



RELATÓRIO SEMESTRAL DAS  
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS  
PELA OUVIDORIA  
DATA-BASE: 31.12.2019

# Relatório Semestral das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria

## INTRODUÇÃO

Em atendimento à Resolução n.º 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco ABC Brasil referentes ao segundo semestre de 2019.

## I – ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA

O serviço de Ouvidoria do Banco ABC Brasil atende a todos os clientes do banco.

O Departamento de Ouvidoria é composto por uma Ouvidora e um integrante, ambos treinados e certificados e por um Diretor.

## II – FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria do Banco ABC Brasil está instalada na Av. Cidade Jardim, 803, 2º andar – Cep 01453-000 – São Paulo/SP.

O atendimento é feito por meio de ligações gratuitas pelo telefone 0800 725 7595, de segunda a sexta-feira das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 18:00 horas. A Ouvidoria também disponibiliza acesso por e-mail ao seguinte endereço eletrônico:

[ouvidoria@abcbrazil.com.br](mailto:ouvidoria@abcbrazil.com.br)

## III – VOLUMETRIA DO ATENDIMENTO

Após análise das demandas registradas e respondidas pela Ouvidoria no período, recebemos um total de 19 (dezenove) reclamações, sendo:

## Relatório Semestral das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria

NATUREZA	MOTIVO	IMPROCEDENTES	PROCEDENTES SOLUCIONADAS	PROCEDENTES NÃO SOLUCIONADAS	Nº TOTAL DE RECLAMAÇÕES
ATENDIMENTO	Total	0	1	0	1
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Total	0	0	0	0
OUTROS TEMAS	Total	17	1	0	18
TARIFAS E ASSEMELHADOS - TLA	Total	0	0	0	0
CONTA CORRENTE	Total	0	0	0	0
RELAÇÃO CONTRATUAL	Total	0	0	0	0
<b>Nº TOTAL DE RECLAMAÇÕES</b>		<b>17</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>

Todas as reclamações foram respondidas e solucionadas dentro do prazo regulatório.

### IV – AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco ABC Brasil implantou o instrumento de avaliação da qualidade do atendimento prestado a clientes e usuários. A remessa destas informações ao BACEN é realizada até o 5º dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência em análise.

No referido semestre foi obtida resposta na qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria no nível de satisfação mais alto.