

g⁺enial

Relatório da Ouvidoria 2º Semestre 2024

Banco Genial S.A., Genial Institucional CCTVM S.A. e
Genial Investimentos CVM S.A.





RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA (01/07/2024 à 31/12/2024)

Banco Genial S.A., Genial Institucional CCTVM S.A. e Genial Investimentos CVM S.A.

Em cumprimento ao disposto no art. 13, da CMN 4.860, de 23.10.2020, e as Resoluções BCB nº 28/2020, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2024.

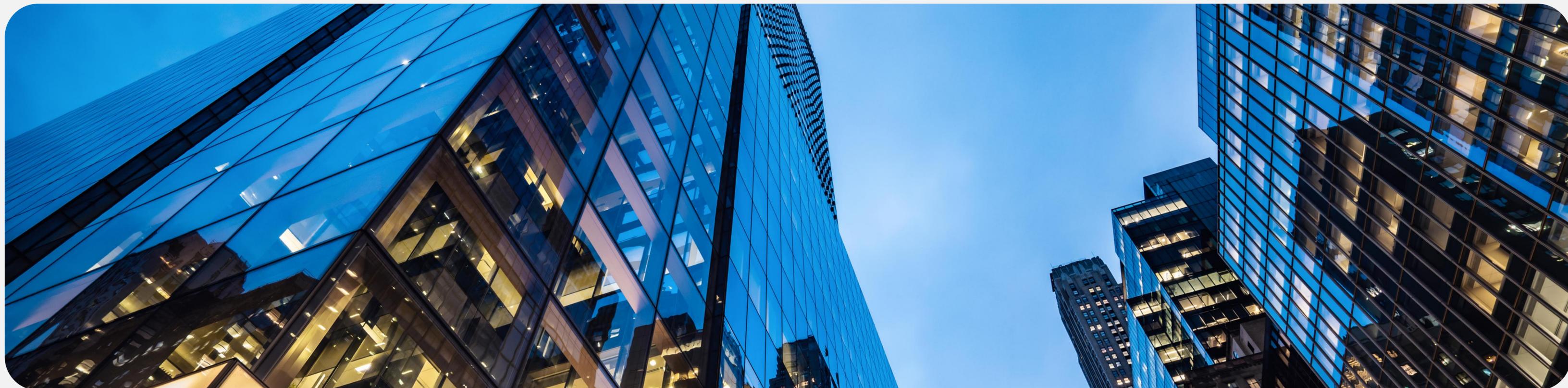
Dividimos nosso relatório em duas partes:

- 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.

