

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
(1ºSemestre/2021)**

BANCOSSEGURO S.A.

 BancoSeguro	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	Área responsável:	Ouvidoria
		Período	1º Sem./2021

Sumário

Mensagem da Ouvidoria	- 3 -
1. Introdução.....	- 4 -
2. Objetivo da Ouvidoria do BancoSeguro.....	- 4 -
3. Resultados do 1º semestre de 2021	- 4 -
3.1 Atendimento por Região	- 4 -
4. Classificação das reclamações	- 5 -
5. Resultados do RDR (Registro de Demandas do Cidadão) no 1º semestre de 2021....	- 6 -
5.1 Atendimento por Região	- 6 -
6. Classificação das reclamações	- 7 -
7. Considerações Finais	- 8 -

 BancoSeguro	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	Área responsável:	Ouvidoria
		Período	1º Sem./2021

Mensagem da Ouvidoria

O nosso canal da Ouvidoria é um importante instrumento para a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços e a desburocratização do BancoSeguro. O trabalho é desenvolvido seguindo uma metodologia que consiste em entender a demanda do cliente, examinar a causa raiz e solucionar o problema apresentado, respeitando as regras da Companhia.

Tais reclamações e soluções geram impactos e repercutem na melhoria dos processos, produtos e serviços prestados pelo BancoSeguro. A atuação em conjunto de todas as áreas internas operacionais, de negócios e o apoio da Diretoria da Companhia é o que proporciona nossa evolução.

Este relatório reflete o compromisso do BancoSeguro com a excelência no atendimento aos seus clientes, bem como com a revisão periódica de seus processos, produtos e serviços, valorizando o nosso maior bem, que é o cliente.

Nosso principal objetivo neste canal é prestar atendimento aos clientes que não se sentiram satisfeitos com o atendimento realizado nos canais preliminares e que por isto buscam uma solução em segunda instância, que ocorre de forma imparcial, com ética, eficiência e respeito ao cliente.

Agradeço a todos os participantes da estruturação dos processos da Ouvidoria BancoSeguro para atender as demandas, inovando e desburocratizando o mundo digital.

Atenciosamente,

Artur Gaulke Schunck
Diretor da Ouvidoria
BancoSeguro S.A.

	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	Área responsável:	Ouvidoria
		Período	1º Sem./2021

1. Introdução

O relatório da Ouvidoria do **BancoSeguro S.A.** ("BancoSeguro" ou "Companhia") tem como objetivo demonstrar e atender as boas práticas na comunicação com os seus clientes, seguindo as diretrizes adotadas pela Companhia que são: ética, respeito ao cliente, transparência, imparcialidade e foco em resultado, bem como atender às disposições da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 ("Resolução CMN 4.860/20") e demais regulamentações vigentes sobre o tema.

2. Objetivo da Ouvidoria do BancoSeguro

O Objetivo da Ouvidoria do BancoSeguro é atuar como um canal de comunicação entre a Companhia e seus clientes, inclusive na mediação de eventuais conflitos, de maneira a possibilitar, com a agilidade e a eficiência necessárias, o registro de críticas, denúncias, sugestões e reclamações, bem como o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas.

