

# Relatório de Ouvidoria 1º Semestre/2023

The logo for BARI is centered on the page. It consists of the word "bari." in a white, lowercase, sans-serif font, with a small blue square dotting the period. The text is set against a solid black rounded square background. The overall design is clean and modern, with a light blue geometric background of overlapping rounded squares and lines.

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 2023, em observância ao artigo 13 da Resolução 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional.

# Atribuições

bari.

- 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

bari.

- A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Bari, em conformidade com a Resolução CMN 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

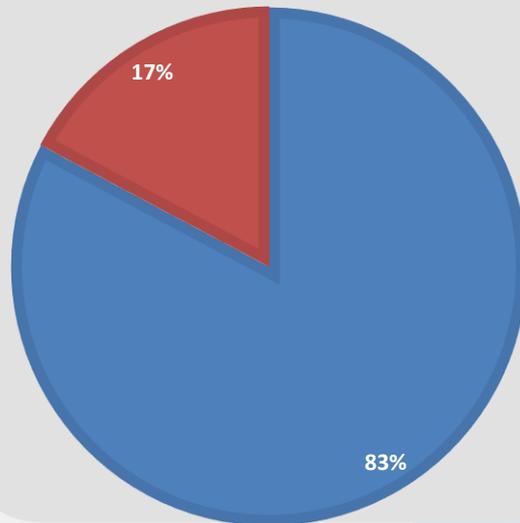
A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a procedência das demandas:

- 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

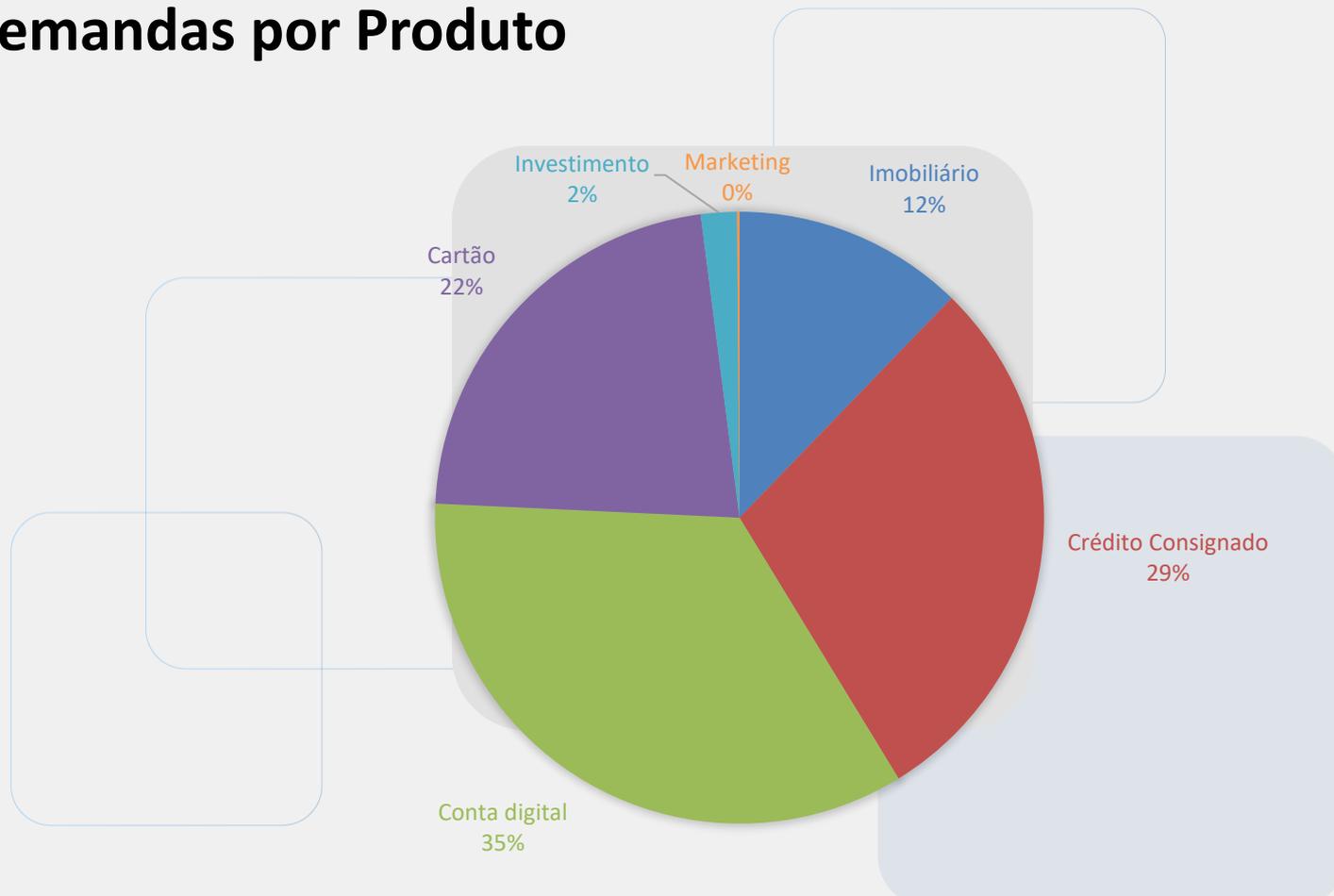
## PERCENTUAL DE PROCEDÊNCIA

■ IMPROCEDENTE ■ PROCEDENTE



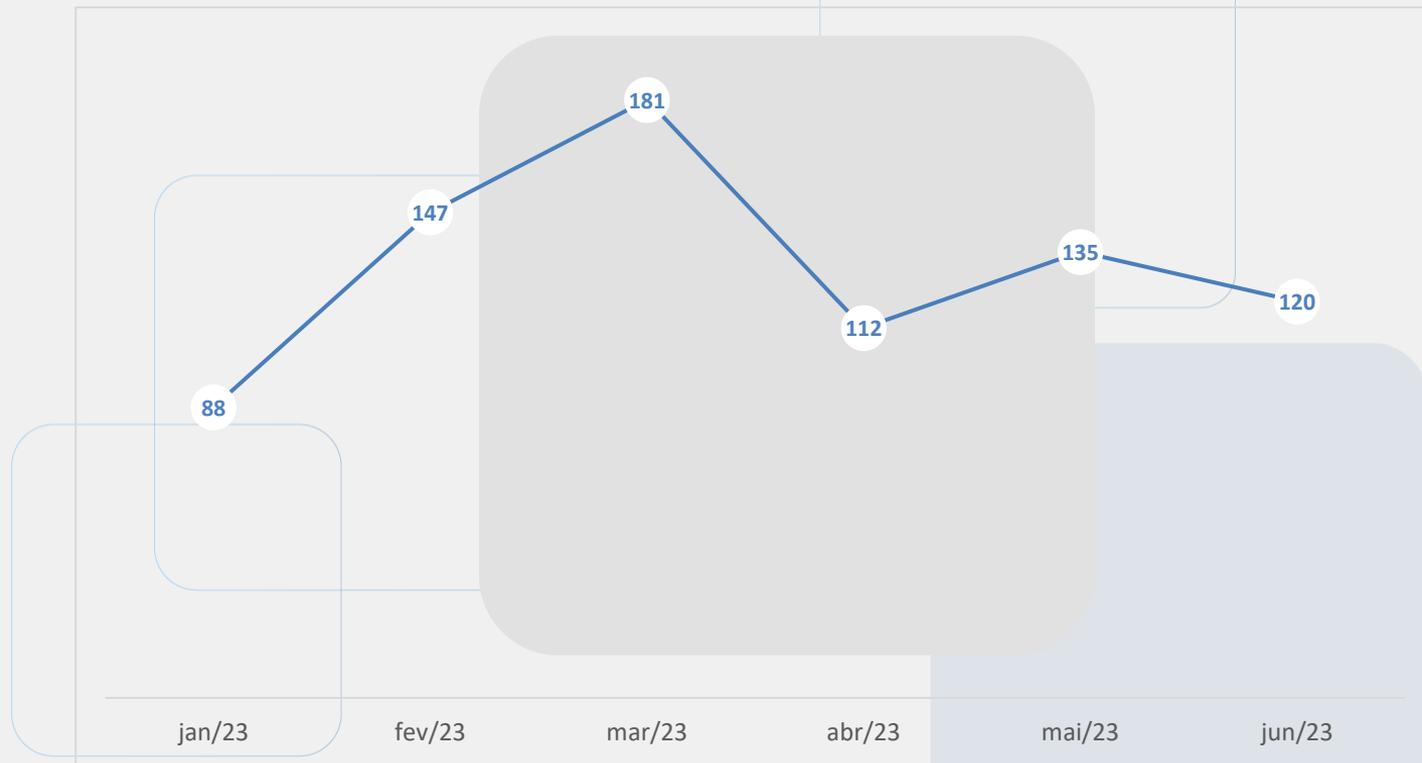
# Demandas por Produto

bari.



# Quantidade de Acionamentos Mensais

bari.



The Bari logo is displayed in a bold, black, lowercase sans-serif font. The period at the end of the word is a small, solid blue square. The logo is centered within a light gray rounded square, which is itself centered on a white background with faint blue geometric shapes and lines.

## **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](mailto:ouvidoria@bancobari.com.br)**