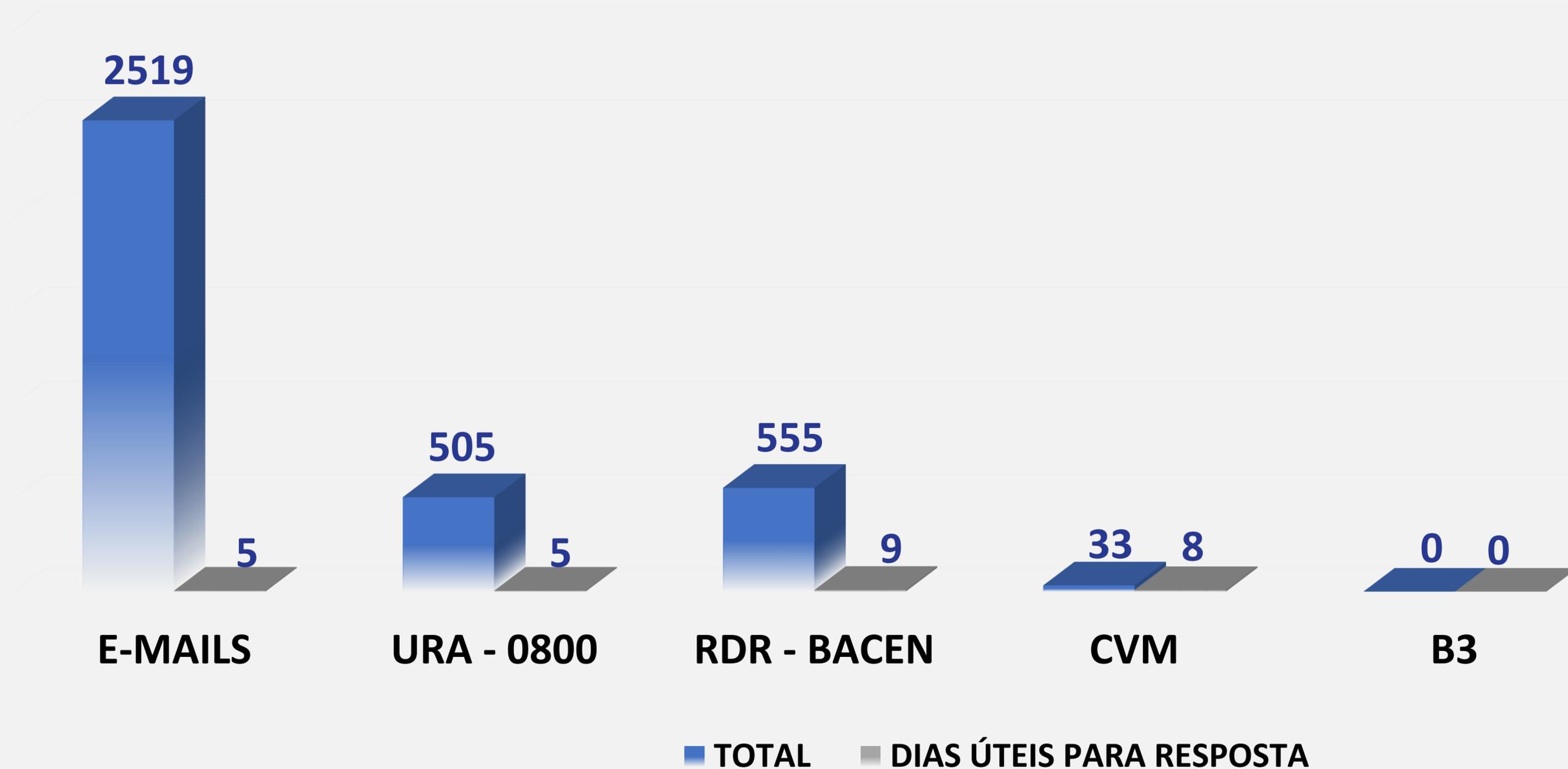
I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

