

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
(2ºSemestre/2020)**

**BANCOSSEGURO S.A.**

---

|                                                                                   |                               |                     |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
|  | <b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b> | Áreas responsáveis: | <b>Ouvidoria &amp; Compliance</b> |
|                                                                                   |                               | Período             | <b>2º Sem./2020</b>               |

## Sumário

|                                                    |       |
|----------------------------------------------------|-------|
| Mensagem do Diretor .....                          | - 3 - |
| 1. Introdução.....                                 | - 4 - |
| 2. Objetivo da Ouvidoria do BancoSeguro.....       | - 4 - |
| 3. Atribuições da Ouvidoria.....                   | - 4 - |
| 4. Canais de atendimento da Ouvidoria .....        | - 5 - |
| 5. Política da Ouvidoria .....                     | - 5 - |
| 6. Certificação dos profissionais de atuação ..... | - 5 - |
| 7. Resultados do 2º semestre de 2020 .....         | - 5 - |
| 7.1 Quantidade de atendimento por mês .....        | - 6 - |
| 8. Classificação das reclamações .....             | - 6 - |

|                                                                                                      |                               |                     |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
|  <b>BancoSeguro</b> | <b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b> | Áreas responsáveis: | <b>Ouvidoria &amp; Compliance</b> |
|                                                                                                      |                               | Período             | <b>2º Sem./2020</b>               |

### Mensagem do Diretor

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.**

|                                                                                   |                               |                     |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
|  | <b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b> | Áreas responsáveis: | <b>Ouvidoria &amp; Compliance</b> |
|                                                                                   |                               | Período             | <b>2º Sem./2020</b>               |

## 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 4.433, de 23 de julho de 2015 ("Resolução CMN 4.433/15") e demais regulamentações vigentes sobre o tema.

O documento traz os resultados do primeiro semestre de 2020 tendo os seguintes tópicos:

- Objetivo da Ouvidoria do PagSeguro;
- As atribuições da Ouvidoria;
- Canais de atendimento da Ouvidoria;
- Política da Ouvidoria;
- Certificação dos profissionais de atuação; e
- Resultados obtidos no segundo semestre de 2020.

## 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. Atribuições da Ouvidoria

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelo BancoSeguro;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo da ocorrência, salvo excepcionalmente conforme previsto na Resolução CMN 4.433/15;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda do reclamante até o prazo informado no item acima;
- Manter a Diretoria do BancoSeguro informada sobre os problemas e deficiências detectados e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los; e
- Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e à Diretoria do BancoSeguro, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o item (v) acima e ao BACEN, conforme prazo determinado pela Resolução CMN nº 4.433/15.

|                                                                                   |                               |                     |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
|  | <b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b> | Áreas responsáveis: | <b>Ouvidoria &amp; Compliance</b> |
|                                                                                   |                               | Período             | <b>2º Sem./2020</b>               |

#### 4. Canais de atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do BancoSeguro conta com diversos canais de atendimento, sendo em todos os canais obrigatória a apresentação do número de protocolo da demanda que foi atendida e não solucionada em primeira instância. Os canais são:

- **Telefônico gratuito:** 0800-728-2167;
- **Sistema RDR do Banco Central do Brasil (BACEN);** e
- **Pessoal e Correspondência:** Av. Brigadeiro Faria Lima, 1384 - Pinheiros, São Paulo - SP, 01452-002.

#### 5. Política da Ouvidoria

A Política da Ouvidoria do BancoSeguro foi devidamente elaborada e revisada em conformidade com a regulamentação vigente e está dentro do prazo de vigência.

#### 6. Certificação dos profissionais de atuação

A equipe de Ouvidoria é composta por um Gerente, Coordenador e cinco analistas. Além disso, há um Ouvidor e um Diretor responsável, devidamente cadastrados no Banco Central do Brasil.

