

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.433 E 4.567
DO BANCO CENTRAL DO BRASIL.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA
01/07/2019 a 31/12/2019

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 segundo semestre de 2019 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.

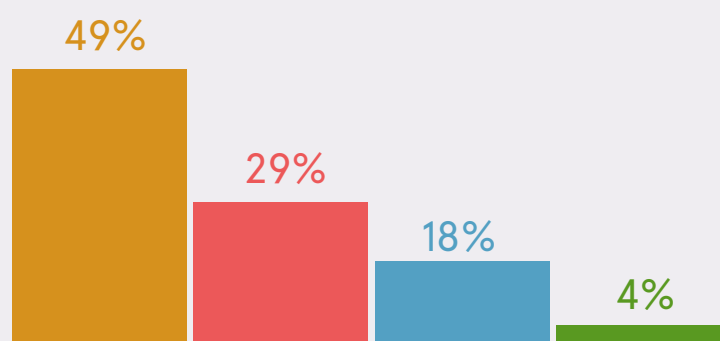
Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para o atendimento de uma reclamação conforme Resolução 4.433 do BACEN. Nosso prazo médio para solução das demandas deste semestre foi de 2 dias.

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 segundo semestre de 2019, as demandas registradas pela contabilizaram 11 intervenções no decorrer do 2º semestre de 2019, sendo ambas de Pessoa Física, classificadas como Improcedentes.

