

# Relatório de Ouvidoria

## 2º Semestre de 2020

Código	02/2020
Área Responsável	Ouvidoria
Aprovação	Reunião de Dir. Exec.
Ata N°	004/2020
Expedição	31/03/2021

## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>4. ATENDIMENTO REALIZADOS .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>6</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral da Ouvidoria, é elaborado conformidade à Resolução nº 4.860 do Banco Central do Brasil de 23 de outubro de 2020, bem como à Instrução CVM nº 529 de 1º de novembro de 2012. Neste relatório constam informações qualitativas e quantitativas sobre os atendimentos realizados pela Ouvidoria, no intuito de tornar mais transparente a relação da Warren com os seus clientes.

A Ouvidoria Warren visa sempre resolver o problema de forma definitiva e identificar oportunidades de correção ou de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

## 2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Warren é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor certificado.

A estrutura presta atendimento para todas as empresas do grupo e é responsável por todos os atendimentos em caráter secundário.

## 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para informações, sugestões e reclamações, os clientes da Warren podem entrar em contato por meio do Fale Conosco, Ouvidoria.

O Fale Conosco é o canal de contato do cliente com a Instituição para obtenção de informações, solução de reclamações e cancelamentos.

A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente dentro da instituição. Seu objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida nos canais primários.

Todos os contatos estão disponíveis no site <https://warren.com.br/>.

## 4. ATENDIMENTO REALIZADOS

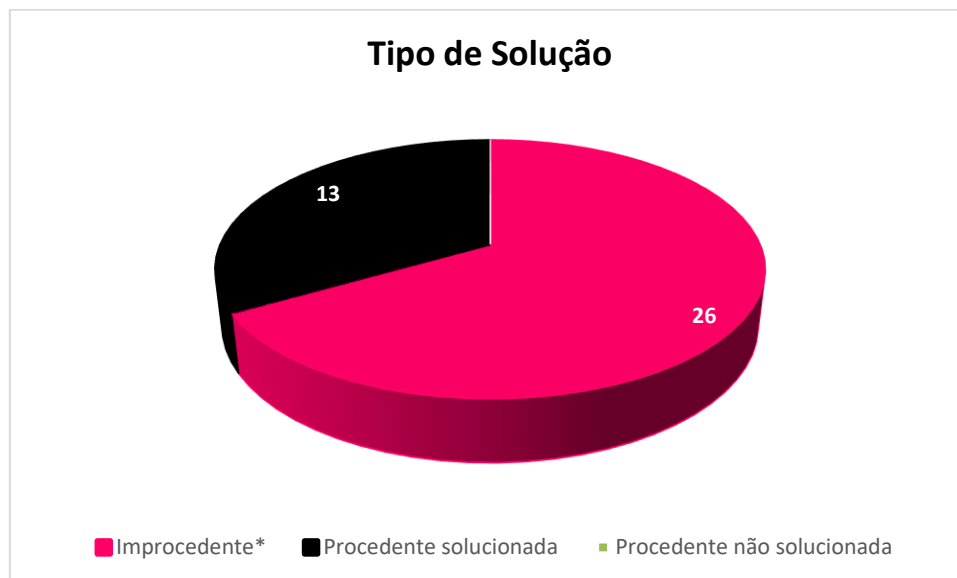
Segmentadas por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informamos os critérios utilizados para essa classificação:

**Improcedente:** demandas primárias, que devem ser atendidas pelo setor de atendimento ao cliente e/ou demandas repassadas a outros setores por não serem de Ouvidoria.

**Procedente Solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis (para os casos que chegam através dos canais de Ouvidoria da Warren), ou respeitando a data limite para resposta (para casos que chegam através dos canais da CVM e RDR do BACEN).

