadas como Procedentes Solucionadas e 03 de Pessoa Física, classificadas como Improcedentes.

SAC – DEMANDAS ATENDIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2020



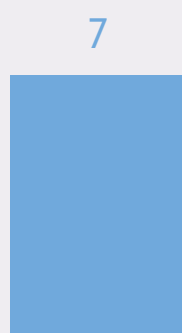
Prazo de Solução

Tempo médio chat/ minutos 21

Tempo médio resposta/dias 1

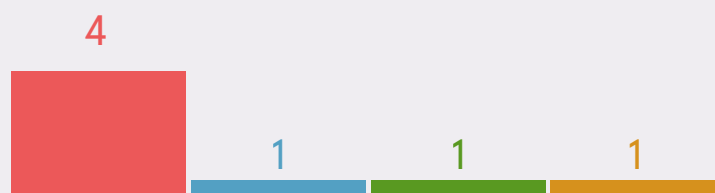
OUVIDORIA – DEMANDAS ATENDIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2020

Demandas atendidas



Banco SmartBank

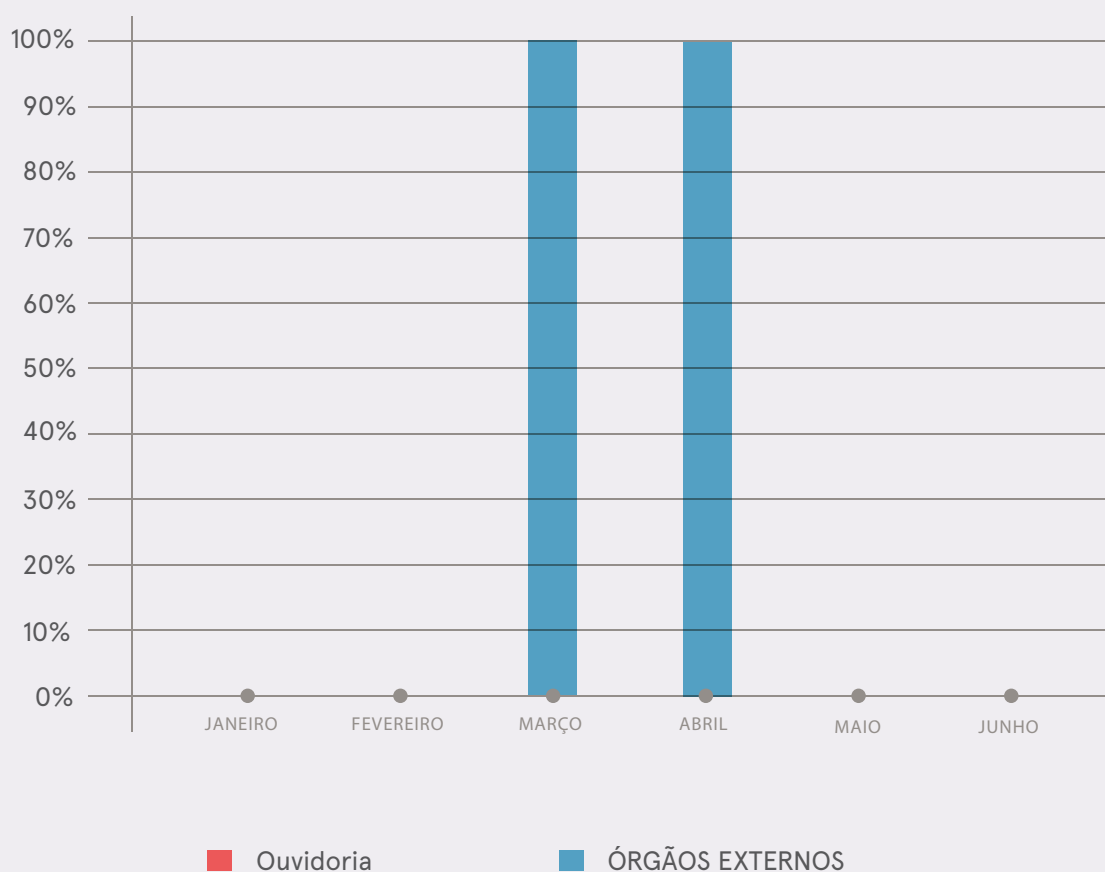
Demandas por assuntos



- Trava bancária
- Cartão de crédito
- Erro no app
- Empréstimo consignado

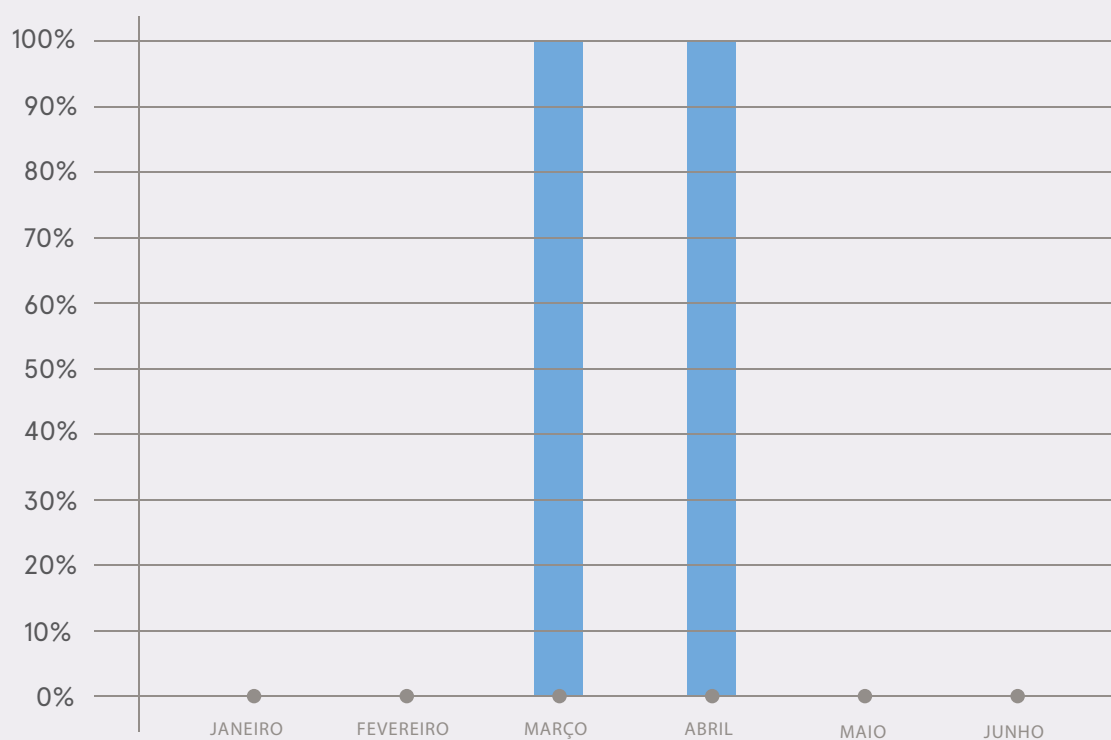
OUVIDORIA – DEMANDAS ATENDIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2020

Origens das demandas do 1º Semestre de 2020



CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA EM PERCENTUAIS - 1º SEMESTRE DE 2020