SAC – DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2019



- Informação
- Outras demandas
- Reclamação
- Cancelamento

OUVIDORIA – DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2019

Demandas atendidas

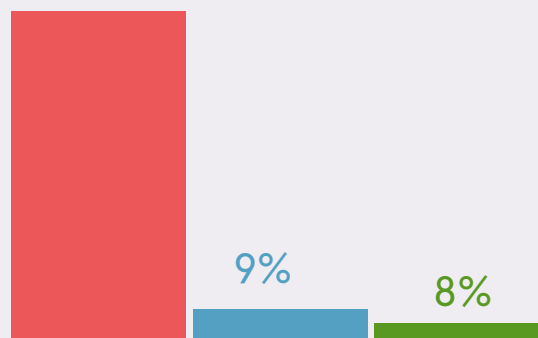
11



Banco SmartBank

Demandas por assuntos

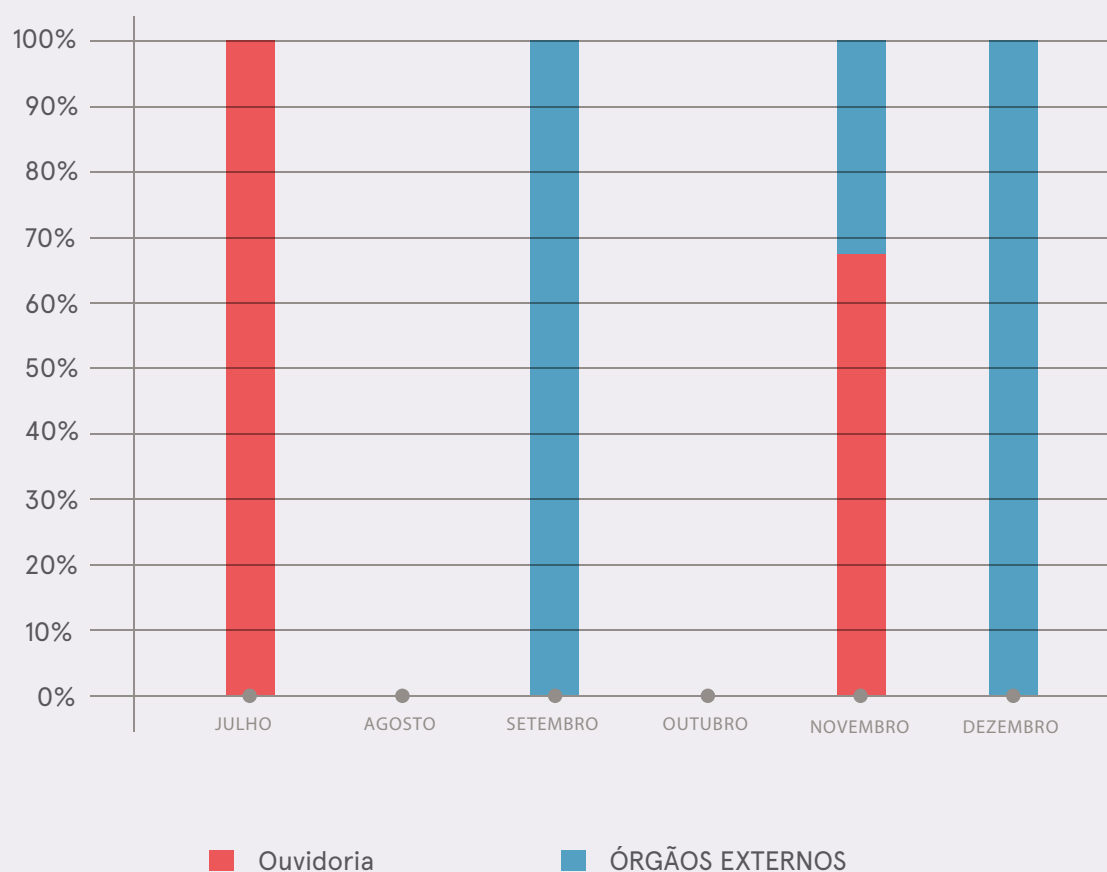
83%



- Empréstimo
- Cobrança indevida
- Encerramento de conta

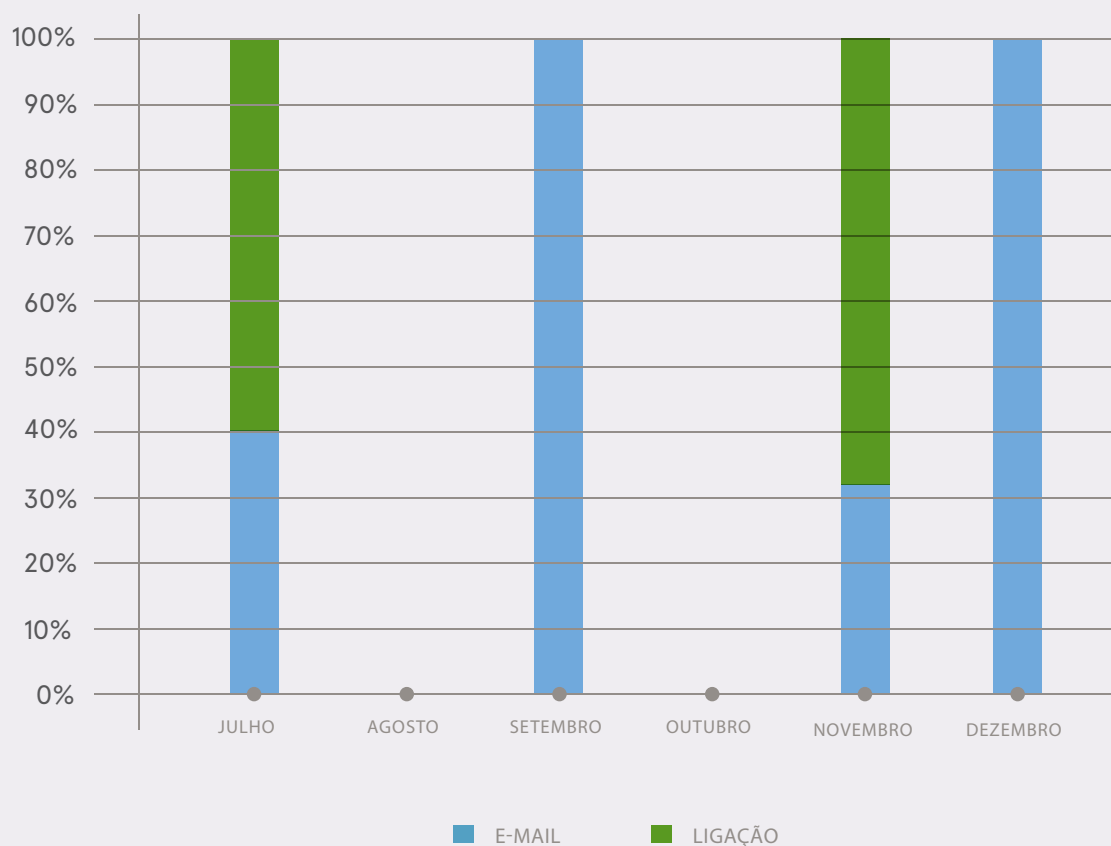
OUVIDORIA - DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2019