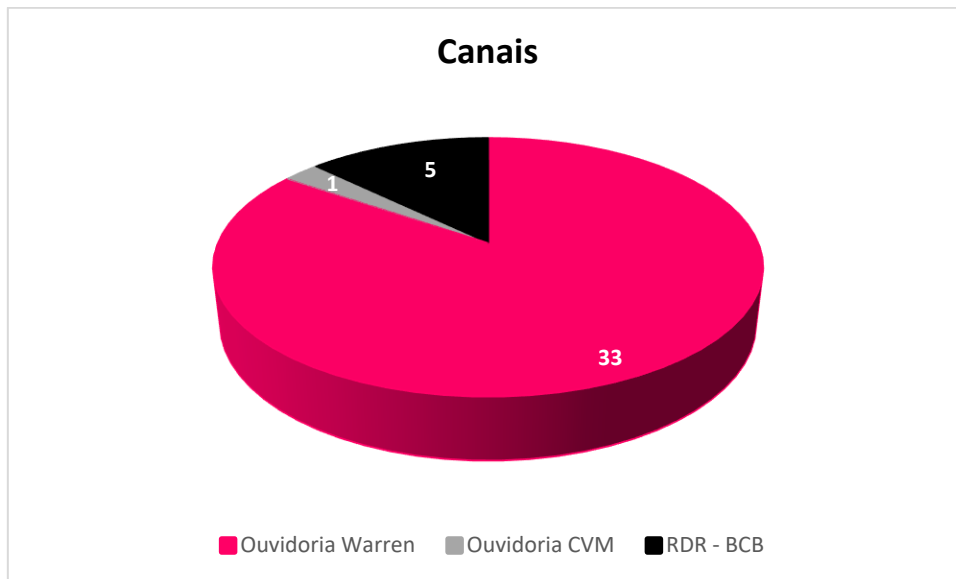
**Procedente Não Solucionada:** demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis (para os casos que chegam através dos canais de Ouvidoria da Warren), ou respeitando a data limite para resposta (para casos que chegam através dos canais da CVM e RDR do BACEN).

No 2º semestre de 2020, a Warren recebeu 39 (trinta e nove) demandas de seus clientes, registradas tanto nos canais de Ouvidoria da corretora, como também junto aos canais de reclamação oferecidos aos clientes pelos órgãos reguladores (CVM e Banco Central - RDR), cujos indicadores compreendem nas classificações a seguir:

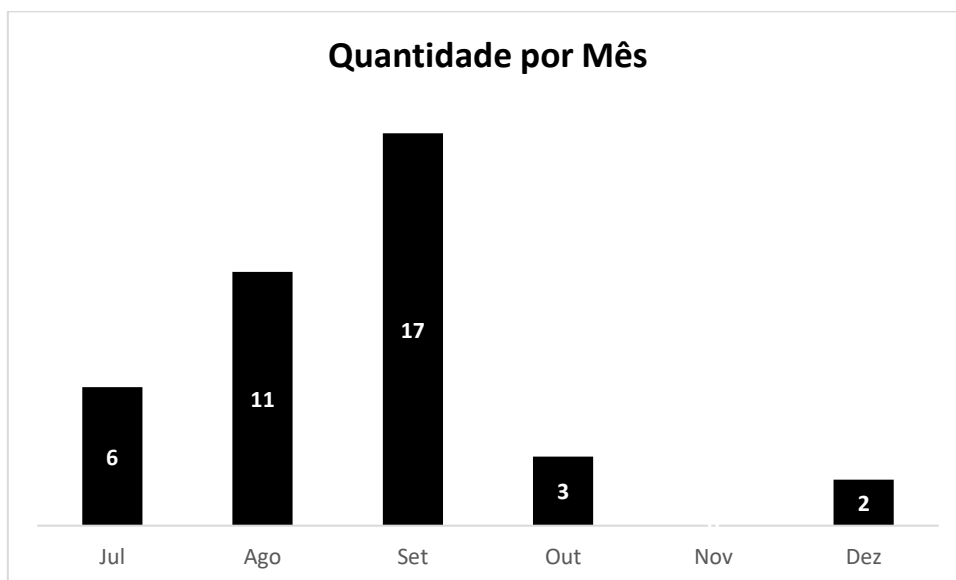


**Nota:** Recebemos 13 demandas procedentes que foram solucionadas, sendo 1 demanda recebida pelo canal da CVM, 5 demandas recebidas através do RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) e por fim 7 demandas recebidas pelo canal próprio de ouvidoria. 26 demandas recebidas no período referem-se a atendimento primário e foram repassadas para o setor de atendimento ao cliente.

