

---

# BANCO MONEO S.A.

## Relatório de Ouvidoria *2º Semestre 2020*

## Relatório Ouvidoria 2º 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 15º da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

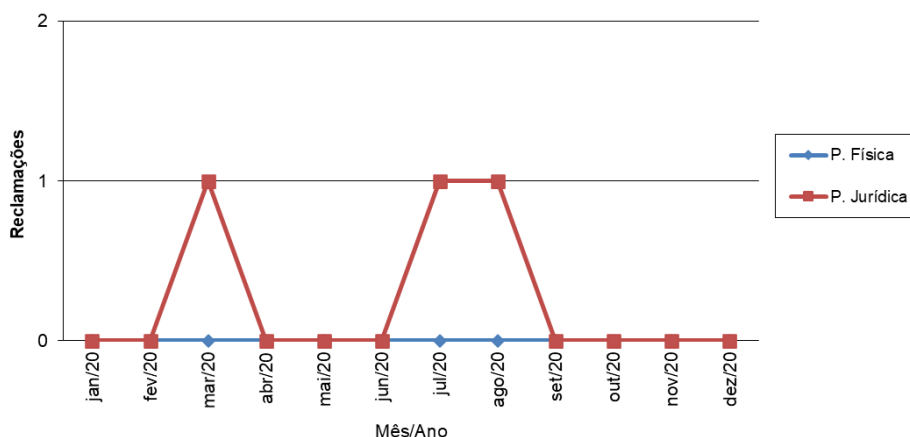
### Aspectos sobre as Demandas

Durante no segundo semestre de 2020, recebemos duas solicitações de clientes, por este canal de comunicação.

DEMANDAS				
PESSOA JURÍDICA	Qualificação**			dez/20
Tema	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
Atendimento / Financiamento	0	0	2	2
	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
PESSOA FÍSICA	Qualificação**			
Tema	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total
	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Comparando com os atendimentos realizados no semestre anterior, o número de manifestações teve um acréscimo de 50%, ou seja, de 01 (uma) no 1º semestre de 2020 e 02 (duas) neste 2º 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 teve um acréscimo de 50%, conforme quadro abaixo:

Tipo de Pessoa	Total Ano*	Total Ano Anterior
Pessoa Física	0	0
Pessoa Jurídica	3	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

\* Conforme gráfico acima.

Em atendimento a Resolução nº 28 de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, o Banco Moneo disponibiliza aos seus clientes e/ou usuários, que registraram manifestações na Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação de Atendimento do canal Ouvidoria.

O canal de Ouvidoria do Banco Moneo, realiza a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, que é disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta terminativa. Na avaliação o cliente ou usuário auferem uma nota referente a sua satisfação com a solução apresentada pela ouvidoria da Instituição para a demanda e com a qualidade do processo de atendimento prestado, devendo contemplar os itens abaixo:

**Item 1** - "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda";  
e

**Item 2** - "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria".

Após o recebimento da resposta, o Banco Moneo inclui a nota no relatório ARDR001, que tem periodicidade mensal e é remetido através do sistema STA do BACEN até o quinto dia útil do mês subsequente ao registro.

Dessa forma, no segundo semestre de 2020 foram realizadas 2 pesquisas de satisfação, conforme demonstra o quadro abaixo:

Protocolo	Canal de Atendimento	Sem nota	Nota Item 1	Nota Item 2
1037	E-mail	x		
1038	E-mail		5	5
<b>TOTAL DE AVALIAÇÕES DISPONIBILIZADAS</b>				<b>2</b>

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 a inexistência de reclamações.  
Caxias do Sul, 25 de Janeiro de 2021.

---

Banco Moneo S/A  
CNPJ 07.441.209/0001-30