

# **Relatório Semestral Ouvidoria BACEN/2024**

**Resolução nº 4.860/2020  
Conselho Monetário Nacional**

**2º Semestre de 2024**

**pinbank**



# Introdução

O relatório sobre as atividades da Ouvidoria é destinado ao atendimento da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN).

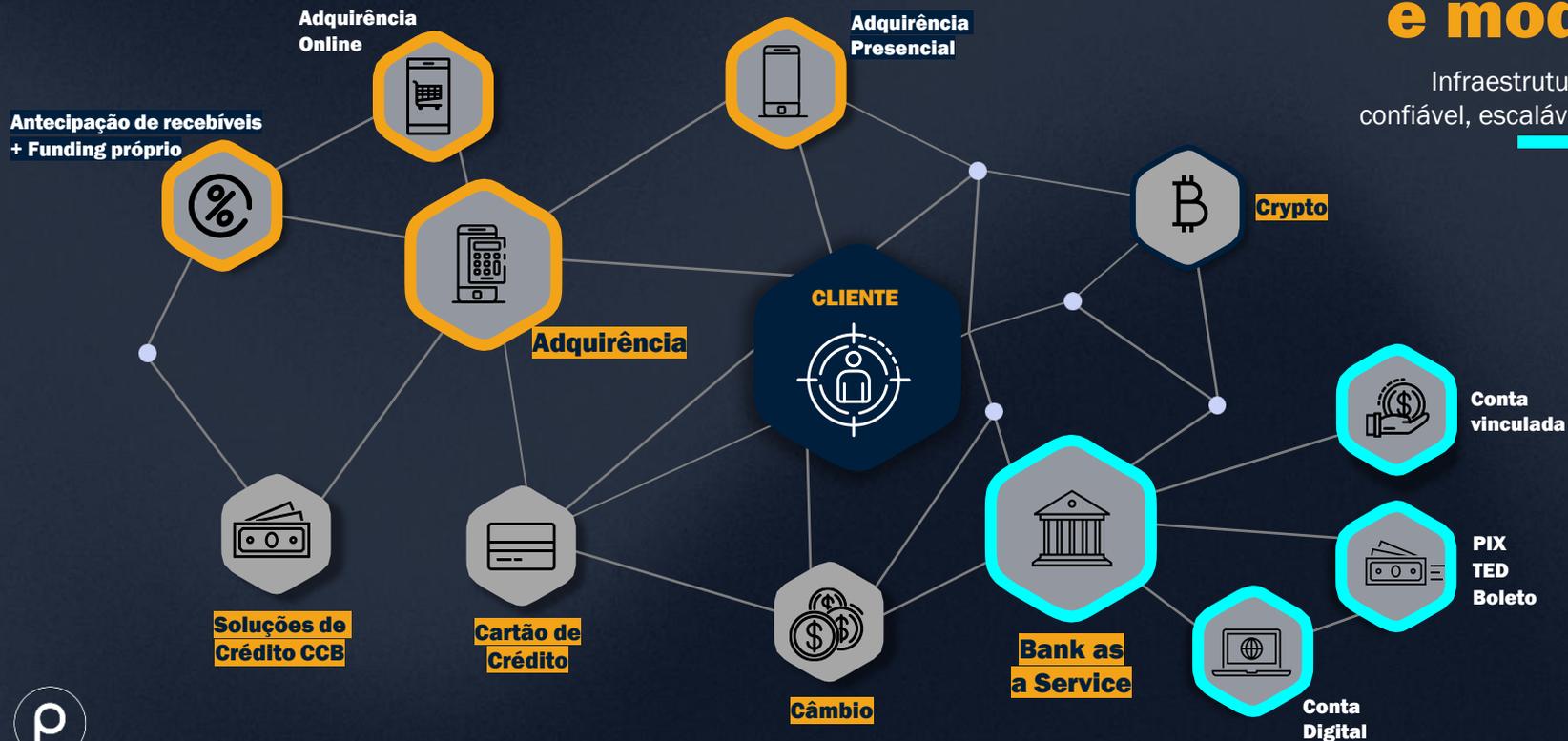
Neste relatório são apresentadas informações gerais sobre o perfil de nossa empresa, o modelo de governança e atuação da Ouvidoria Pinbank, dados estatísticos gerais e proposições de melhorias identificadas a partir das manifestações recebidas de nossos clientes e usuários de serviços.

As informações contidas neste relatório têm como data-base 31 de dezembro de 2024.

# Nossas Soluções

## Ecosistema customizável e modular

Infraestrutura financeira confiável, escalável e eficiente



# Governança

O Pinbank Brasil, possui estrutura própria de governança e segue as diretrizes da regulamentação brasileira aplicável as Instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Considerando a relevância da Ouvidoria na governança corporativa, a área está ligada diretamente ao Diretor Presidente, que é, também, o Diretor de Ouvidoria designado perante o Banco Central.

