

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2018

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Conglomerado Fator apresenta o relatório semestral acerca de suas atividades realizadas durante o 2º semestre de 2018, o qual foi elaborado em conformidade com a Resolução do CMN nº 4.433/15, a Resolução do CMN nº 4.629 /18, a ICVM nº 529 e a Resolução CNSP nº 279.

ESTRUTURA

A Ouvidoria Fator é composta por 01 (um) ouvidor devidamente certificado. O Ouvidor se reporta diretamente ao Diretor responsável pela Ouvidoria. A Ouvidoria Fator presta atendimento ao Conglomerado Fator, que é constituído pelas seguintes empresas:

- Banco Fator S/A.;
- Fator Corretora de Valores;
- Fator Seguradora; e
- FAR - Fator Administradora de Recursos.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Em linhas gerais, no desempenho de suas funções a Ouvidoria Fator desenvolve as seguintes atividades:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas acolhidas;
- Fornecer protocolo informando o prazo previsto para resposta, que é de até dez dias úteis;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas;
- Encaminhar a demanda, ao Gestor / Diretor da área diretamente envolvida com o produto ou serviço que está sendo objeto de questionamento, monitorando a devolução da resposta;
- Analisar o pleito do demandante e a resposta fornecida pela Área demanda;
- Encaminhar resposta conclusiva para o demandante no prazo regulamentado;
- Encaminhar a pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos clientes e usuários; e
- Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e ao Conselho de Administração, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar
CEP 04530-001 • São Paulo, SP - Brasil
Fone: +55 11 3049 9100

CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DISPONÍVEIS

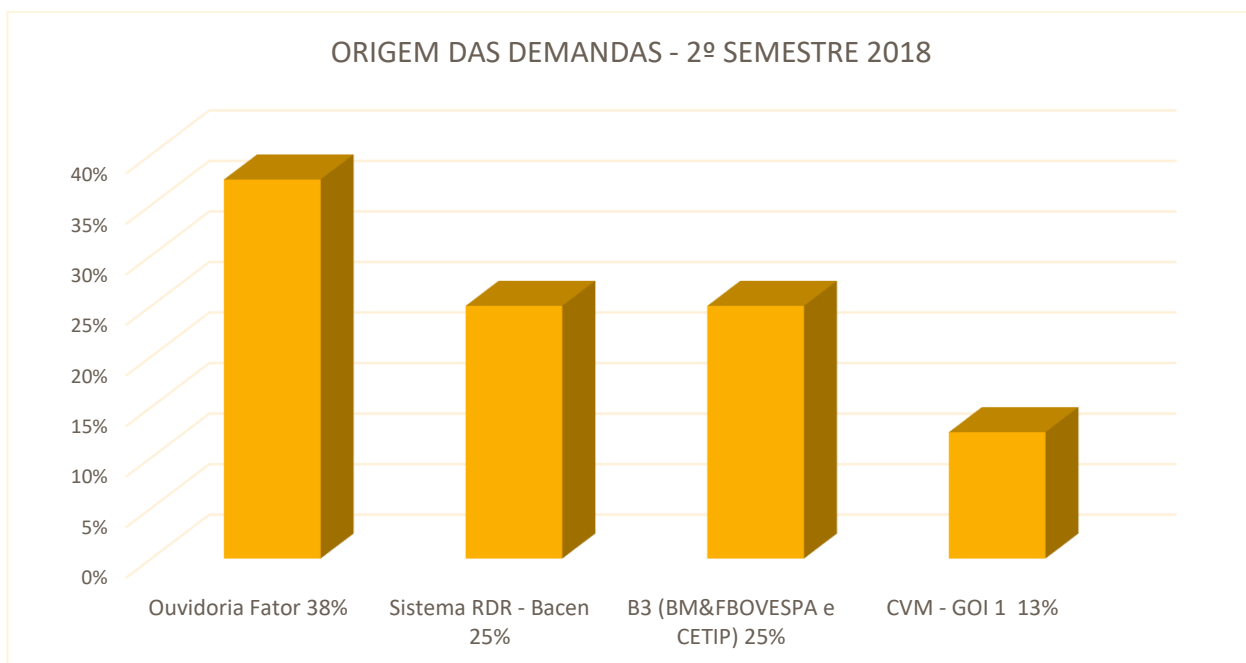
As comunicações dos clientes e demandantes para a Ouvidoria Fator podem ser feitas pelos seguintes canais de atendimento:

- Carta – enviada a Sede do grupo, sito à Rua Dr. Renato Paes de Barros, 1017 – 12º andar – Itaim - SP Cep = 04530-001.
- Através do e-mail: ouvidoria@fator.com.br;
- Por telefone - 0800 - 77- 32867 - O funcionamento do atendimento telefônico é gratuito, no intervalo de: segundas as sextas-feiras, das 09h30min. às 12h00min. e das 13h30min. às 16h30min.

