

São Paulo, 15 de Julho de 2020.

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto na Circular nº. 3.503/2010 e Resolução 4433/2015 do Banco Central do Brasil (BACEN), apresentamos a seguir as informações relacionadas à atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2020.

O presente relatório, foi elaborado abrangendo:

- **Seção Descritiva;**
- **Seção Estatística:**
 - Aspectos Quantitativos;
 - Aspectos Qualitativos;
- **Seção Descritiva**

O componente organizacional de Ouvidoria da Genial, que atende simultaneamente à Genial Investimentos Corretora de Valores Mobiliários S.A. (“Genial Investimentos”) e à Genial Institucional Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“Genial Institucional”), tem como atribuição, atuar como um canal de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos (art. 3º, inciso II, da Resolução 4433/2015).

A Genial Investimentos e Genial Institucional estão localizadas na filial que as instituições compartilham à Rua Surubim, 373 – 4º Andar – São Paulo/SP, e funciona em dia úteis, das 9h00 às 18h00 (exceto finais de semana e feriados).

Os canais de atendimento da Ouvidoria disponíveis são: via DDG (0800 605 8888), e-mail (ouvidoria@genialinvestimentos.com.br), site www.genialinvestimentos.com.br (formulário), presencial ou correspondência.

Para atuação da Ouvidoria, é utilizado sistema chamado Zendesk (Plataforma de Atendimento), onde todas as ocorrências são registradas, protocoladas, acompanhadas e dado o devido posicionamento ao manifestante, sempre respeitando o prazo de resposta de até 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização – art. 6º, Res 4433/15.

DS
UR

DS
LGV

DS
JRP

DS
ETVS

1
DS
ALS

DS
AMC

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta por um Diretor Responsável Sr. Alexandre Conde e Angelis Santana, como Ouvidora pela Genial Institucional e o Diretor responsável Sr. Luiz Resende e José Ricardo Pinheiro, como ouvidor pela Genial Investimentos.

Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor de ambas as instituições, o atendimento será efetuado pelo (a) Sr. Luiz Vieira e/ou Elfio Tadeu Valente, devidamente aprovados em curso de certificação de Ouvidor, nos moldes do art. 16, da Resolução BACEN 4.433/15.

A Ouvidoria da Genial Investimentos e Genial Institucional executa as seguintes atividades:

Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanente das questões levantadas pelos mesmos;

Recebe (sugestões, reclamações, dúvidas, elogios e denúncias) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Genial Investimentos e Genial Institucional;

Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando o prazo legal para o fechamento do registro e;

Sugere/recomenda mudanças/melhorias de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

➤ **Seção Estatística**

○ **Aspectos Quantitativos**

Esta retrata a periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução e classificação de ocorrências por procedente e improcedente.

No 1º semestre de 2020 (01/01/2020 a 30/06/2020), a Ouvidoria registrou 140 (cento e quarenta) ocorrências no total, tendo um aumento de 133 % comparado as 60 demandas registradas no 1º semestre de 2019. Esse aumento se deu por conta do volume de contas abertas em relação a 2019, onde havia 56.770 contas ativas, enquanto em 2020 haviam 89.791, um aumento significativo de 63% em relação a 2019.

Comparativo 1º Semestre 2020			
Período	1º Semestre 2019	1º Semestre 2020	%
Janeiro	6	23	283%
Fevereiro	7	24	243%
Março	6	25	317%
Abril	4	24	500%
Maio	4	24	500%
Junho	33	20	-39%
Total no Semestre	60	140	133%
Média Mensal	10	23	

Classificação das reclamações 1º Semestre 2020	
Tipo	Quantidade
Reclamação Procedente	3
Reclamação Improcedente	134
Dúvidas	2
Elogios	0
Solicitação	1
Total	140

Informações consolidadas das demandas registradas na Ouvidoria, classificadas conforme os seguintes critérios:

Demanda	Critérios utilizados
Procedente	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar

Abaixo, segue o demonstrativo mensal das ocorrências registradas pelo canal da Ouvidoria no 1º semestre de 2020, segmentado por tipo de pessoa (Física / Jurídica):

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA						
1º Semestre de 2020						
Período	Ocorrências	Pessoa Física		Pessoa Jurídica		Prazo Médio de Solução
		Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	
Janeiro	23	0	23	0	0	9
Fevereiro	24	0	24	0	0	14
Março	25	1	24	0	0	9
Abril	24	1	23	0	0	12
Maio	24	1	23	0	0	9
Junho	20	0	20	0	0	8
Total	140	3	137	0	0	10

Relativamente ao período de 1 de Janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020, 140 (cento e quarenta) ocorrências foram atendidas pelo canal de Ouvidoria da Genial Investimentos, enquanto a Genial Institucional recebeu apenas 4 reclamações, as quais, tanto da Investimentos quanto da Institucional, foram devidamente solucionadas e respondidas pelos envolvidos, sem a necessidade de intervenções da Diretoria. Nos meses de Fevereiro e Abril, os prazos se estenderam devido ao tipo de análise em relação as reclamações no período, onde as soluções necessitavam de um prazo maior por conta da complexidade das reclamações. No entanto os clientes foram informados em relação aos prazos mais extensos. Dentro do primeiro 1º semestre de 2020 3 (três) reclamações foram procedentes, enquanto que 137 (cento e trinta e sete) foram reclamações improcedentes, tendo o prazo médio de resposta para todas as ocorrências de 10 dias úteis.

○ Aspectos Qualitativos

Cabe a esta seção, conter análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de Ouvidoria, bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

Como é do conhecimento de V.Sas., a dotação do componente de Ouvidoria, levou em conta que a demanda histórica de solicitações dos clientes e usuários sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

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

A Genial Investimentos e Genial Institucional, considerando sua demanda histórica de solicitações, deliberaram conduzir diretamente sua atividade de Ouvidoria, desvinculando-se de serviços terceirizados.

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado pela Genial Investimentos em sua página na internet (www.genialinvestimentos.com.br) e por outros canais de comunicação com os clientes;

À disposição para eventuais esclarecimentos.

DocuSigned by:
Luis Resende
3CB13CCF26E24DC...

Luis Resende
Diretor (Investimentos)

DocuSigned by:
Jose Ricardo Pinheiro
47397BB48BAE440...

Jose Ricardo Pinheiro
Ouvidor (Investimentos)

DocuSigned by:
Luis Vieira
477736239E394D4...

Luis Vieira
Suplente

DocuSigned by:
Alexandre Moreira Conde
EC3C3CC185D1471...

Alexandre Conde
Diretor (Institucional)

DocuSigned by:
Angelis Leite Santana
CF451ADA3B084E8...

Angelis Santana
Ouvidor (Institucional)

DocuSigned by:
Elfio Tadeu Valente Sa
16BD09139217474...

Elfio Tadeu Valente
Suplente