

Relatório de Ouvidoria 2º 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

- 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 Companhia Hipotecária e pela Bari Securitizadora S.A.
- 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

bari.

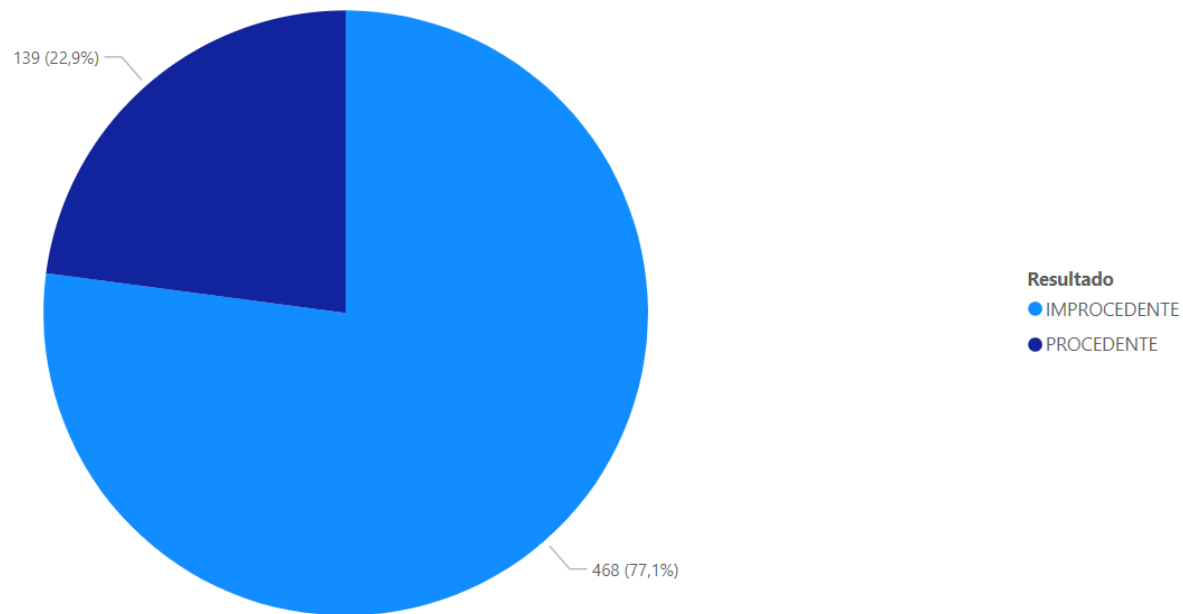
- O tempo médio para resposta às demandas recepcionadas no canal institucional de Ouvidoria manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis, contados da data de protocolização da ocorrência sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente.
- A média de conclusão de atendimento da Ouvidoria do Conglomerado no semestre analisado foi de 6 dias.
- A Ouvidoria do Conglomerado Bari não recebeu nenhuma avaliação de atendimento no semestre, embora amplamente divulgada aos reclamantes.

Classificação das demandas

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

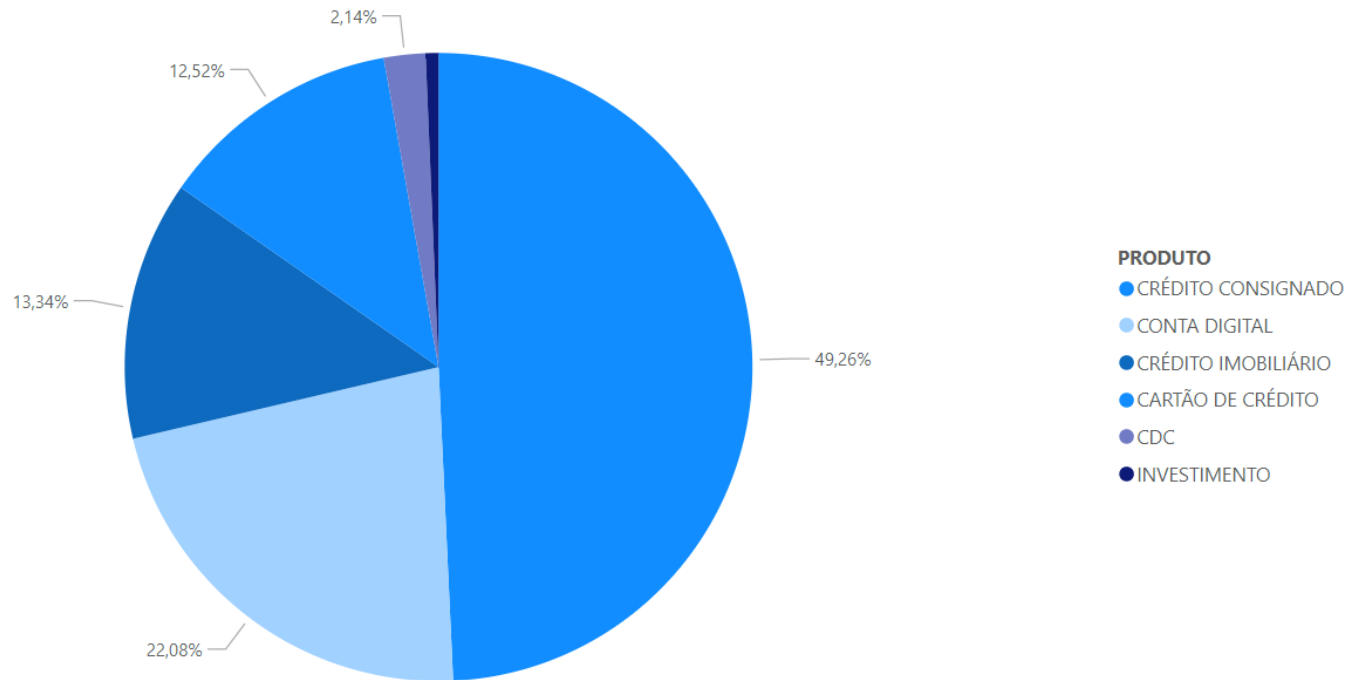
- Improcedentes: quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente;
- Procedentes e Solucionadas: quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e que o reclamante ficou satisfeito 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 no Período de Apuração



