São Paulo, 02 de janeiro 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 2º 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 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.

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta por um Diretor Responsável pela Genial Institucional Sr. Alexandre Conde, o Ouvidor Sr. José Ricardo Pinheiro e o Diretor Responsável pela Genial Investimentos Sr. Luis Resende.

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, 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 2º semestre de 2019 (01/07/2019 a 31/12/2019), a Ouvidoria registrou 233 (duzentas e trinta e três) ocorrências no total, tendo um aumento de 455% comparado as 42 registradas no 2º semestre de 2018.

Esse aumento se deu por conta do volume de contas abertas ao longo do período do 2º semestre de 2019 em comparação ao de 2018, o aumento foi de 64,6% no total de contas abertas, justificando assim o aumento de reclamações realizadas no canal da Ouvidoria.

Não forma identificadas reclamações relacionadas a ouvidoria da Genial Institucional ao longo do período, portanto não houve dados a serem inseridos.

Comparativo 2° Semestre 2019			
Período	2º Semestre 2018	2º Semestre 2019	%
Julho	10	61	510%
Agosto	6	49	717%
Setembro	9	64	611%
Outubro	6	18	200%
Novembro	3	32	967%
Dezembro	8	9	13%
Total no Semestre	42	233	455%
Média Mensal	7	39	

Classificação das reclamações 2° Semestre 2019	
Tipo	Quantidade
Reclamação Procedente	27
Reclamação Improcedente	206
Total	233

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 2º semestre de 2019, segmentado por tipo de pessoa (Física / Jurídica):

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA 2º Semestre de 2019						
Período	Ocorrências	Pessoa Física		Pessoa Jurídica		Prazo Médio de Solução
		Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	
Julho	61	6	54	0	0	3
Agosto	49	0	50	0	0	1
Setembro	64	15	49	0	0	3
Outubro	18	0	18	0	0	3
Novembro	32	3	29	0	0	5
Dezembro	9	3	5	0	1	7
Total	233	27	205	0	1	4

Relativamente ao período de 1 de Julho de 2019 a 31 de Dezembro de 2019, das 233 (duzentas e trinta e três) ocorrências atendidas pelo canal de Ouvidoria, as quais foram devidamente solucionadas e respondidas pelos envolvidos, sem a necessidade de intervenções da Diretoria, sendo que 27 (vinte e sete) foram reclamações procedentes, enquanto que 206 (duzentas e seis) foram reclamações improcedentes, tendo o prazo médio de resposta para todas as ocorrências de 4 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.

José Ricardo Pinheiro
Ouvidor

Alexandre Conde
Diretor de Ouvidoria - Genial Institucional

Luis Resende
Diretor de Ouvidoria - Genial Investimentos