



## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

(01/01/2021 a 30/06/2021)

Banco Genial S.A. e Genial Institucional CCTVM S.A.

Em cumprimento ao disposto no inciso V do artigo 6º da Resolução 4.433, de 23.07.2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no1º semestre de 2021.

Dividimos nosso relatório em duas partes:

- I. Aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;
- II. Aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

### I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

O componente de Ouvidoria do atual Banco Genial S.A. foi implantado em 01º de agosto de 2012.

É importante registrar que, conforme facultado pelo art. 5º, I, da Resolução 4.433/15, foi instituído o componente organizacional único do Conglomerado Brasil Plural (atual Conglomerado Genial), formado pelas instituições “Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo” (atual Banco Genial S.A.) e “Brasil Plural CCTVM S.A.” (atual Genial Institucional CCTVM S.A), conforme Ata de Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária do Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo datada de 25 de março de 2013, publicada no Diário Oficial, de 27.12.2013.

Relativamente ao semestre encerrado em 30 de junho de 2021, foram registradas reclamações por canais telefônicos, por e-mail e por reclamações por canais da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), conforme demonstrado abaixo:

[BANCOGENIAL.COM](http://BANCOGENIAL.COM)

RIO DE  
JANEIRO

PHONE:  
55 21 3923-3000  
3500-3000

SÃO  
PAULO

PHONE:  
55 11 3206-8000  
2920-8000

MIAMI  
AFFILIATE

PHONE:  
1 212 388-5600

NEW YORK  
AFFILIATE

PHONE:  
1 212 388-5600



RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR  
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO  
BANCO GENIAL S.A.  
GENIAL INSTITUCIONAL CCTVM S.A.  
DATA-BASE: 30.06.2021

Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
CARTA CIRCULAR 3.298/08 – TEMAS	0	0	0	0	0	0	0
E-MAILS PARA A OUVIDORIA	93	8	85	0	0	0	0
LIGAÇÕES AO DDG (0800)	20	6	14	0	0	0	0
RDR (BACEN)	51	0	51	0	0	0	0
OUVIDORIA CVM	11	0	11	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>175</b>	<b>14</b>	<b>161</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (DIAS)	-	5	14	-	-	-	-

Legenda:

I = improcedente | PS = procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR  
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS  
BANCO GENIAL S.A.  
GENIAL INSTITUCIONAL CCTVM S.A.  
DATA-BASE: 30.06.2021

Demandas	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
CARTA CIRCULAR 3.298/08 – TEMAS	0	0	0	0	0	0	0
E-MAILS PARA A OUVIDORIA	25	18	16	13	10	11	93
LIGAÇÕES AO DDG (0800)	4	3	5	4	3	1	20
RDR (BACEN)	10	4	5	10	13	9	51
OUVIDORIA CVM	0	0	3	1	2	5	11
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (DIAS)	11	14	13	12	14	14	-



## II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Como é do conhecimento de V.Sas, a dotação do componente de ouvidoria levou em conta que a previsão de demanda de solicitações de clientes e usuários do Conglomerado Genial seja pequena, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se dotar o componente de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários de nossos serviços.

Neste contexto, o Conglomerado Genial mantém os canais de comunicação 0800 e email para os serviços de atendimento e assessoramento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

Cumpramos informar que, a partir de dezembro de 2017, o atual Banco Genial S.A. foi vítima do uso de seu nome na aplicação de um golpe, com a cobrança de valores de terceiros para liberação de empréstimos. A situação se manteve durante o 1º semestre de 2018 e o Banco procurou a Delegacia de Crimes Cibernéticos de SP, publicou uma mensagem com destaque em seu sítio na internet e conseguiu, ainda, derrubar alguns sítios da internet que se utilizavam da marca Brasil Plural para atrair mais vítimas.

Ao final do primeiro semestre e ao longo do segundo semestre de 2018, contudo, o golpe parece não estar mais sendo aplicado em nome do conglomerado, com poucas reclamações. Houve leve aumento outra vez no primeiro semestre de 2019, mas novamente diminuição no segundo semestre de 2019.

Ao longo de 2020, houve aumento de chamadas relacionadas a problemas de processamento de depósitos feitos em contas de clientes do Banco, de responsabilidade dos clientes, não desta IF. O assunto segue recorrente em 2021 e o Conglomerado Genial se prepara para responder a essa nova fase de demandas em sua Ouvidoria. O tema foi endereçado diretamente com esses clientes.

De forma a atender os preceitos da Ouvidoria de atendimento aos clientes, mesmo que as vítimas não fossem propriamente clientes do conglomerado, foram oferecidas todas as informações relevantes.

Cabe à Ouvidoria, portanto:

- a. Receber as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Banco;
- b. Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;

[BANCOGENIAL.COM](http://BANCOGENIAL.COM)

RIO DE  
JANEIRO

PHONE:  
55 21 3923-3000  
3500-3000

SÃO  
PAULO

PHONE:  
55 11 3206-8000  
2920-8000

MIAMI  
AFFILIATE

PHONE:  
1 212 388-5600

NEW YORK  
AFFILIATE

PHONE:  
1 212 388-5600



- c. Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e informar, por e-mail ou telefone, aos clientes, a solução encontrada antes do prazo legal para o fechamento do registro;
- d. Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços, a partir das manifestações dos clientes.

Para desempenhar tais atividades, o Conglomerado Genial mantém a sua Ouvidoria com as seguintes características:

- a. Está localizada na Sede da Instituição à Praia de Botafogo, 228 – 9º andar, CEP 22250-906, Rio de Janeiro, RJ;
- b. Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- c. É composta somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor, diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- d. Nas ausências ou impedimentos da Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Alexandre Moreira Conde;
- e. Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador ligado e capacitado para qualquer demanda a qualquer momento, ramal telefônico.

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503/10, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG (0800-075-8725), já foi inserido no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado nas dependências do Banco Genial S.A. e da Genial Institucional CCTVM S.A. e em sua página na internet ([www.bancogenial.com](http://www.bancogenial.com)).

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

Rio de Janeiro, 07 de julho de 2021.

BANCOGENIAL.COM

RIO DE  
JANEIRO

PHONE:  
55 21 3923-3000  
3500-3000

SÃO  
PAULO

PHONE:  
55 11 3206-8000  
2920-8000

MIAMI  
AFFILIATE

PHONE:  
1 212 388-5600

NEW YORK  
AFFILIATE

PHONE:  
1 212 388-5600