

À

Diretoria do Banco Fator S/A.

Conforme determinação da Resolução do CMN de Nº 4.860 de 23/10/2020, art. 12º, parágrafo único, como Diretor responsável pela Ouvidoria do Conglomerado Fator, envio à esta diretoria o relatório referente às atividades da Ouvidoria no **1º semestre de 2021**.

O presente relatório está estruturado de acordo com as disposições estabelecidas pelo BACEN na Resolução CMN nº 4.860 e relata a atuação da Ouvidoria no referido período, tanto no aspecto quantitativo como no qualitativo, destacando, quando necessário, a eventual necessidade de aprimoramento dos procedimentos e rotinas em função das reclamações recebidas.

I – Quantitativo – Registro das Reclamações do Conglomerado Fator

De acordo com o que estabelece o art. 5º inciso I da Res. Nº 4.860 de 23/10/2020, bem como o art. 4º parágrafo 2º da ICVM Nº 529/12 e o art. 2º parágrafo 1º da Res. CNSP Nº 279/13, a Ouvidoria Fator presta atendimento para todas as empresas do Conglomerado Fator, que é constituído pelas seguintes empresas: Banco Fator S/A., Fator S/A. Corretora de Valores, Fator Seguradora S/A. e a FAR - Fator Administradora de Recursos Ltda.

Neste contexto, a Ouvidoria Fator atendeu no 1º Semestre de 2021 o total de 05 (cinco) demandas/reclamações, sendo:

- 01 recebida diretamente por esta Ouvidoria; e
- 04 recebidas através do RDR/SISCAP (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central do Brasil.

Esse número se comparado com os registrados nos períodos anteriores, quando tivemos, **14** (quatorze) demandas no 1º semestre de 2020 e **10** (dez) no 2º semestre de 2020, demonstra que, em termos quantitativos, houve uma diminuição significativa dos casos encaminhados para o atendimento desta Ouvidoria.

Para melhor exposição dos casos atendidos pela Ouvidoria do Conglomerado Fator, no 1º Semestre de 2021, demonstramos através do quadro abaixo as demandas acolhidas, segregadas por cada um dos demandantes, mês a mês.

Procedência da Demanda	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Total	%	
Corretora - H. B.	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Banco Fator - Private Banking									
• Via Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
• Via Bacen RDR	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
• Via CVM – GOI 1/ GOI 2	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
FAR	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Seguradora									
• Via Ouvidoria	1	0	0	0	0	0	1	20,0%	
• Via SUSEP	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Não Clientes									
• Via CVM	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
• Via Bacen RDR	0	0	0	0	0	4	4	80,0%	
Total Semestre	1	-	-	-	-	4	5	100%	
Média/Mês								0,83	

Figura 1 – Demandas do 1º Semestre de 2021

A Ouvidoria atendeu de forma tempestiva e esclarecedora tanto a demanda recebida do cliente da Fator Seguradora como as demais demandas recebidas através do Sistema RDR/SISCAP do BACEN.

II – Qualitativo – Julgamento das Reclamações do Conglomerado Fator

Na análise das demandas recebidas, a Ouvidoria Fator procura avaliar a coerência das reclamações através de verificações nos sistemas, controles e/ou de consultas aos gestores das áreas envolvidas. Com base nessas avaliações, efetua a classificação das reclamações de acordo com a legislação vigente.

Quando da avaliação das reclamações dos clientes e não clientes, a Ouvidoria preza pelo diálogo e age com independência, integridade, imparcialidade, transparência e rapidez, buscando, no julgamento, a solução para conciliação de eventuais divergências ou conflitos.

Para tanto, contou com o apoio da Administração que assegurou e criou condições para que a Ouvidoria tivesse uma atuação com autonomia e independência, sendo-lhe franqueado o acesso livre a qualquer dependência ou informação de qualquer das empresas do Conglomerado Fator, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Desta forma, as reclamações atendidas pela Ouvidoria do Conglomerado Fator no 1º semestre de 2021, foram classificadas de acordo com o quadro a seguir:

Julgamento	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Total	%
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	-
Improcedente	1	-	-	-	-	4	5	100%
Total Semestre	1	-	-	-	-	4	5	100%

Figura 2 - Julgamento e Qualificação das Reclamações

Do total de **05** (cinco) reclamações avaliadas, todas foram julgadas como “Improcedentes”. Não houve reclamações classificadas como “Procedente Solucionada” ou “Procedente não Solucionada” neste semestre.

04 (quatro) das demandas classificadas como “Improcedentes” (80,0%) foram recepcionadas através do sistema RDR/SISCAP do Banco Central onde os reclamantes alegaram estar sendo importunados pelo recebimento de ligações realizadas por uma empresa de cobrança denominada Fattor Recuperação de Crédito.

Assim, coube a esta Ouvidoria explicar para os reclamantes que a empresa de cobrança em questão não faz parte do Conglomerado Fator, tampouco tem vínculo com este Conglomerado.

01 (uma) demanda feita por um cliente da Fator Seguradora reclamando a falta do recebimento de apólice de seguro contratado, porém, pendente de comprovante de pagamento. Nessa reclamação o cliente apresentou um comprovante de pagamento que não tinha correspondência com boleto emitido pela Seguradora. Ademais, o cliente foi informado que a falta de pagamento implica em ausência de cobertura do seguro.

Não ocorreu neste semestre, nenhuma demanda classificada como “Procedente Não Solucionada”.

III - Detalhamento das Recomendações de aprimoramento dos procedimentos e rotinas em função das reclamações recebidas.

Tal como estabelece o inciso IV do Artigo 6º da Resolução nº 4.860 do CNM a Ouvidoria deve manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Nesse sentido informo que nas reclamações atendidas pela Ouvidoria neste semestre não foram detectados problemas nem deficiências no cumprimento das atribuições dos administradores do Conglomerado Fator.

São Paulo, 03 de agosto de 2021.

DocuSigned by:

 B0432E59CE25452

GILBERTO MORIAMA

Diretor Responsável pela Ouvidoria Fator.