3. Resultados do 1º semestre de 2021

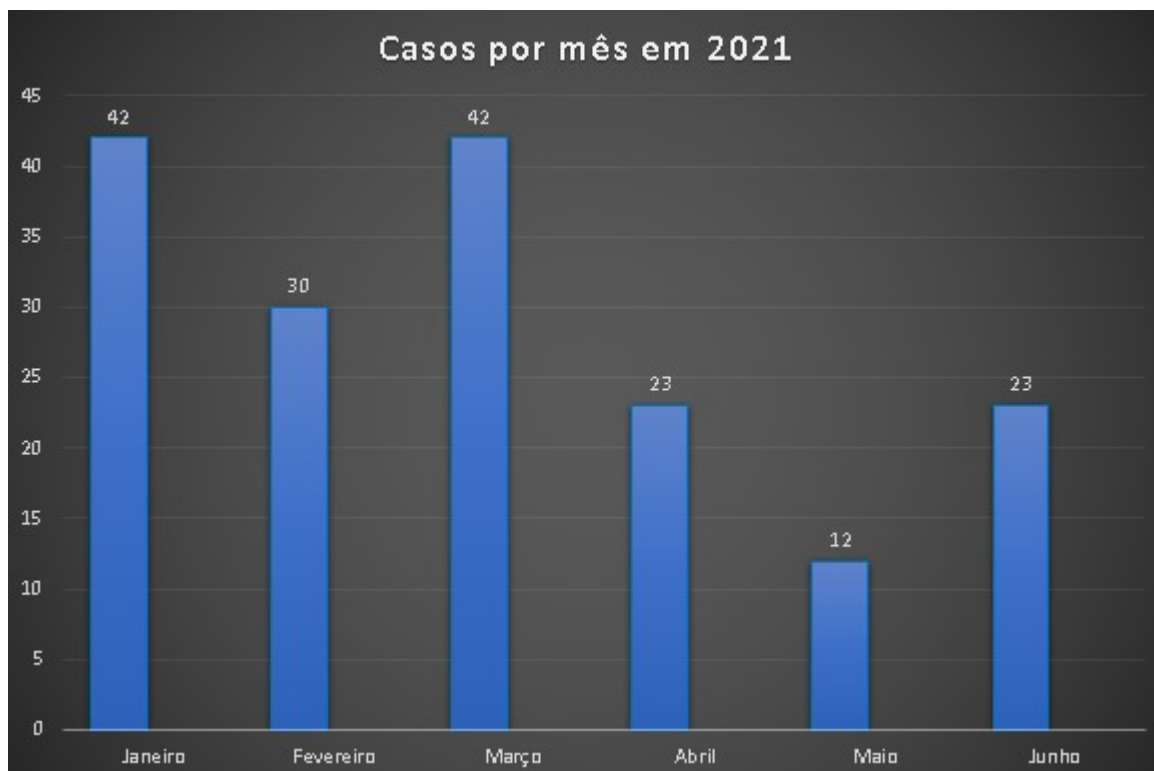
A partir deste item, apresentamos o resultado da Ouvidoria do primeiro semestre de 2021 do BancoSeguro, sendo:

3.1 Atendimento por Região



	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	Área responsável:	Ouvidoria
		Período	1º Sem./2021

Total de casos no país no primeiro semestre de 2021: 172



Não houve o recebimento de demandas no mesmo período do primeiro semestre de 2020 para que se faça o comparativo.

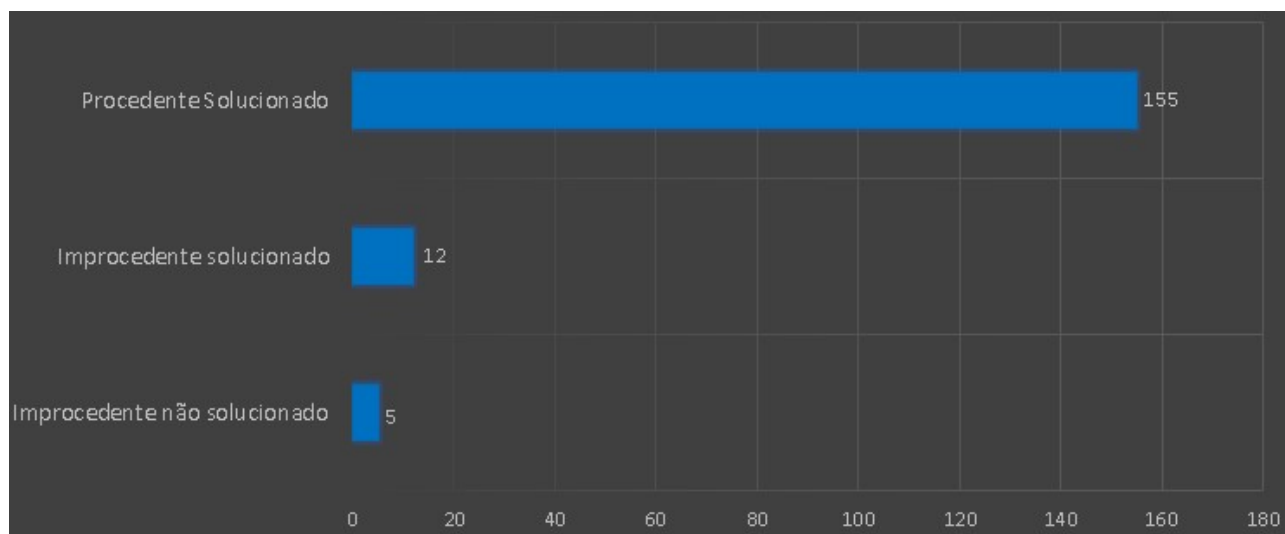
4. Classificação das reclamações

A Ouvidoria do BancoSeguro classifica as demandas recebidas, como:

- **Procedente Solucionada:** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar.
- **Procedente não Solucionada:** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.
- **Improcedente Não solucionada:** Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.
- **Improcedente Solucionada:** Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar, mas solucionado do ponto de vista do cliente.