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

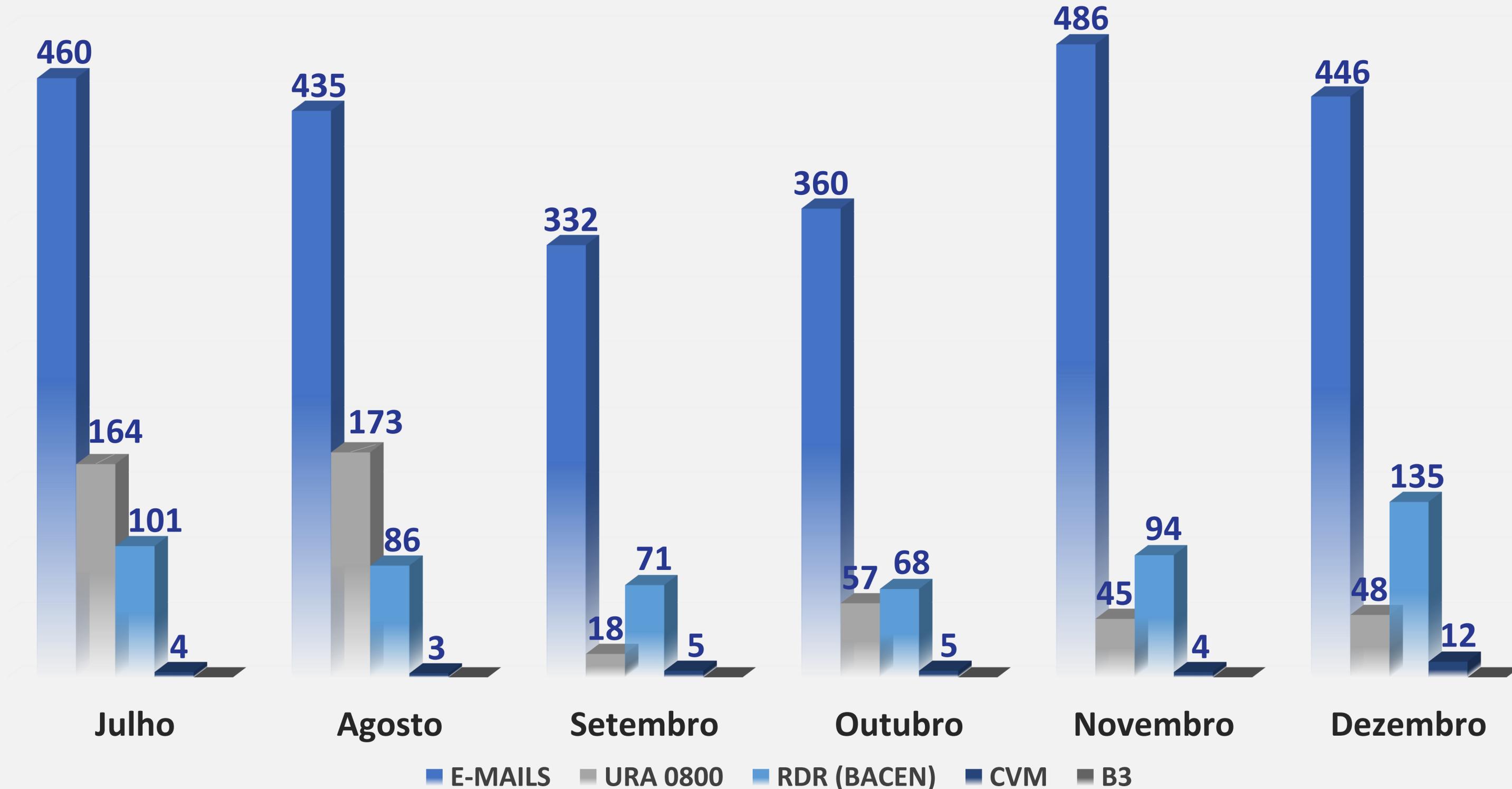
É importante registrar que, conforme facultado pelo art. 5º, I, da Resolução 4.433/15, foi instituído o componente organizacional único do Conglomerado Brasil Plural (atual Conglomerado Genial), formado pelas instituições “Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo” (atual Banco Genial S.A.) e “Brasil Plural 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. Da mesma forma, a Genial Investimentos CVM S.A. passou formalmente a fazer parte do componente organizacional único de Ouvidoria a partir da Ata de Assembleia Geral Extraordinária da companhia de 12 de março de 2021.



Relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2024, foram registradas reclamações por e-mail, canais telefônicos, Banco Central (Bacen), Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e B3 (Bolsa), totalizando **3.612** registros, conforme demonstrado abaixo:



