

Relatório Ouvidoria 2º Semestre/2020

A decorative graphic consisting of several blue rounded squares of various sizes and orientations, connected by thin blue lines. One central square is black and contains the text 'bari.'. The overall design is clean and modern, with a blue and white color palette.

bari.

Índice

	Páginas
1. Apresentação	3
2. Atribuições	4-5
3. Estrutura	6
4. Canais de Atendimento	7
5. Resultado da Ouvidoria 1º Semestre	8
6. Total de demandas por tipo e por empresa	9
7. Evolução das Demandas em 2020	10
8. Classificação das Demandas	11-12

Apresentação

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 2020, 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 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

bari.

- 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

bari.

- 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

- 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 recebidas 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

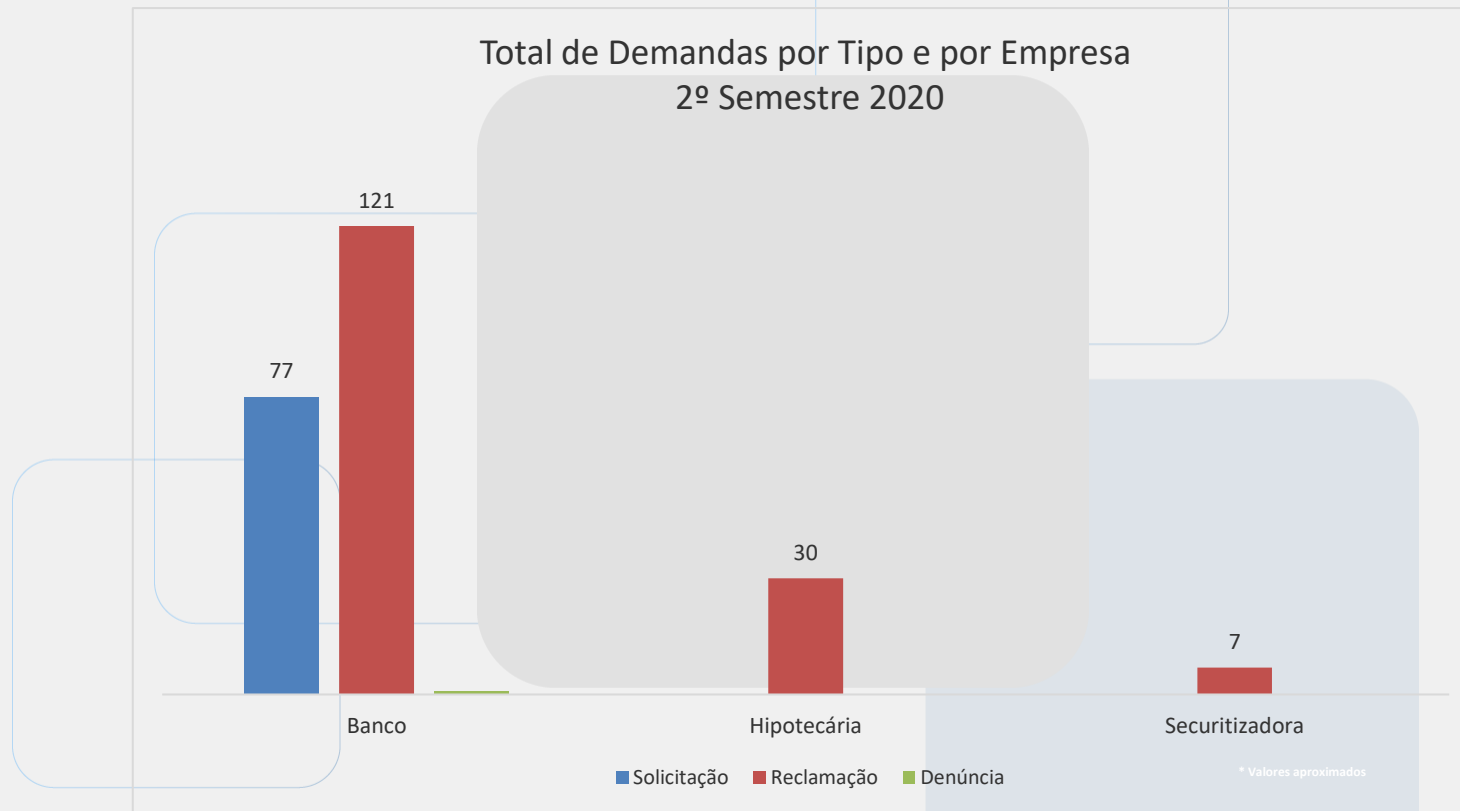
Resultados da Ouvidoria

bari.

- 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.

