

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2019

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Conglomerado Fator apresenta o relatório semestral acerca de suas atividades realizadas durante o 2º semestre de 2019, 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 duas pessoas, 01 (um) ouvidor e 01 (um) substituto devidamente certificados. 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 S/A. Corretora de Valores;
- Fator Seguradora S/A.; e
- FAR - Fator Administradora de Recursos Ltda.

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 demandada;
- 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

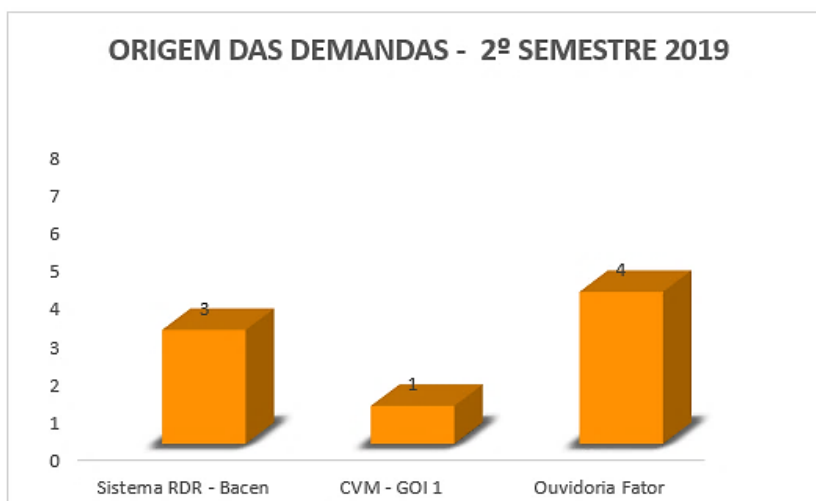
As comunicações dos clientes e demandantes para a Ouvidoria Fator podem ser feitas pelos seguintes canais de atendimento:

- 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 às sextas-feiras, das 09h às 12h e das 13h às 16h.

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 2019

A Ouvidoria Fator registrou no 2º Semestre de 2019 um total de 08 (oito) atendimentos decorrentes de pessoa física, dos quais, somente 04 foram recebidos diretamente pela Ouvidoria, e os 04 restantes, através de demandas dos Órgãos Reguladores (sendo 03 do Bacen e 01 da CVM), conforme destacamos no gráfico a seguir:



QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

No que tange à classificação das demandas recebidas dos clientes e não clientes no período para tratamento da Ouvidoria junto às empresas do Conglomerado Fator, 37,5% do total referem-se à clientes do Private Banking do Banco Fator, 25% clientes da Corretora e os 37,5% restantes referem-se a reclamações registradas por “não clientes”.

SÃO PAULO

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

Quando da análise das reclamações recebidas, 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%) foram julgadas como “Procedente Solucionada”, sendo 02 (duas) decorrentes de clientes do Private Banking.

Quanto às reclamações classificadas como “Improcedente Solucionada”, 06 (75,0%); deste total, 03 (três) foram recebidas através do sistema RDR do Bacen, e foram realizadas por pessoas que não fazem parte do rol de clientes do Fator e não tinham nenhuma relação com os produtos do Conglomerado Fator. Das 03 (três) restantes, 01 (uma) foi recebida da CVM referente a reclamação feita pelo Cliente sobre o prazo para disponibilização das novas cotas do Fundo de Investimento para negociação, conforme informado ao cliente, a data informada pelo Fator estaria correta, sendo subsidiada pelo anúncio de emissão de cotas do fundo pleiteado. Encaminhados ao Cliente toda a documentação que embasou nossa resposta.

As outras 02 (duas), ambas foram recepcionadas diretamente na Ouvidoria e referem-se: 01 (uma) solicitação de extrato por suposta divergência nos valores dos ativos, o cliente foi informado que os valores estavam corretos e não divergiam conforme memória de cálculo apresentada. A outra foi uma reclamação na demora do crédito aos herdeiros no processo de inventário/ partilha. Informamos ao inventariante que o atraso se deu por falta de documentação dos herdeiros legais, conforme solicitação e orientação dada pelo departamento jurídico.

Todas as reclamações classificadas como “Improcedentes” 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 quatro 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, no entanto, apenas dois clientes responderam à pesquisa de satisfação.

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 da 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