
BANCO MONEO S.A.

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2020

Relatório Ouvidoria 1º Semestre 2020

Apresentação

Visando atender plenamente as exigências legais e buscar a satisfação total dos nossos clientes, o Banco Moneo mantém uma área de Ouvidoria a qual está atuante desde 30 de setembro de 2007. Essa área é responsável por receber as reclamações de clientes que não foram solucionadas pelo atendimento habitual e encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes em um prazo máximo de 10 dias.

Todos os canais de comunicação que o Banco utiliza para difundir produtos e serviços aos seus clientes foram adequados para que contenham o número telefônico da Ouvidoria e foi nomeado um colaborador para receber as demandas dos clientes seja através do telefone, e-mail, carta ou pessoalmente. A estrutura desta área atende plenamente as solicitações do BACEN e está adequada ao porte da Instituição.

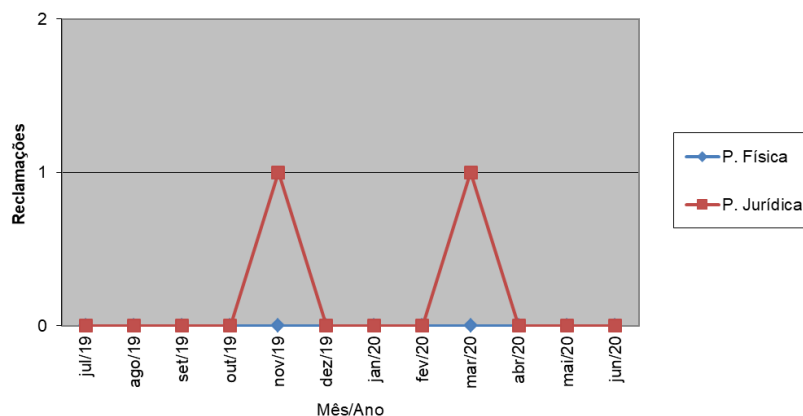
O integrante da Ouvidoria está devidamente qualificado através de exame ministrado por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme estabelecido no artigo 6º da Resolução nº 3.849, de 2010.

Aspectos sobre as Demandas

Durante o primeiro semestre de 2020, recebemos uma solicitação de clientes, por este canal de comunicação.

DEMANDAS				
PESSOA JURÍDICA	Qualificação**			jun/20
Tema	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
Comercial / Financiamento	0	0	1	1
	0	0	0	0
Total	0	0	1	1
PESSOA FÍSICA	Qualificação**			
Tema	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Comparando com os atendimentos realizados no semestre anterior, o número de manifestações se manteve, ou seja, de 01 (uma) no 2º semestre de 2019 e 01 (uma) neste 1º semestre de 2020.

Evolução Reclamações

Com base no período dos doze meses anteriores, da mesma forma que o comparativo por semestre, o número de manifestações se manteve em 01 (uma).

Tipo de Pessoa	Total Ano*	Total Ano Anterior
Pessoa Física	0	0
Pessoa Jurídica	1	1
Total	1	1

* Conforme gráfico acima.

Devido ao baixo número de demandas no semestre em questão, não houve necessidade em propormos medidas corretivas ou aprimoramento de procedimentos e rotinas, porém sugerimos ao Comitê de Estratégias Operacionais do Banco que continue buscando junto às áreas o comprometimento dos colaboradores, visando mantermos a inexistência de reclamações.

Caxias do Sul, 17 de Julho 2020.

Banco Moneo S/A
CNPJ 07.441.209/0001-30