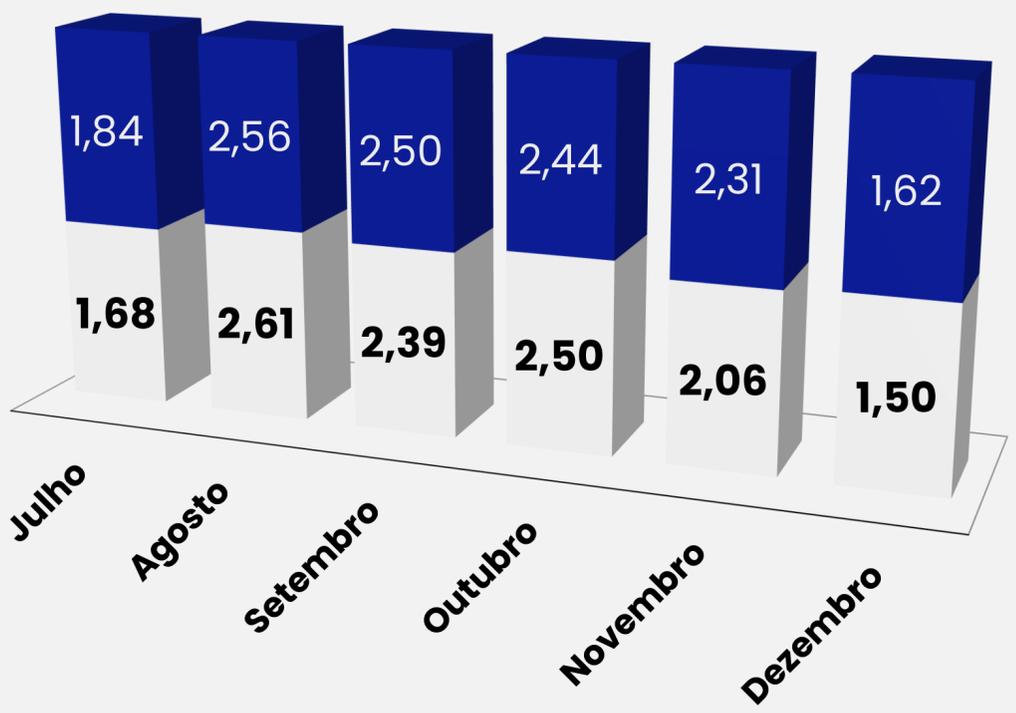
REGISTROS MENSAIS





AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

No segundo semestre de 2024, enviamos a Pesquisa de satisfação para que fossem avaliadas as soluções apresentadas e a qualidade do atendimento, atribuindo notas de 1 a 5 a cada pergunta.



Nota do Atendimento Nota da solução

2,22 2,37

Relatório



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 e-mail para os serviços de atendimento e assessoramento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

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.

Em 2022, a equipe continuou se desenvolvendo com a chegada de mais um profissional certificado, fazendo frente, assim, às demandas crescentes de clientes do conglomerado.