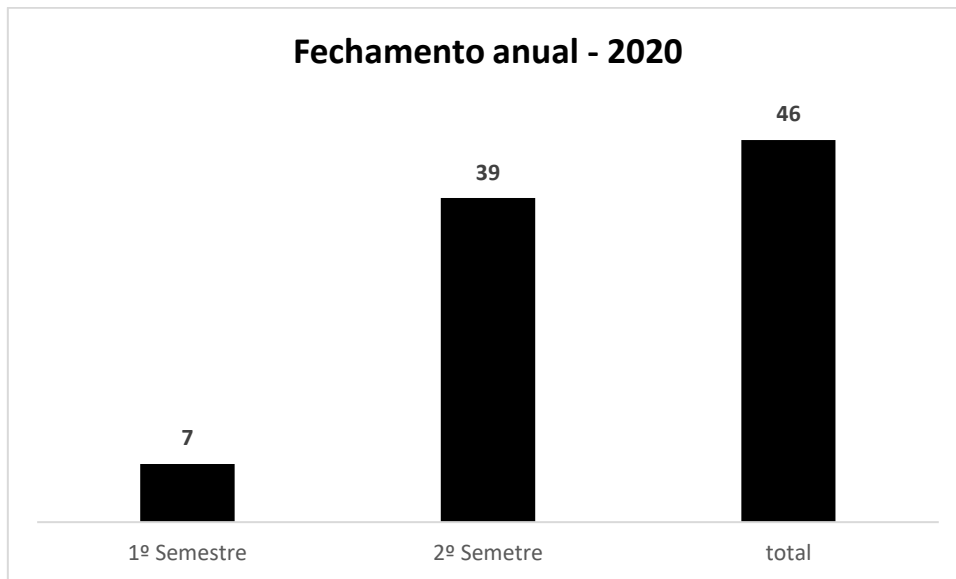
\* Demandas de canal de atendimento primário, repassadas ao setor responsável.



**Nota:** 33 demandas foram recebidas pelo canal de Ouvidoria da Warren, sendo 26 improcedentes e repassadas para o setor de atendimento ao cliente (demandas primárias). Além disso, uma demanda foi recebida através da Ouvidoria CVM e 5 demandas foram recebidas através do canal RDR do BCB.



**Nota:** No mês de julho tivemos o registro de 6 ocorrências. Já no mês de agosto e setembro foi possível verificar um aumento no registro das ocorrências, sendo registradas respectivamente 11 e 17 reclamações. Contudo, no mês de outubro observamos uma redução no registro das ocorrências, tendo apenas 3 registros. No mês de novembro não tivemos registros de demandas de Ouvidoria, por fim, no mês de dezembro tivemos 2 ocorrências registradas.



**Nota:** Do total de ocorrências registradas no ano de 2020 tivemos 7 registros no primeiro semestre e 39 registros no segundo semestre, totalizando 46 registros anuais.

## 5. DISPOSIÇÕES FINAIS

A análise das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2020, com destaque para o fechamento anual das ocorrências registradas no ano, totalizando 46 ocorrências atendidas, dessa forma, é possível observar que a Warren possui estrutura adequada para o cumprimento das exigências legais e regulatórias aplicáveis, no que tange ao número de colaboradores, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração o número atual de clientes da Warren, a natureza dos serviços prestados e a expertise de seu time.

Este Relatório, nos termos da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, é submetido pelo Diretor de Ouvidoria, à apreciação da Auditoria Interna e da Diretoria Executiva.