Os canais de comunicação com a Ouvidoria são informados no site do Conglomerado Fator, além de estarem disponíveis nos materiais de propaganda, e-mails publicitários, notas de corretagem e na documentação cadastral dos clientes.

DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2018

A Ouvidoria Fator registrou no 2º Semestre de 2018 um total de 08 (oito) atendimentos, todos decorrentes de clientes (pessoa física) do Conglomerado Fator, sendo 03 (três) recebidos diretamente pela Ouvidoria e 05 (cinco) através de Órgãos Reguladores/Autorreguladores (Bacen, CVM e B3), conforme destacamos no gráfico a seguir:



SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar
 CEP 04530-001 • São Paulo, SP - Brasil
 Fone: +55 11 3049 9100

QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

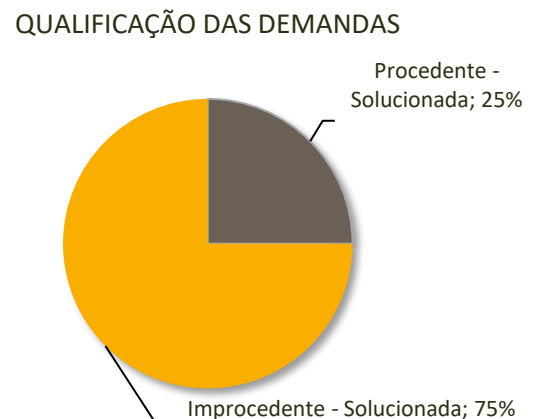
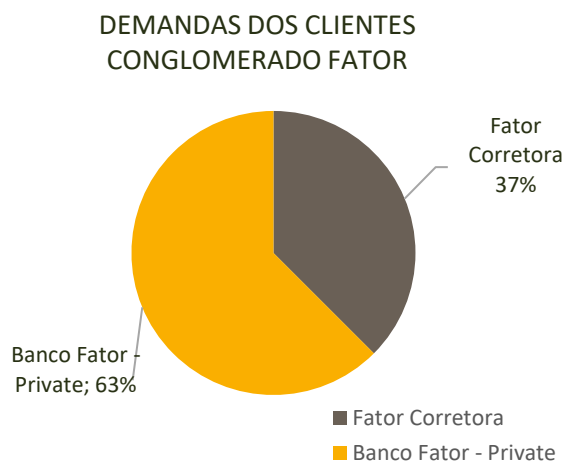
No que tange à classificação das demandas recebidas dos clientes no período para tratamento da Ouvidoria junto às empresas do Conglomerado Fator, 63% se referem à Área de Private Banking do Banco Fator e 37% à Fator Corretora.

Quando da análise das reclamações dos clientes, a Ouvidoria Fator sempre procura agir com imparcialidade e de acordo com os princípios éticos, legais, morais, de acordo com as normas internas e externas sobretudo, com código de defesa do consumidor.

Desta forma, do total de reclamações avaliadas no período, 02 (25,0%) foram julgadas como “Procedente Solucionada”, sendo uma decorrente de um cliente do Private Banking e a outra de cliente Home Broker da Fator Corretora; ambas devidamente acolhidas e atendido o pleito dos demandantes.

Quanto às reclamações classificadas como “Improcedente Solucionada”, 06 (75,0%), deste total, quatro foram recebidas de um único cliente do Private Banking (que abriu demandas na Ouvidoria e nos Órgãos Reguladores) e duas foram recebidas de cliente da Corretora Fator (via B3), e todas tiveram suas reivindicações devidamente tratadas, explicadas e justificadas aos demandantes.

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



SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar
 CEP 04530-001 • São Paulo, SP - Brasil
 Fone: +55 11 3049 9100

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em conformidade com o artigo 14 da Resolução nº 4.629, a Ouvidoria Fator efetuou a pesquisa de qualidade relativa aos atendimentos dos três clientes que registraram suas demandas diretamente na Ouvidoria, através do envio do e-mail solicitando a avaliação (por meio das notas de 1 a 5) do atendimento a eles dispensado, contudo, os clientes não responderam o e-mail de pesquisa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria Fator no período foi pautada pela busca de atendimento às demandas dos clientes e usuários de forma a assegurar a aplicabilidade das normas legais relativas aos direitos do consumidor, além do aprimoramento e a qualidade dos serviços prestados.

SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar
CEP 04530-001 • São Paulo, SP - Brasil
Fone: +55 11 3049 9100