

# Relatório da Ouvidoria

---

*1º semestre de 2019*





# Olá!

O Relatório da Ouvidoria é a apresentação dos indicadores, canais de atendimento e trabalhos feitos pela Ouvidoria do Grupo Inter no 1º semestre de 2019.

A Ouvidoria do Grupo Inter atende aos consumidores nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015.

# A Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de segunda instância, responsável por cuidar do atendimento de clientes que já tenham registrado seu pedido nos canais convencionais do Banco, mas que não tenham tido respostas que atendessem às suas expectativas.

Com as demandas recebidas, a Ouvidoria atua com imparcialidade, transparência e parceria, focando sempre na resolução de conflitos, melhoria dos processos internos do Banco e experiência do cliente.





Nosso atendimento é gratuito:  
*Segunda à sexta de 9h às 18h*  
*(exceto feriados).*

**Contato:**

**0800-940-7772**

**[bancointer.com.br/ouvidoria](http://bancointer.com.br/ouvidoria)**

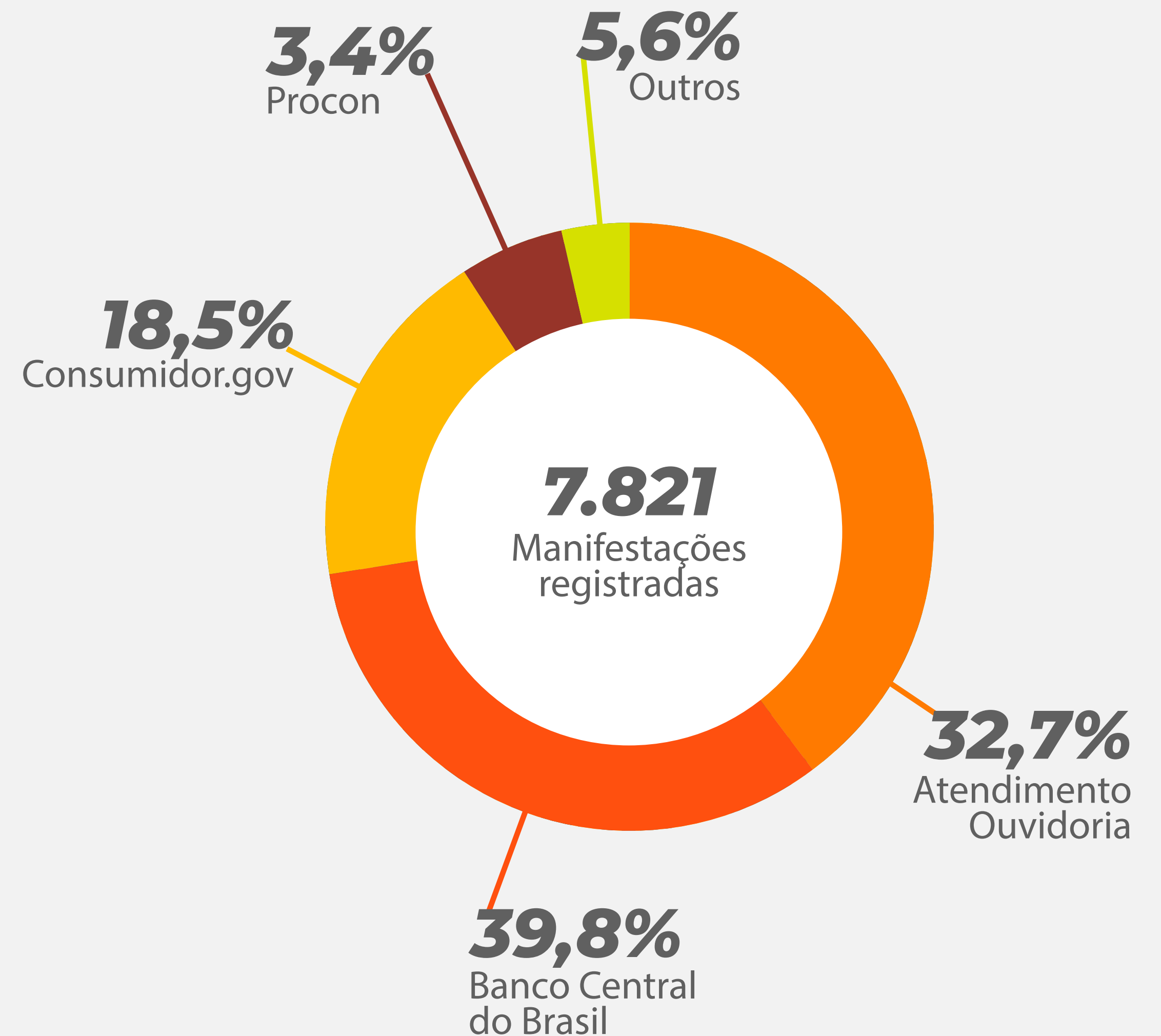


# A ouvidoria em números

O prazo médio de resposta aos clientes, incluindo todos os canais disponíveis para recebimento foi de: **8,8 dias úteis**.

Do total de atendimentos registrados neste semestre, apenas 1% teve seu prazo de resposta prorrogado, seguindo a previsão do §2º, art.6º da Resolução 4433/2015.

*Destacamos que, de acordo com o artigo citado acima, todos os clientes que tiveram pedido de prorrogação de prazo, ficaram cientes dos motivos desses adiamentos.*





# ***Pesquisa de satisfação***

A Ouvidoria dispara por SMS e contato telefônico a pesquisa de satisfação dos clientes, com objetivo de avaliar o atendimento que foi prestado.

**Avaliação máxima: 5**

**Avaliação mínima: 1**

A pesquisa de satisfação está prevista na Resolução 4.629 e as cartas circulares nº 3.880 e 3.881 DO CMN/Bacen.

**2,1**

*Qualidade do atendimento da Ouvidoria*

**2,3**

*Resolutividade da demanda*