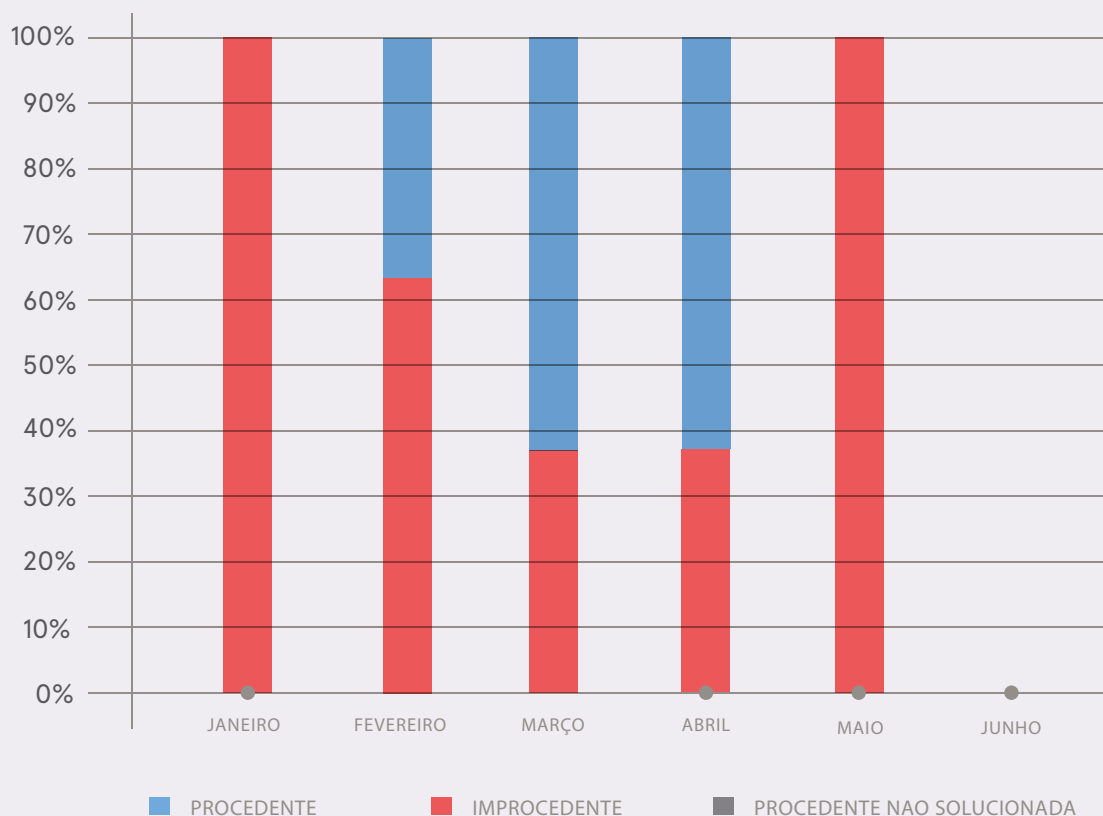
Canais de Acesso do 1º Semestre de 2020



No 1º semestre de 2020 todas as demandas recebidas pelo canal da Ouvidoria foram recebidas por e-mail.

DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO PROCEDENTE, IMPROCEDENTE E PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA MENSAL – 1º SEMESTRE DE 2020

Classificação das Demandas do 1º Semestre de 2020



CRITÉRIOS ADOTADOS:

- IMPROCEDENTE (I) => DEMANDAS QUE NÃO ENCONTRAM AMPARO LEGAL E/OU REGULAMENTAR.
- PROCEDENTE SOLUCIONADA (PS)=> DEMANDAS QUE ENCONTRAM AMPARO LEGAL E/OU REGULAMENTAR E QUE FORAM TOTALMENTE SOLUCIONADAS NO PRAZO DE 10 DIAS ÚTEIS.
- PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA (PNS) => DEMANDAS QUE ENCONTRAM AMPARO LEGAL E/OU REGULAMENTAR E QUE AINDA NÃO FOI SOLUCIONADA NO PRAZO DE 10 DIAS ÚTEIS, AGUARDANDO SOLUÇÃO DAS PARTES OU DEMANDAS QUE ENCONTRAM AMPARO LEGAL E/OU REGULAMENTAR QUE ESTÃO DENTRO DE PRAZO DE 10 DIAS ÚTEIS, AGUARDANDO SOLUÇÃO DAS PARTES.

AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA

Indicador de atendimento e prazo de solução:



Conforme à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil foi realizado no 1º semestre 2019 uma pesquisa de satisfação avaliando a qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria.

Cada pergunta analisada em uma escala de 1 a 5, sendo o nível 1 satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

No decorrer do 1º semestre de 2020 não tivemos retorno junto a nossa pesquisa de satisfação.



Rua Tabapuã, 841 – 2º andar
CEP: 04533-010 – Itaim Bibi – São Paulo/SP

0800 200 5380

ouvidoria@smartbank.com.br