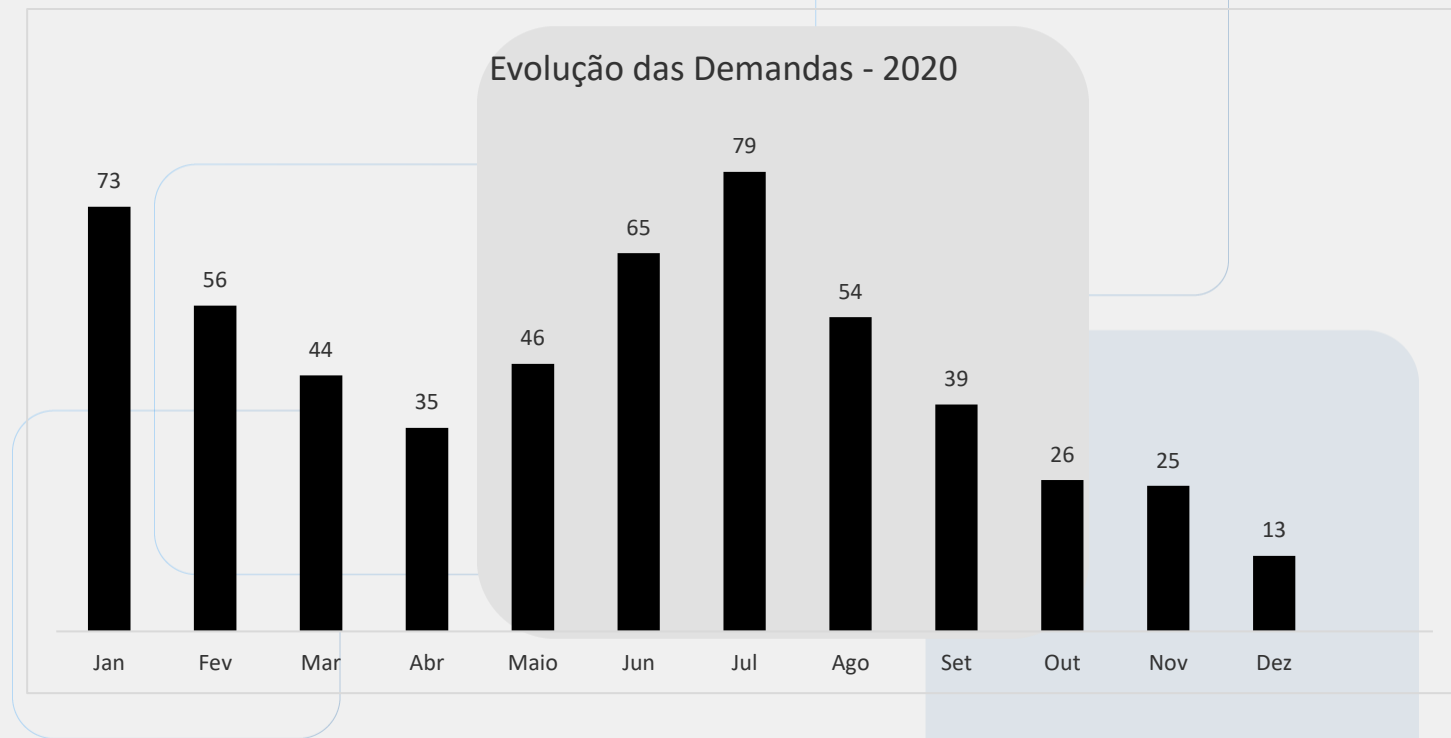
Total de Demandas por Tipo e por Empresa

bari.



Evolução de Demandas no ano de 2020

bari.



Classificação das demandas

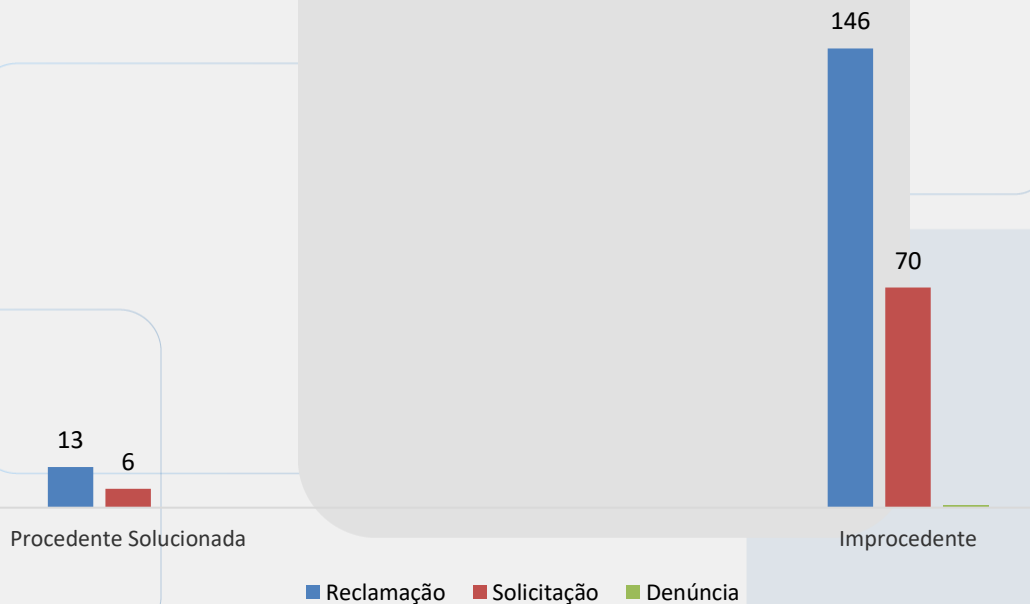
A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a procedência das demandas:

- 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

bari.

Classificação das Demandas - 2º Semestre de 2020



bari.

bari.

[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