

Relatório de Ouvidoria (Resolução nº 4.860/20 do CMN)

Período de 01/07/2023 a 31/12/2023

1-Seção Descritivo

A ouvidoria Bansur JM Sociedade de Credito Direto SA, tem por objeto manter a qualidade dos serviços prestado a seus clientes, bem como o atendimento às normas e regulamentações que regem o mercado, para isso é fundamental que eventuais reclamações de clientes e órgãos reguladores sejam corretamente endereçadas e respondidas nos prazos estabelecidos.

A. Avaliação quanto à eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Dentro da estrutura operacional da Bansur, considerando que o segmento de clientes atendidos possui conhecimento necessário para atuar no mercado financeiro, o nível de reclamações é nulo quanto à prestação de serviços. No período em que abrange este relatório, a Ouvidoria não registrou reclamações, conforme descrito no item II - Seção Estatística deste relatório.

De acordo com a avaliação da Ouvidoria quanto aos trabalhos desenvolvidos no período, foram cumpridas todas as obrigatoriedades exigidas na Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

B. Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, Instalações e rotinas utilizadas)

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria, foi nomeado, por prazo indeterminado, como Diretor de Ouvidoria da Bansur, o Sr. **Frederico Nunes Mansur** e a ouvidora a Sra. **Mirela Francabandiera Jorge**, responsável pela ouvidoria compartilhada do convênio com a ABSCM. A estrutura de Ouvidoria está incorporada no Capítulo Sétimo do Estatuto Social da Bansur e é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços da Instituição.

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimentos internos que descrevem sobre a estrutura da área, a necessidade de credenciamento e atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de reclamações de clientes e funcionários, tendo como canais de divulgação telefone 0800 067 5757 endereço eletrônico ouvidoria@abscm.com.br. O controle de ligações e de e-mails é registrado manualmente pela Ouvidora, em virtude da quantidade de demandas recebidas ser mínima, sem, contudo, deixar de evidenciar o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas na ocasião. O prazo para solução e respostas das demandas é de no máximo 10 dias úteis; de acordo com regulamentação vigente (Resolução CMN nº 4.860/20).

O componente organizacional de Ouvidoria tem como integrantes o Diretor de Ouvidoria e a Ouvidora responsável.

Destacam-se como principais funções e atribuições e da Ouvidoria:

Analisar e dar tratamento adequado às reclamações dos clientes que não forem solucionadas pelo atendimento habitual;

- Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não ultrapassa 10 dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes dentro do período estipulado acima;
- Propor à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Elaborar e encaminhar à diretoria e à área de auditoria interna da instituição ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições mencionadas no tópico acima.

C. Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou Diretoria da Instituição

O relatório de Ouvidoria é levado ao conhecimento da Diretoria da Instituição, pela área de Ouvidoria. Para o semestre findo em 30 de junho de 2023, a Diretoria foi notificada sobre a inexistência de eventos procedentes. Em complemento, o relatório foi encaminhado à Auditoria Interna de acordo com regulamento vigente.

D. Submissão dos integrantes da Ouvidoria a Exame de Certificação

A Sra. **Mirela Francabandiera Jorge** possui certificado no Curso de Certificação Profissional de Ouvidoria, realizado pela ABSCM

E. Critérios utilizados para atendimento das regulamentações

O atendimento às reclamações pode ser realizado por meio telefônico ou e-mail, devidamente gravados. Todas as comunicações direcionadas ao número da ouvidoria e endereçadas por meio eletrônico são analisadas e respondidas em até 10 dias úteis, de acordo com regulamentação vigente.

II - Seção Estatística

Durante o período compreendido por este relatório não foi recebida reclamação pelos canais de ouvidoria.

Total de reclamações ocorridas no período de Julho a dezembro de 2023: 0 (zero)

BELO HORIZONTE, 07 DE FEVEREIRO DE 2024.