Com base nesta classificação, no primeiro de 2021, do total de 172 demandas, temos o seguinte cenário:

 BancoSeguro	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	Área responsável:	Ouvidoria
		Período	1º Sem./2021



5. Resultados do RDR (Registro de Demandas do Cidadão) no 1º semestre de 2021

A partir deste item, apresentamos o resultado do RDR (Registro de Demandas do Cidadão) no primeiro semestre de 2021 do BancoSeguro, sendo:

5.1 Atendimento por Região

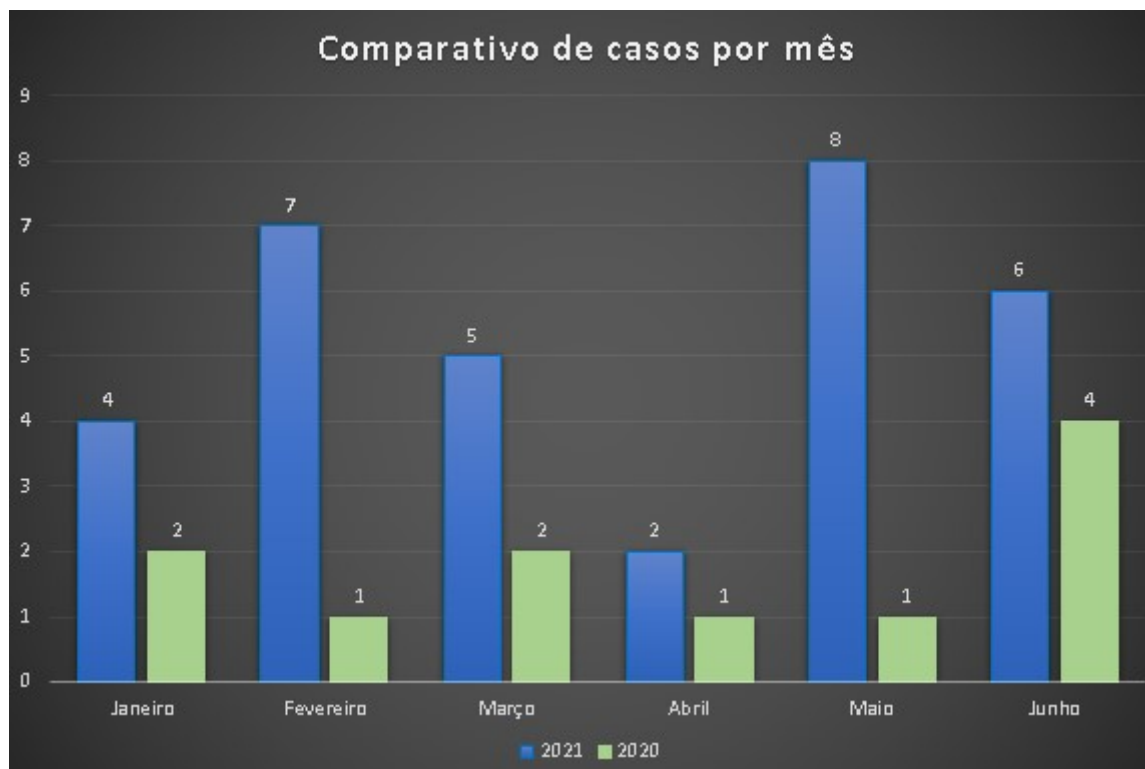


Total de casos no país no primeiro semestre de 2021: 32

Total de casos no país no mesmo período em 2020: 11

	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	Área responsável:	Ouvidoria
		Período	1º Sem./2021

Em critério comparativo mês a mês, os números são:



