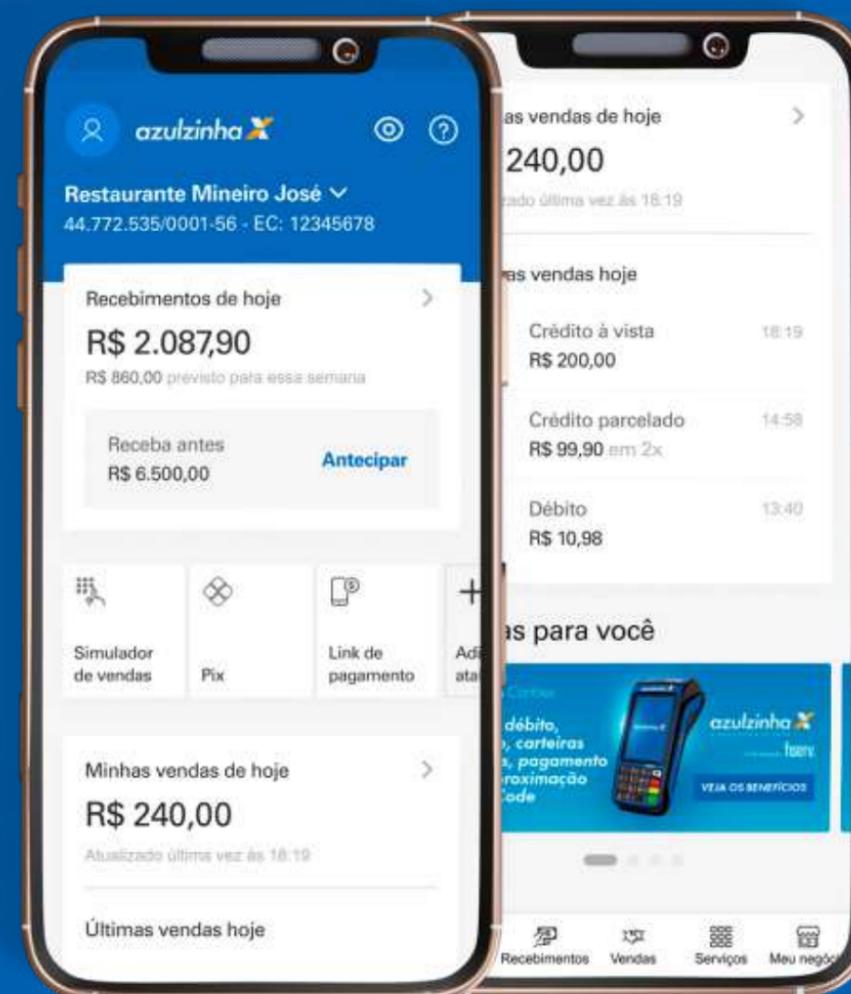


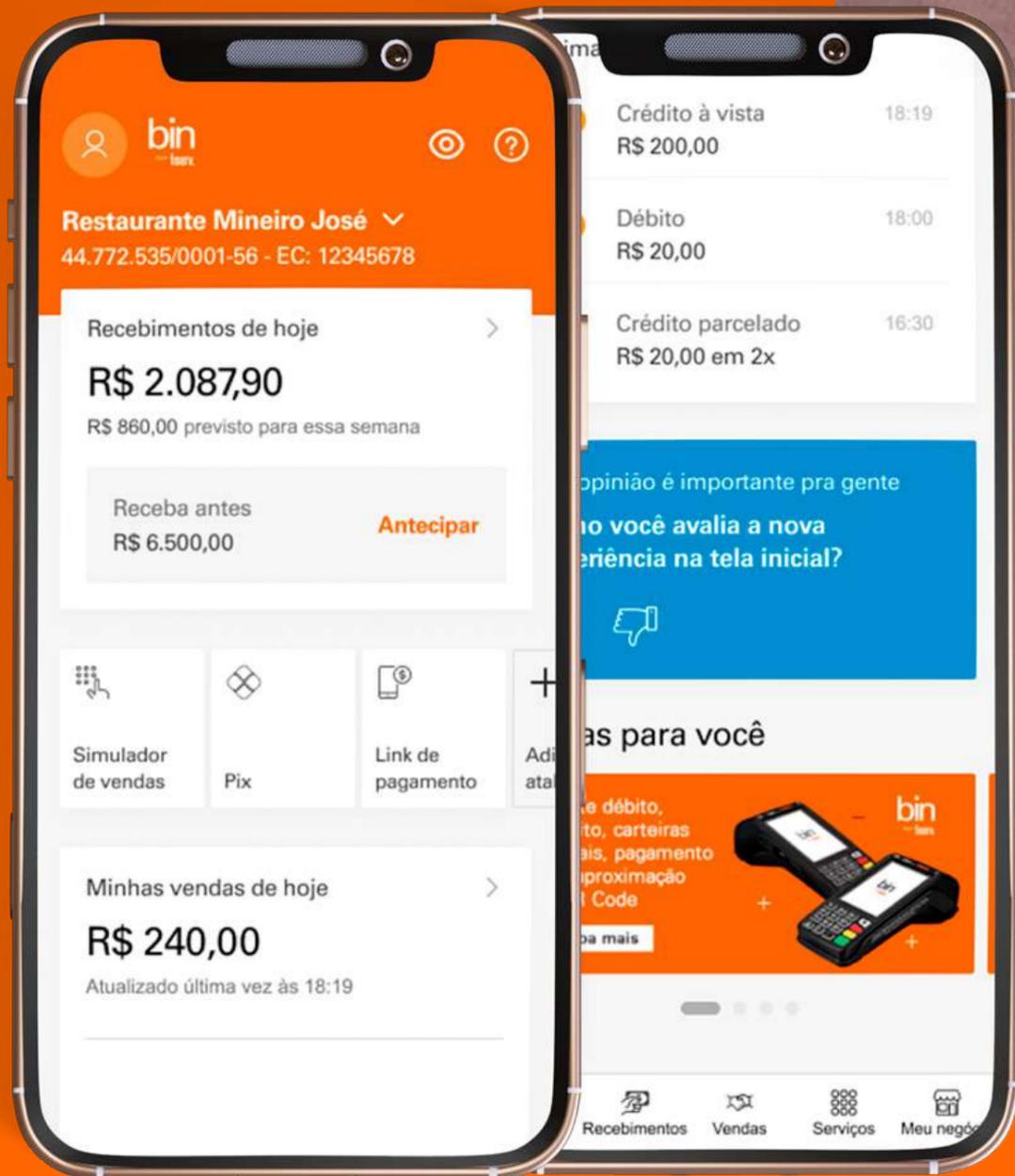
fiserv.



azulzinha X
A MAQUININHA DA CAIXA

**Muito mais tranquilidade para
promover o seu negócio e ampliar
ainda mais as suas vendas.**





Bin, soluções digitais de pagamento para o seu negócio.

bin
from **fiserv.**

Combina com seu negócio!



Integração do
 **PIX** é com
powered by Banco Central

Software
Express from **fiserv.**


SiTef
Solução Inteligente

Software
Express from **fiserv.**

FALE CONOSCO



Centrais de atendimento ao cliente



Siga-nos nas redes sociais



Saiba mais sobre a Fiserv Brasil

www.fiserv.com.br



Baixe o App



Baixe o App





RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2022

fiserv.

1. OUVIDORIA FISERV

A FISERV DO BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. (“FISERV”), na qualidade de instituição de meios de pagamentos, atua na oferta de produtos de adquirência, relacionados a serviços de credenciamento de estabelecimentos comerciais (“Clientes”) para aceitação de meios eletrônicos de pagamentos na aquisição de bens e/ou serviços.

A Ouvidoria da FISERV tem como principal objetivo atuar em defesa dos interesses dos Clientes que tenham recorrido aos serviços de atendimento primário e não tenham ficado satisfeitos com a resposta apresentada nesses canais. É a instância máxima de recurso aos Clientes dentro da FISERV, na obtenção de uma solução efetiva para a questão apresentada, sem substituir os canais convencionais de atendimento.

É papel da Ouvidoria da FISERV solucionar ocorrências e esclarecer os direitos e deveres dos Clientes, buscando sempre o melhor relacionamento destes com a FISERV. Atuamos também na evolução dos produtos, processos e procedimentos da empresa, a fim de assegurar medidas preventivas e corretivas.