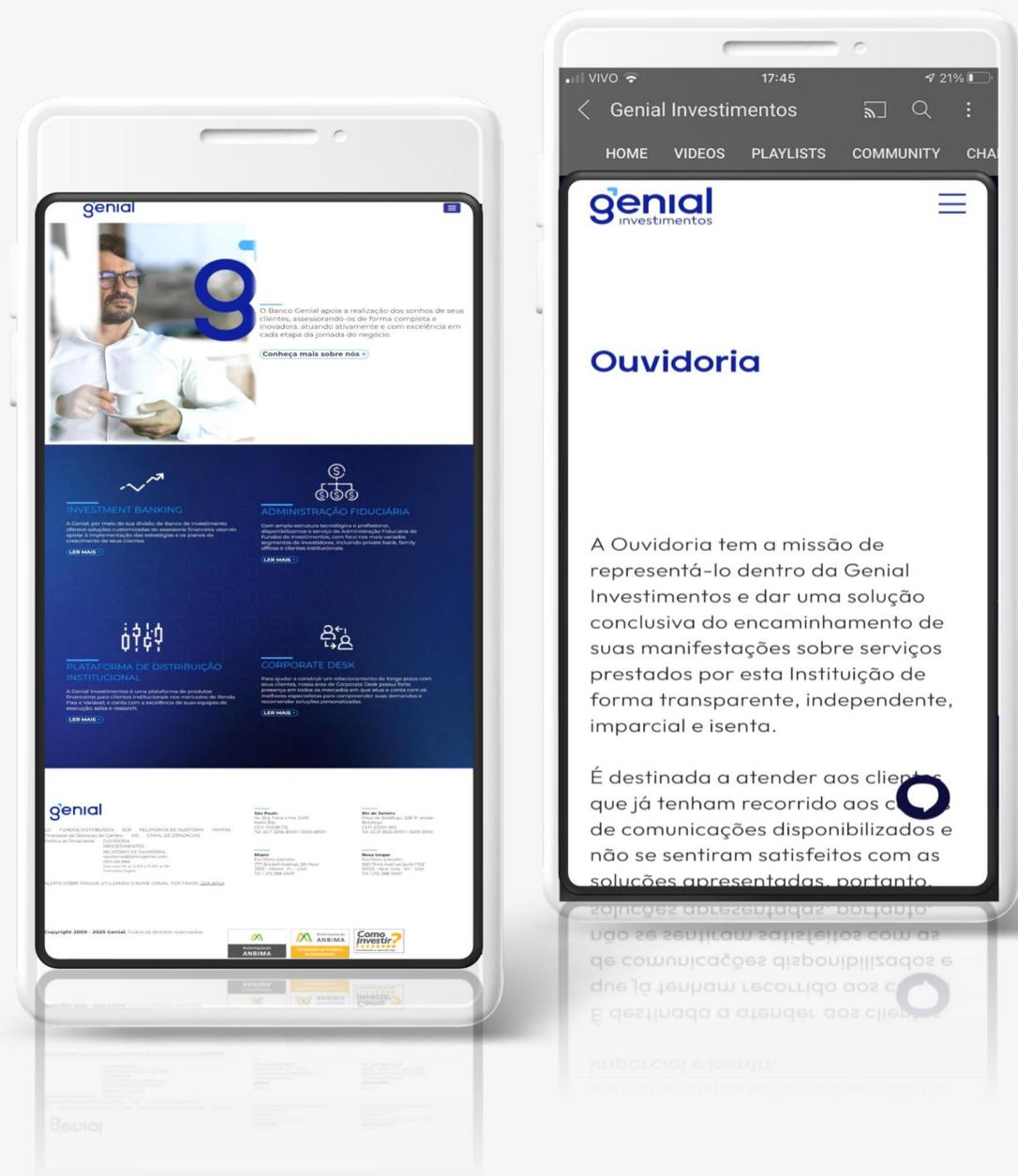
CABE À OUVIDORIA:

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

- ✓ Está localizada na Sede da Instituição à Praia de Botafogo, 228 – 9º andar, CEP 22250-906, Rio de Janeiro, RJ, bem como em sua agência em São Paulo, SP, à Av. Brigadeiro Faria Lima, 3400 – 8º andar, CEP 04538-132;
- ✓ Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- ✓ É composta por duas pessoas, ambas Ouvidores certificados, diretamente supervisionados pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- ✓ Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Alexandre Moreira Conde;
- ✓ Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador ligado e capacitado para qualquer demanda a qualquer momento, ramal telefônico.



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, 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 suas páginas na internet:



bancogenial.com



genialinvestimentos.com.br



0800 688 8888



Formulário para contato eletrônico:
genialinvestimentos.com.br/ouvidoria

**Atendimento de segunda a sexta-feira,
das 09h às 18h (exceto feriados).**

genial

SÃO PAULO

Av. Brigadeiro Faria Lima,
n° 3.400, conjunto 92 Itaim Bibi,
São Paulo – SP CEP 04538-132 - Brasil
Telefone: +55 11 3206-8000

RIO DE JANEIRO

Praia de Botafogo, 228, 9º
andar
Botafogo, Rio de Janeiro - RJ
CEP 22250-906 - Brasil
Telefone: +55 21 3923-3000

NOVA YORK

Brasil Plural Securities LLC
545 Madison Avenue, 8th floor
10022 New York - NY - USA
Telefone: +1 212 388-5600

MIAMI

Brasil Plural Securities LLC
777 Brickell Avenue, 5th floor
33131 - Miami - FL - USA
Telefone: +1 212 388-5600