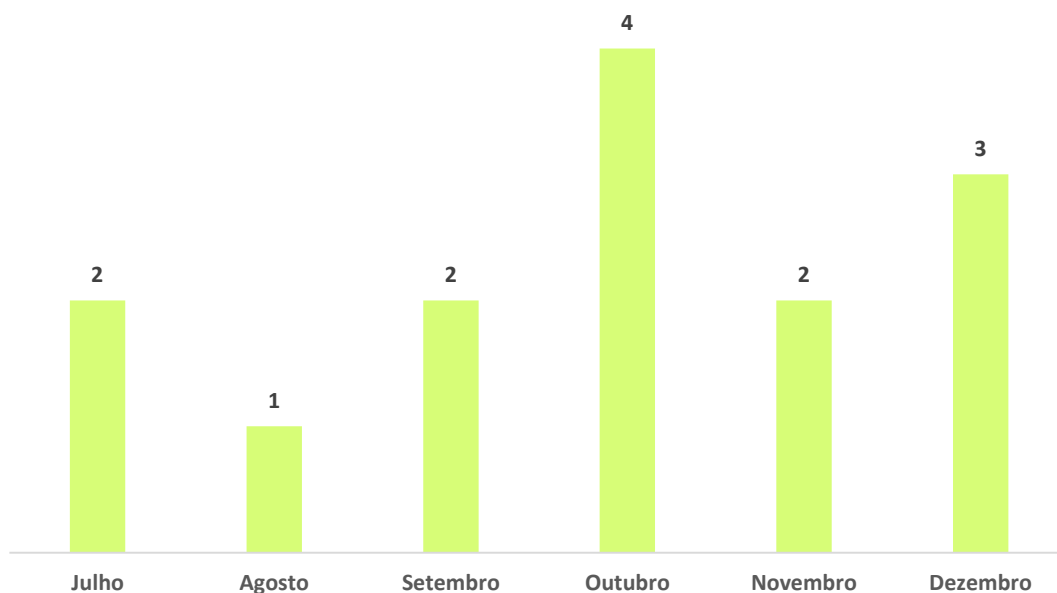
A equipe está certificada e apta a realizar as suas atividades, estando devidamente segregada das áreas de gestão de riscos e auditoria interna.

#### 7. Resultados do 2º semestre de 2020

A partir deste item, apresentamos o resultado da Ouvidoria do segundo semestre de 2020 do BancoSeguro, sendo:

|                                                                                                      |                               |                     |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
|  <b>BancoSeguro</b> | <b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b> | Áreas responsáveis: | <b>Ouvidoria &amp; Compliance</b> |
|                                                                                                      |                               | Período             | <b>2º Sem./2020</b>               |

### 7.1 Quantidade de atendimento por mês



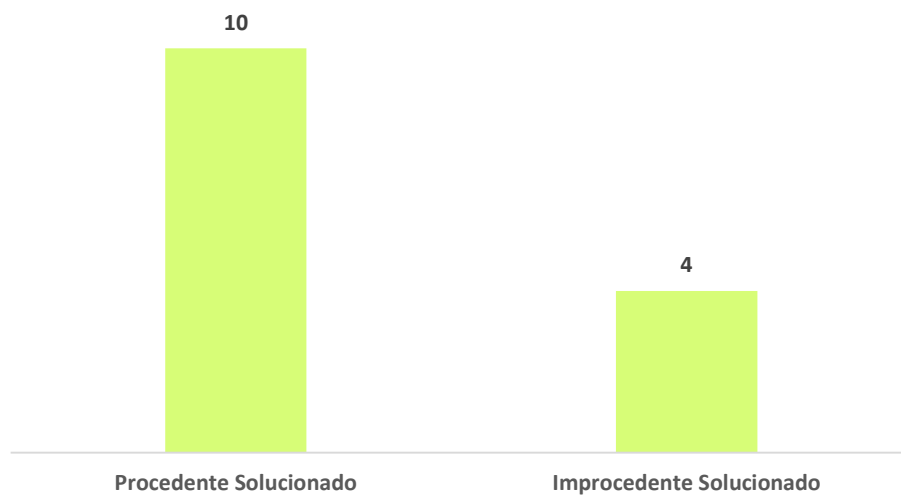
### 8. Classificação das reclamações

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 semestre de 2020, do total de 11 demandas, temos o seguinte cenário:

|                                                                                                      |                               |                     |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|
|  <b>BancoSeguro</b> | <b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b> | Áreas responsáveis: | <b>Ouvidoria &amp; Compliance</b> |
|                                                                                                      |                               | Período             | <b>2º Sem./2020</b>               |



Atenciosamente,

*Artur Gaulke Schunck*  
Diretor da Ouvidoria  
**BancoSeguro S.A.**