# Canais alternativos de acesso

## Você sabia?

Os nossos clientes e usuários também podem nos acionar por meio de canais de acesso alternativos.

São eles: Banco Central do Brasil, Consumidor.Gov, Órgãos Públicos, CVM, B3, BSM, Entidades Públicas ou Privadas, e Procons.



Pensando nos clientes do Banco Inter, a Ouvidoria do Banco Inter aderiu em 2015, a **Plataforma Consumidor.gov**.

Desenvolvida pelo Governo Federal, a plataforma é uma alternativa para solucionar conflitos entre as instituições e os consumidores, acompanhada pelo Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e os órgãos de defesa do consumidor.

## **Nossos indicadores\***

\*informações disponibilizadas pela própria plataforma, desde o ano de adesão.

**69,5%**  
Índice  
de solução

**99,9%**  
Reclamações  
respondidas

**2,1**  
Satisfação no  
atendimento\*

**9 dias**  
Prazo médio  
de resposta

\*No parâmetro de 1 a 5.



# Considerações Finais

Asseguramos nosso empenho pela **garantia de direitos dos clientes e mediação de conflitos**, trabalhando na identificação das principais causas de insatisfação e, sugestões para encontrar caminhos viáveis e ferramentas mais eficazes, visando a **melhoria contínua de produtos e serviços**, a fim de garantir uma **boa experiência e fidelização** dos clientes.

Empreendemos esforços necessários para uma **gestão ética**, pautada nas diretrizes internas, e reafirmamos o compromisso da Ouvidoria de atuar como **um dos principais agentes internos de mudança** na Instituição.





Com base nesses pilares, criamos **relacionamentos** cada vez mais duradouros e **sustentáveis** com nossos clientes em sua jornada, estabelecendo vínculos positivos. A satisfação e a lealdade dos clientes são prioridades para nós.

Além disso, somos **o único banco verdadeiramente digital, gratuito e completo no Brasil** – oferecemos aos nossos clientes o melhor dos dois mundos: a experiência de um banco em um ambiente altamente regulado; e uma plataforma verdadeiramente digital e centrada no cliente.





banco  
**inter**