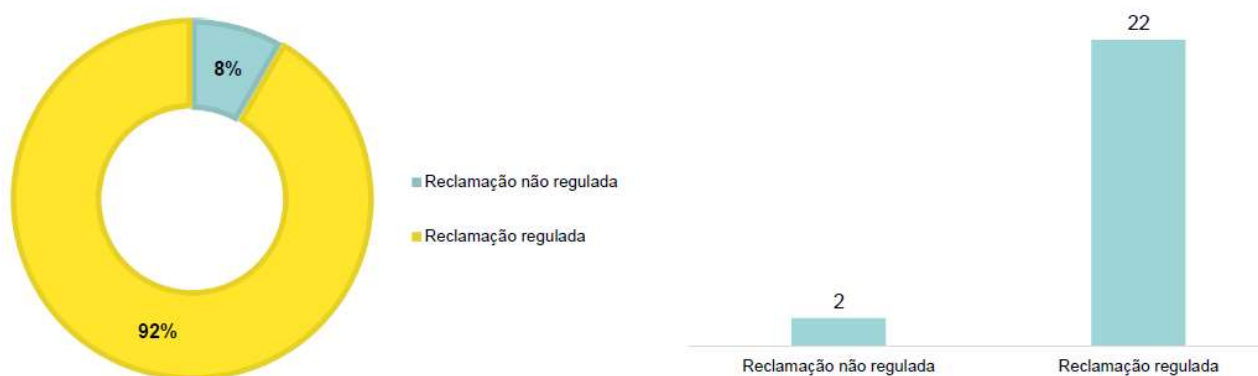
6. Classificação das reclamações

As reclamações do RDR (Registro de Demandas do Cidadão) são classificadas em:

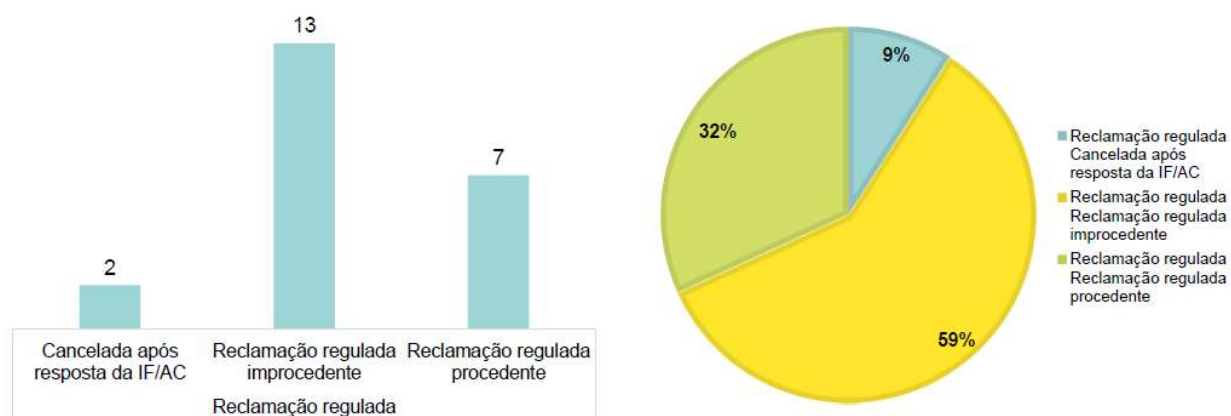
- **Reclamações reguladas procedentes:** quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Reclamações reguladas – outras:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Reclamações não reguladas:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Total de reclamações:** valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas.

	RELATÓRIO DA OUVIDORIA	Área responsável:	Ouvidoria
		Período	1º Sem./2021

Dentre as 32 reclamações do primeiro semestre de 2021, apenas 24 foram julgadas pelo Banco Central, sendo elas:



Dentre as demandas reguladas, temos o seguinte cenário:



7. Considerações Finais

A companhia busca diariamente proporcionar aos clientes a melhor experiência financeira no mercado. As reclamações são priorizadas para uma tratativa célere, bem como servem como base para melhorias nos produtos e serviços de acordo com as necessidades dos clientes. Trabalhamos para manter um relacionamento longo e baseado em uma comunicação clara, visando ao final proporcionar os serviços de mais alta qualidade.

Atenciosamente,

Artur Gaulke Schunck
Diretor da Ouvidoria
BancoSeguro S.A.