Origens das demandas do 2º Semestre de 2019



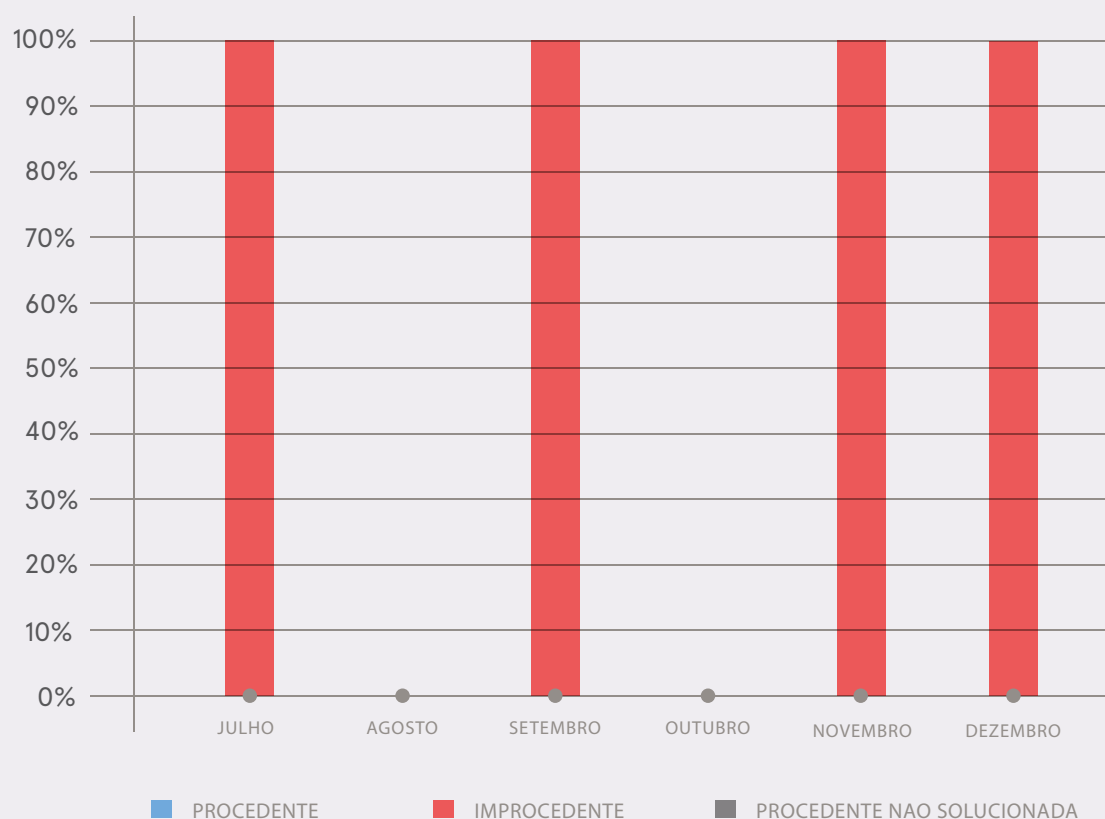
CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA EM PERCENTUAIS - 2º SEMESTRE DE 2019

Canais de Acesso do 2º Semestre de 2019



DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO PROCEDENTE, IMPROCEDENTE E PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA MENSAL – 2º SEMESTRE DE 2019

Classificação das Demandas do 2º Semestre de 2019



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

Conforme à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil foi realizado no 2º semestre 2018 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.

1. Satisfação com a solução apresentada:



2. Satisfação com a qualidade de atendimento prestado:



3. Indicador de atendimento e prazo de solução:





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

0800 200 5380

ouvidoria@smartbank.com.br