

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

(01/07/2019 a 31/12/2019)

Plural S.A. Banco Múltiplo e Genial Institucional CCTVM S.A.

Em cumprimento ao disposto no inciso V do artigo 6º da Resolução 4.433, de 23.07.2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2019.

Dividimos nosso relatório em duas partes:

- I. Aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;
- II. Aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

O componente de Ouvidoria do atual Plural S.A. Banco Múltiplo foi implantado em 01º de agosto de 2012.

É importante registrar que, conforme facultado pelo art. 5º, I, da Resolução 4.433/15, foi instituído o componente organizacional único do Conglomerado Brasil Plural, formado pelas instituições “Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo” (atual Plural S.A. Banco Múltiplo) e “Brasil Plural CCTVM S.A.” (atual Genial Institucional CCTVM S.A), conforme Ata de Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária do Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo datada de 25 de março de 2013, publicada no Diário Oficial, de 27.12.2013.

Relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2018, foram registradas reclamações por canais telefônicos, por e-mail e por reclamações por canais da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), conforme demonstrado abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO
PLURAL S.A. BANCO MÚLTIPLO
GENIAL INSTITUCIONAL CCTVM S.A.
DATA-BASE: 31.12.2019

Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
CARTA CIRCULAR 3.298/08 – TEMAS	0	0	0	0	0	0	0
E-MAILS PARA A OUVIDORIA	50	4	46	0	0	0	0
LIGAÇÕES AO DDG (0800)	20	11	9	0	0	0	0
RDR (BACEN)	3	0	3	0	0	0	0
OUVIDORIA CVM	2	0	2	0	0	0	0
TOTAL	75	15	60	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (DIAS)	-	6	13	-	-	-	-

Legenda:

I = improcedente | PS = procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS
PLURAL S.A. BANCO MÚLTIPLO
GENIAL INSTITUCIONAL CCTVM S.A.
DATA-BASE: 31.12.2019

Demandas	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CARTA CIRCULAR 3.298/08 – TEMAS	0	0	0	0	0	0	0
E-MAILS PARA A OUVIDORIA	10	17	11	5	4	3	50
LIGAÇÕES AO DDG (0800)	5	6	2	2	3	2	20
RDR (BACEN)	1	1	1	0	0	0	3
OUVIDORIA CVM	0	0	1	1	0	0	2
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (DIAS)	12	8	6	12	13	13	-

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Como é do conhecimento de V.Sas, a dotação do componente de ouvidoria levou em conta que a previsão de demanda de solicitações de clientes e usuários do Conglomerado Plural S.A. seja pequena, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se dotar o componente de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários de nossos serviços.

Neste contexto, o Conglomerado Plural mantém os canais de comunicação 0800 e email para os serviços de atendimento e assessoramento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

Cumpra-se informar que, a partir de dezembro de 2017, o atual Plural S.A Banco Múltiplo foi vítima do uso de seu nome na aplicação de um golpe, com a cobrança de valores de terceiros para liberação de empréstimos. A situação se manteve durante o 1º semestre de 2018 e o Banco procurou a Delegacia de Crimes Cibernéticos de SP, publicou uma mensagem com destaque em seu sítio na internet e conseguiu, ainda, derrubar alguns sítios da internet que se utilizavam da marca Brasil Plural para atrair mais vítimas.

Ao final do primeiro semestre e ao longo do segundo semestre de 2018, contudo, o golpe parece não estar mais sendo aplicado em nome do conglomerado, com poucas reclamações. Houve leve aumento outra vez no primeiro semestre de 2019, mas novamente diminuição no segundo semestre de 2019.

De forma a atender os preceitos da Ouvidoria de atendimento aos clientes, mesmo que as vítimas não fossem propriamente clientes do conglomerado, foram oferecidas todas as informações relevantes.

Cabe à Ouvidoria, portanto:

- a. Receber as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Banco;
- b. Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;



- c. Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e informar, por e-mail ou telefone, aos clientes, a solução encontrada antes do prazo legal para o fechamento do registro;
- d. Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços, a partir das manifestações dos clientes.

Para desempenhar tais atividades, o Conglomerado Plural mantém a sua Ouvidoria com as seguintes características:

- a. Está localizada na Sede da Instituição à Praia de Botafogo, 228 – 9º andar, CEP 22250-906, Rio de Janeiro, RJ;
- b. Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- c. É composta somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor, diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- d. Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Alexandre Moreira Conde;
- e. Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador ligado e capacitado para qualquer demanda a qualquer momento, ramal telefônico.

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503/10, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG (0800-075-8725), já foi inserido no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado nas dependências do Plural S.A. Banco Múltiplo e da Genial Institucional CCTVM S.A. e em sua página na internet (www.bancoplural.com).

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

Rio de Janeiro, 7 de fevereiro de 2020.