

# Relatório Ouvidoria 2° Semestre/2019

A decorative graphic consisting of several blue rounded squares of various sizes connected by thin blue lines. One central square is black and contains the text 'bari.'. There is also a small blue horizontal line to the left of the central square.

bari.

## Índice

	Páginas
1. Apresentação	3
2. Atribuições	4-5
3. Estrutura	6
4. Canais de Atendimento	7
5. Resultado da Ouvidoria 2º Semestre	8
6. Canal de Atendimento	9
7. Demanda por Estado	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 segundo semestre de 2019, em observância aos artigos 6º, inciso V da resolução 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, 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 .

- 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

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);

**ReclameAQUI**

Reclame Aqui;



INSS.

## Resultados da Ouvidoria

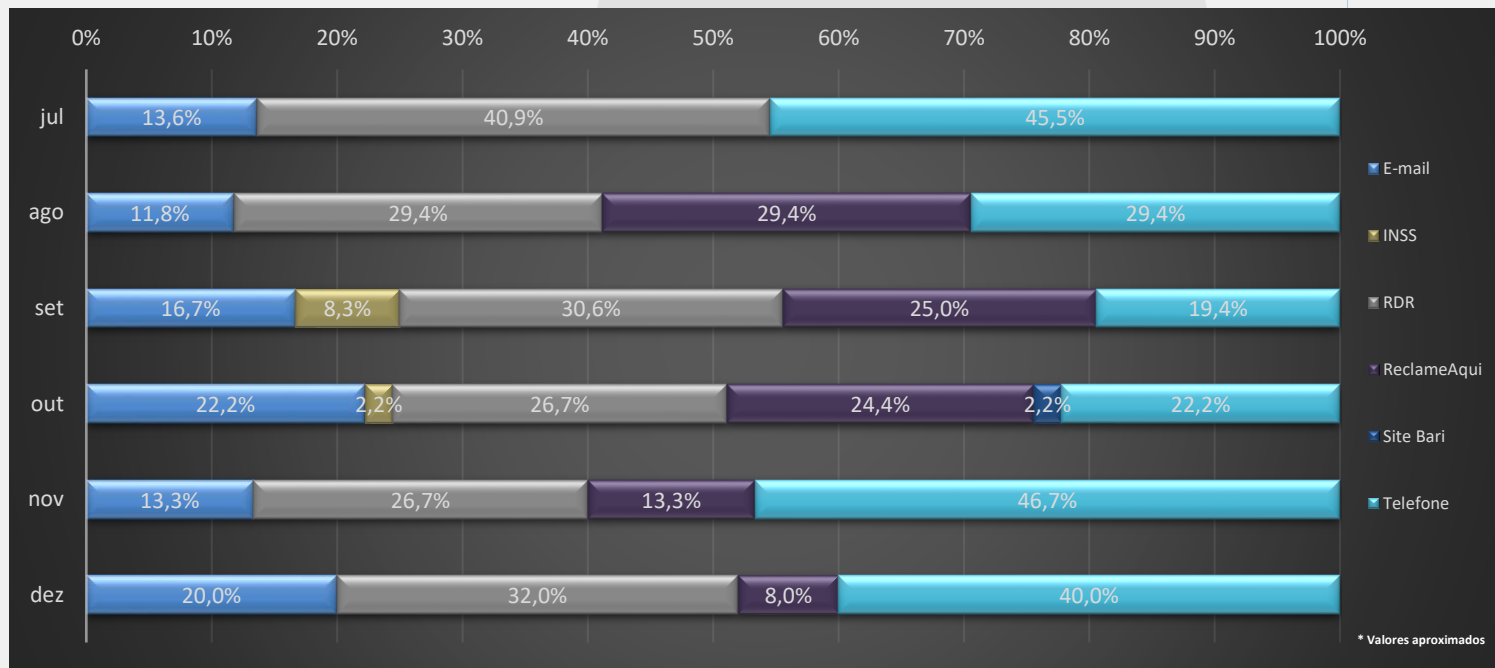
bari.

- 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.