1.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da FISERV disponibilizou aos seus Clientes, no 2º semestre de 2022, os seguintes canais de atendimento:

- ✔ **0800 727 4655** (destinado a Clientes do produto azulzinha)
- ✔ **0800 770 6213** (destinado a Clientes do produto BIN e implementado em Outubro/2022)
- ✔ Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil, conforme procedimentos dispostos na Resolução BCB nº 222/2022 (o acesso ao sistema RDR foi concedido pelo Banco Central do Brasil à FISERV no mês de Outubro/2022)

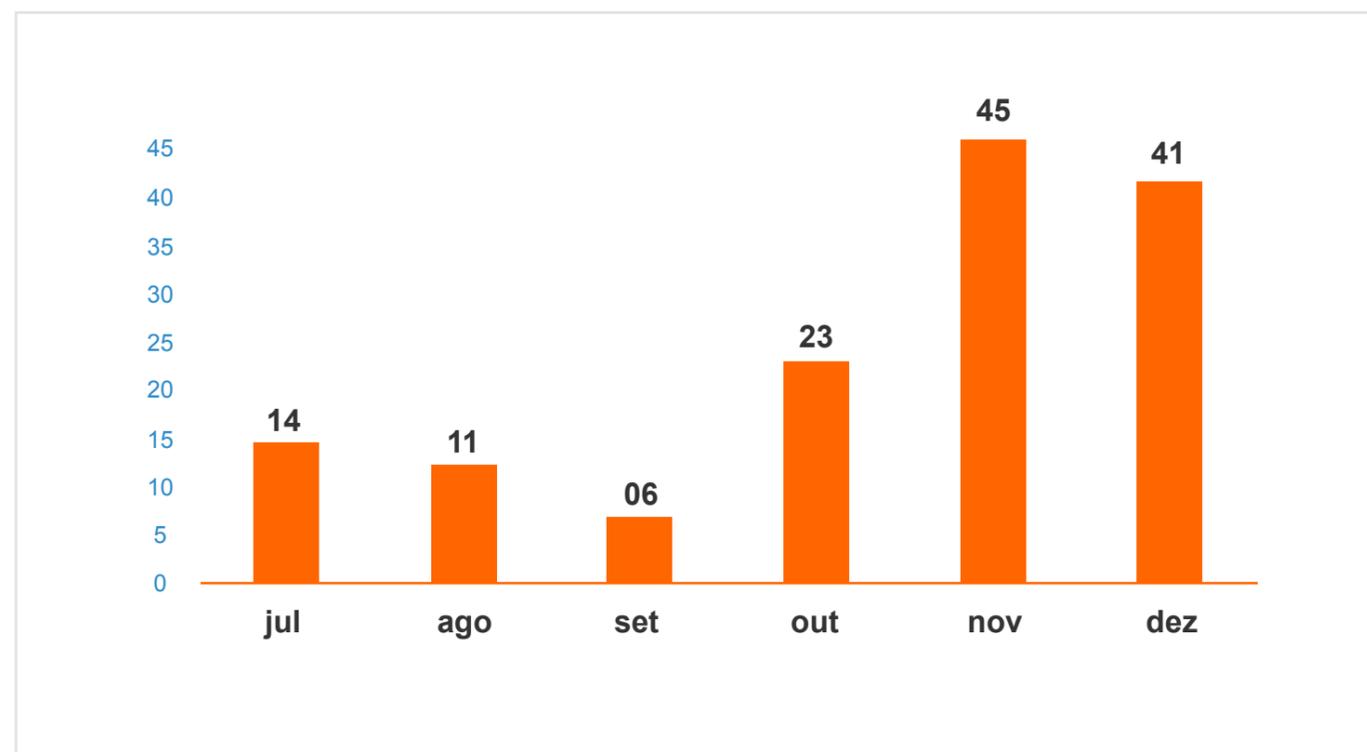
2. OBJETIVO

Este relatório atende à Resolução CMN nº 4.860/2020, e normas complementares, e apresenta informações sobre as demandas registradas diretamente nos canais de atendimento da Ouvidoria da FISERV, mencionados no item 1.1 acima, no período compreendido entre os dias **1º/07/2022** e **31/12/2022**, especificando volumetria e motivos de acionamento.