Além de atuar conforme as normas do Banco Central, o modelo de relacionamento da Ouvidoria está apoiado no Código de Ética e Conduta do Pinbank que se baseia em uma sólida cultura de ética e responsabilidade que é conhecida e praticada por todos os funcionários em todas as interações com clientes e com o mercado.

## **A política formaliza os seguintes princípios:**

- ⇒ Fornecer produtos e serviços financeiros adequados às necessidades dos nossos clientes.
- ⇒ Fornecer informações aos nossos clientes de forma clara, transparente e compreensível.
- ⇒ Fornecer todas as informações sobre produtos e serviços de forma adequada durante o processo de vendas.
- ⇒ Certificar-se de que os termos e condições dos produtos oferecidos operam em conformidade com o que foi descrito aos clientes durante o processo de vendas.
- ⇒ Certificar-se que as demandas dos nossos clientes (críticas, reclamações e sugestões) sejam devidamente tratadas e esclarecidas.
- ⇒ Certificar-se que nossos clientes são tratados de forma justa e consistente, respeitando sempre os produtos e serviços que foram oferecidos.



# Relatório BACEN

## 1. Seção Descritiva

### Gestão, Estrutura e Acesso à Ouvidoria.

A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente e usuários de produtos e serviços dentro da instituição. Seu objetivo é prestar atendimento àqueles que não ficaram satisfeitos com a resposta fornecida pelos canais de primeiro atendimento tais como Centrais de Atendimentos e SAC, conforme aplicável, e reavaliar a solução apresentada, prestando resposta conclusiva, identificando e endereçando melhoria de processos.



# Relatório BACEN

## **Ouvidoria Pinbank tem como principais objetivos e metodologias de atuação:**

- ⇒ Receber as reclamações dos clientes, fazer seu diagnóstico e registrar cada uma delas em um sistema de registro de demandas que gera um número de protocolo e o prazo de solução.
- ⇒ Direcionar as reclamações para análise e levantamento de informações aos Agentes de Solução designados.
- ⇒ Acompanhar o processo e cobrar as providências dos Agentes de Solução nos prazos pré-acordados.
- ⇒ Avaliar criticamente o tratamento dado à reclamação e apresentar solução ao cliente.
- ⇒ Responder ao cliente no menor prazo possível, gerenciando sua expectativa e dentro do prazo regulamentar.
- ⇒ Encerrar o processo ao considerar satisfatória a solução dada ao cliente, ou na impossibilidade de avançar nas investigações, por falta de fundamento ou de evidências.
- ⇒ Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e atuar como canal de comunicação entre o Pinbank Brasil e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos.
- ⇒ Endereçar problemas e deficiências detectados aos responsáveis pelos processos e acompanhar o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.
- ⇒ Como parte da governança do Pinbank Brasil, fazer relatórios a partir do registro de todas as reclamações, direcionar para a alta administração, diretoria, lideranças e gestores de negócios, proporcionando aos executivos da Instituição, uma visão detalhada dos problemas e deficiências detectados que impactaram os clientes, auxiliando assim, a tomada de decisão e priorização de plano de ação de melhorias.



# Relatório BACEN

Nos termos da regulamentação em vigor, a Ouvidoria do Pinbank Brasil é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor, designados perante o Banco Central.

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

O atendimento às demandas realizado pela Ouvidoria conta também com o suporte das áreas internas da instituição.

Por decisão estratégica, a Ouvidoria Pinbank, também atua no atendimento às demandas direcionadas por canais e órgãos externos tais como: RDR do Banco Central do Brasil.

O acesso à Ouvidoria Pinbank é disponibilizado por atendimento telefônico gratuito e por internet.

Os dados de contato da Ouvidoria estão divulgados no site eletrônico e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição, seguindo o determinado na Resolução 4.860/20.



# Relatório BACEN

## 2. Seção Estatística

### 2.1 Demandas Recebidas – Canais Regulados.

No segundo semestre de 2024, não foram registradas demandas recebidas de clientes.

### 2.2 Classificação das Demandas Recebidas – Canais Internos Regulados.

Não foram registradas demandas recebidas para classificação.

### 2.3 Demandas Recebidas – Canais e órgãos externos.

Por decisão estratégica, a Ouvidoria Pinbank Brasil atua no atendimento às demandas direcionadas pelos canais e órgãos externos: RDR do Banco Central do Brasil.

### 2.4 Demandas Recebidas – Prazo de Solução.

Não foram registradas demandas recebidas de clientes.