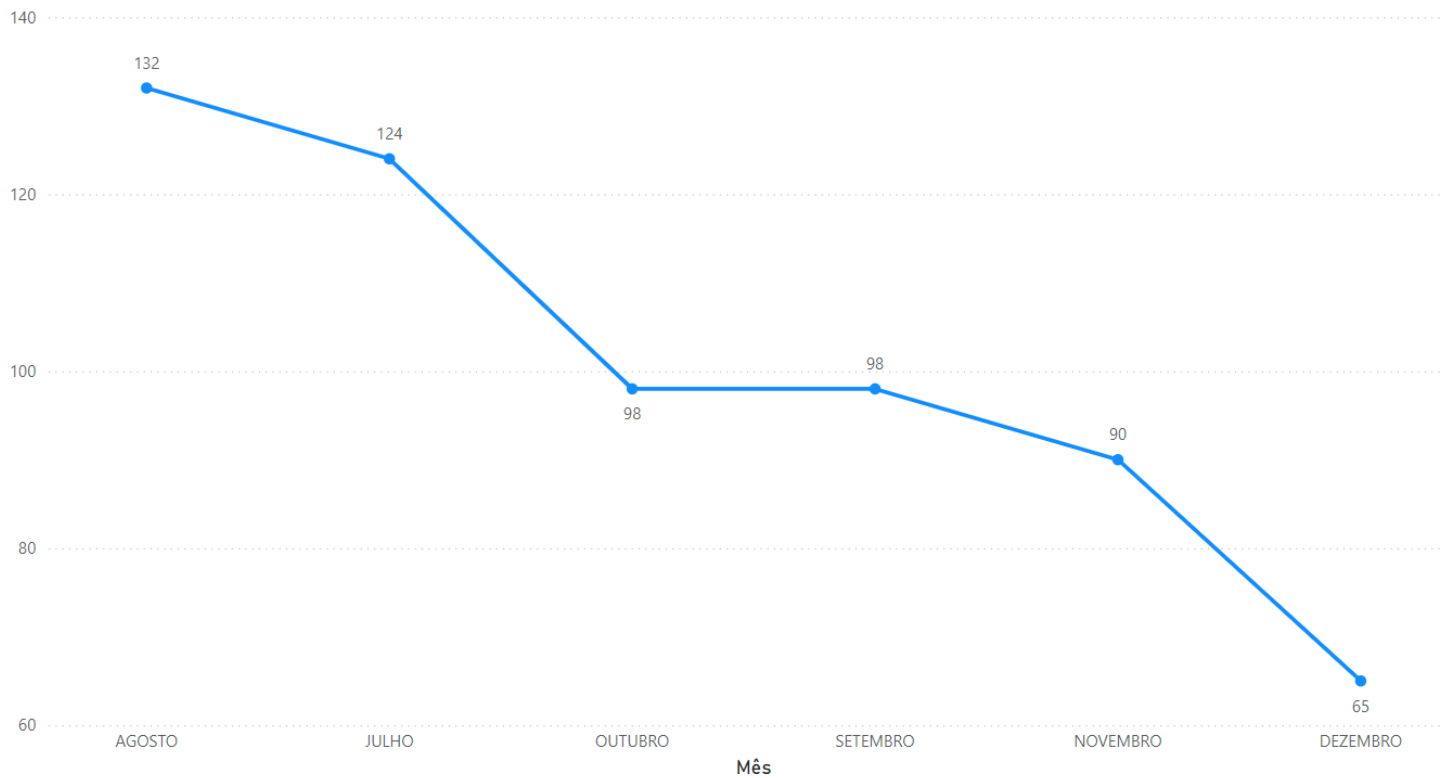
Percentual de Reclamações por Produto

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. There are also some faint, light blue rounded rectangular shapes in the background, some overlapping the main logo box.

bari.

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