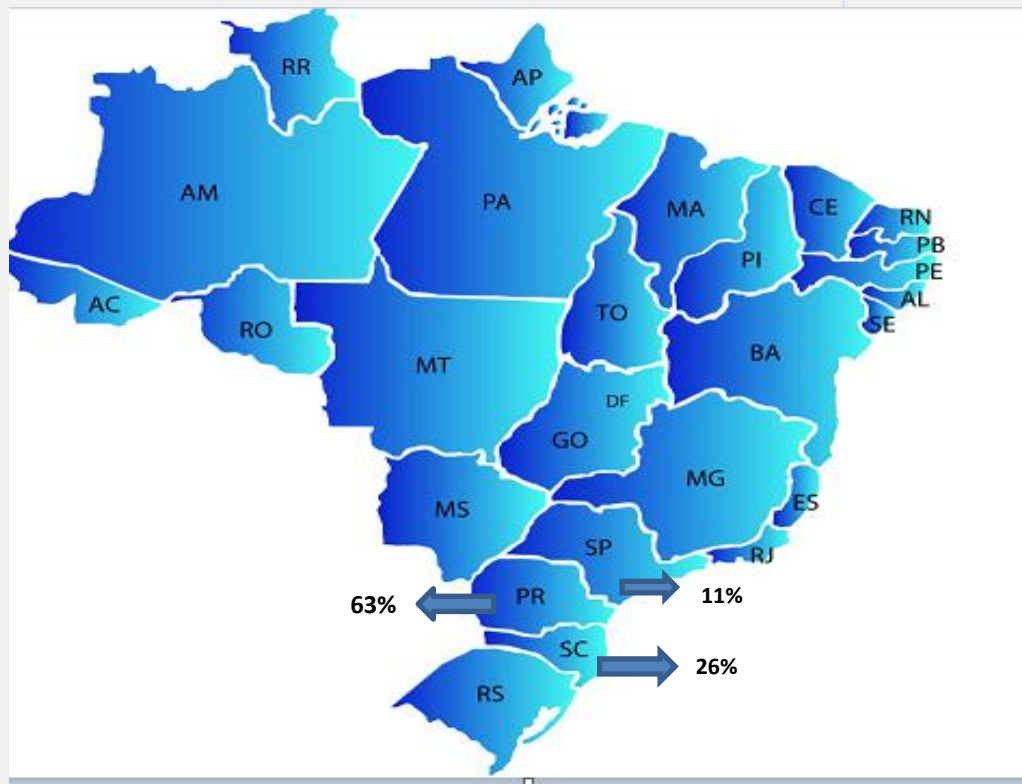
## Canal de atendimento

Os meios de recebimento das demandas pela Ouvidoria do conglomerado são:



## Demandas por Estado

Destacam-se:

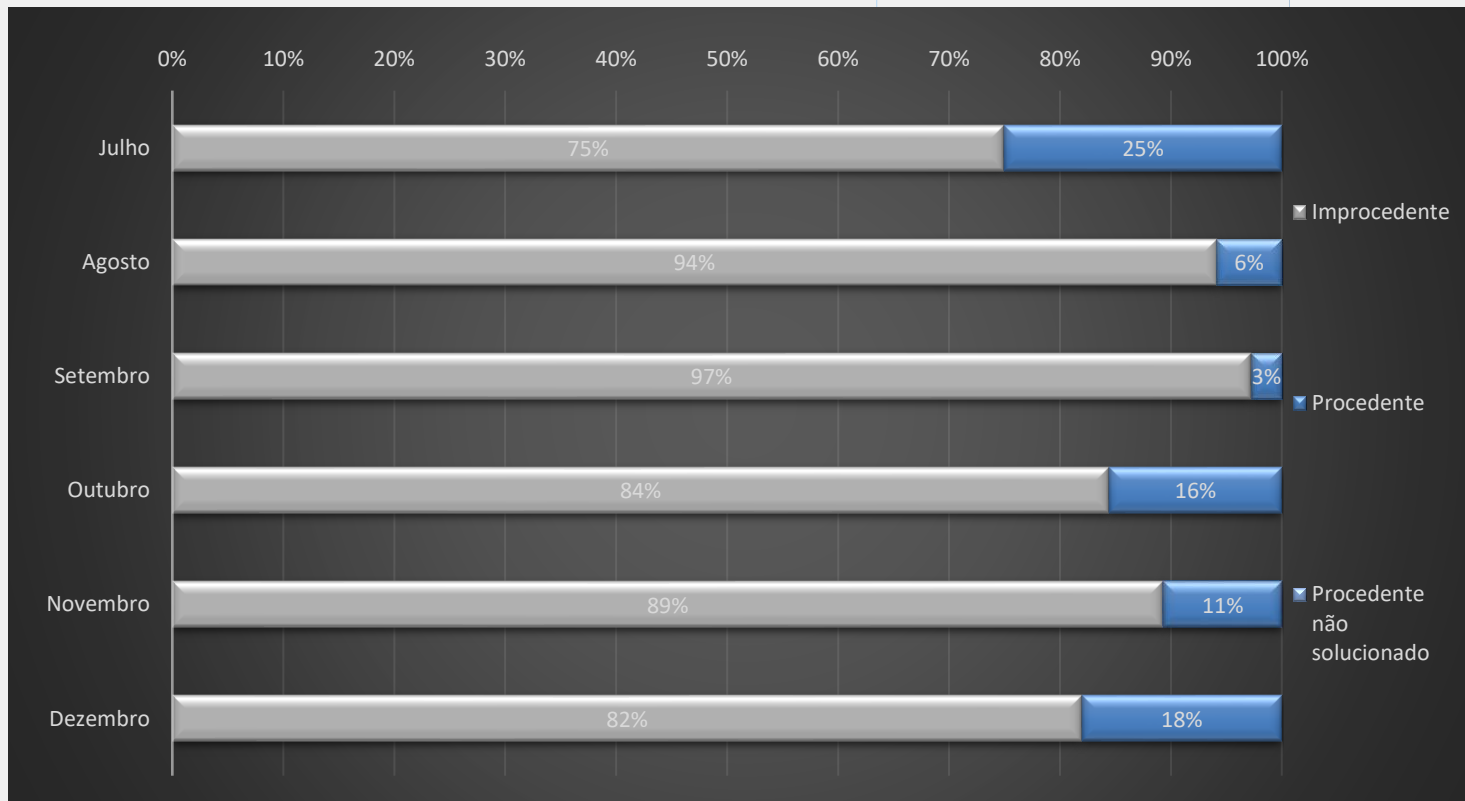


## Classificação das demandas

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.

bari.

[Política de privacidade](#) [Tabela de tarifas](#)

Central de Relacionamento - 4007 2888 / Ouvidoria - [ouvidoria@bancobari.com.br](mailto: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](http://www.bariguicreditointeligente.com.br)