

São Paulo, 15 de Julho de 2019.

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 2019.

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 seuş 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.

X



A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta por um Diretor Responsável Sr. Alexandre Conde e o Ouvidor Sr. José Ricardo Pinheiro.

Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo (a) Sr. Paulo Roberto Gallo Junior, devidamente aprovado 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 2019 (01/01/2019 a 30/06/2019), a Ouvidoria registrou 60 (sessenta) ocorrências no total, tendo um aumento de 140% comparado as 25 demandas registradas no 1º semestre de 2018.

P



Comparativo 1° Semestre 2019								
Período	1º Semestre 2018	1º Semestre 2019	%					
Janeiro	0	6	0%					
Fevereiro	3	7	133%					
Março	4	6	50%					
Abril	7	4	-43%					
Maio	4	4	0%					
Junho	7	33	371%					
Total no Semestre Média Mensal	25 4	60 10	140%					

Classificação das reclamações 1º Semestre 2019					
Tipo	Quantidade				
Reclamação Procedente	18				
Reclamação Improcedente	42				
Dúvidas	20				
Elogios	1				
Solicitação	42				
Total	123				

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 2019, segmentado por tipo de pessoa (Física / Jurídica):

A P



	RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA 1º Semestre de 2019									
Período	0	Pessoa Física		Pessoa Jurídica		Prazo Médio				
	Ocorrências	Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	de Solução				
Janeiro	6	1	5	0	0	2				
Fevereiro	7	1	6	0	0	3				
Março	6	1	5	0	0	3				
Abril	4	2	2	0	0	6				
Maio	4	1	3	0	0	2				
Junho	33	12	21	0	0	3				
Total	60	18	42	0	0	3				

Relativamente ao período de 1 de Janeiro de 2019 a 30 de junho de 2019, das 60 (sessenta) ocorrências atendidas pelo canal de Ouvidoria, as quais foram devidamente solucionadas antes do prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis e respondidas pelos envolvidos, sem a necessidade de intervenções da Diretoria, sendo que 18 (dezoito) foram reclamações procedentes, enquanto que 42 (quarenta e duas) foram reclamações improcedentes, tendo o prazo médio de resposta para todas as ocorrências de 3 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

4



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.

José Ricardo Pinheiro

Ouvidor

Alexandre Conde

Diretor de Ouvidoria