3. DEMANDAS RECEBIDAS

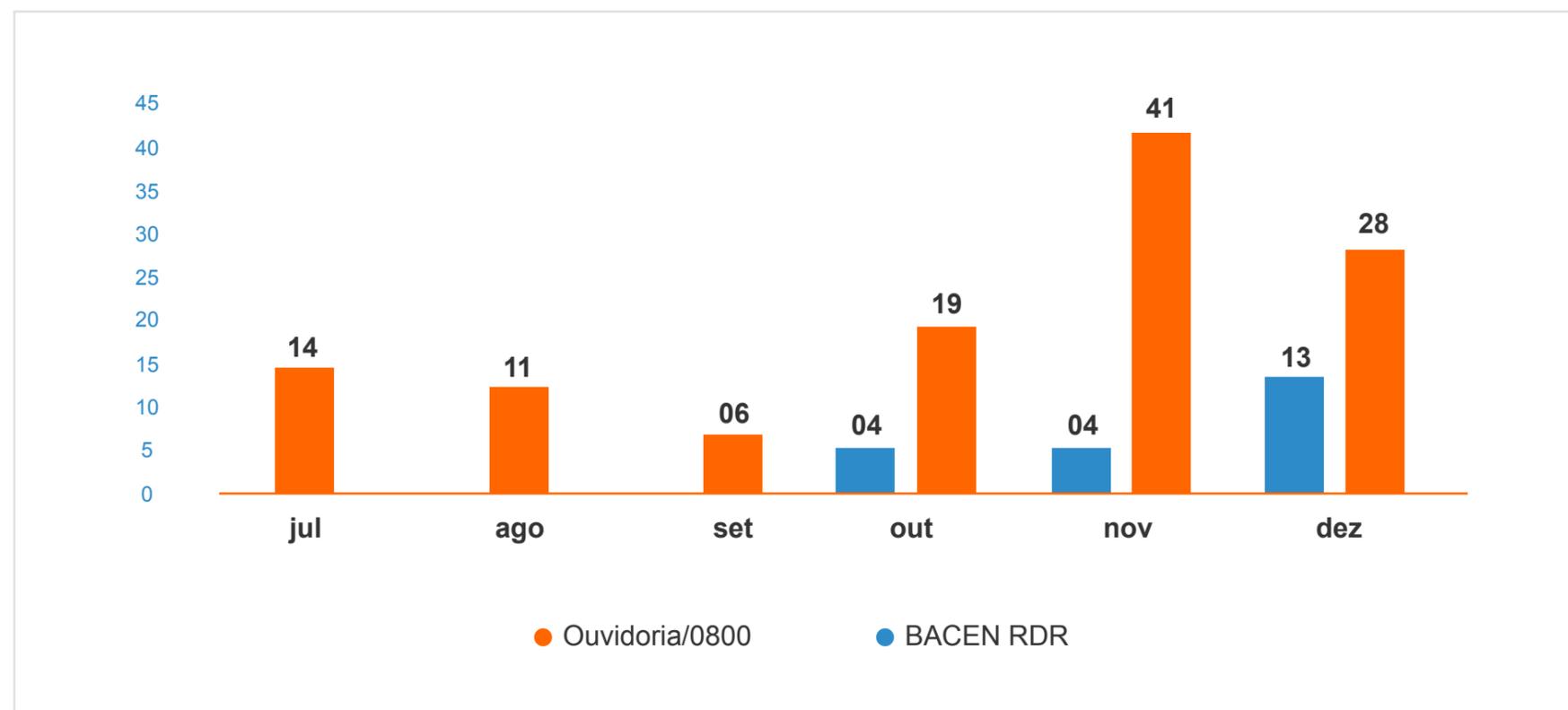
3.1 VOLUMETRIA TOTAL DE DEMANDAS

O volume total de demandas recebidas por meio da Ouvidoria da FISERV no 2º semestre de 2022 foi de **140 (cento e quarenta)**, com uma média mensal de aproximadamente 23 (vinte e três) acionamentos. O gráfico a seguir demonstra o volume de demandas recebidas por cada mês do semestre.



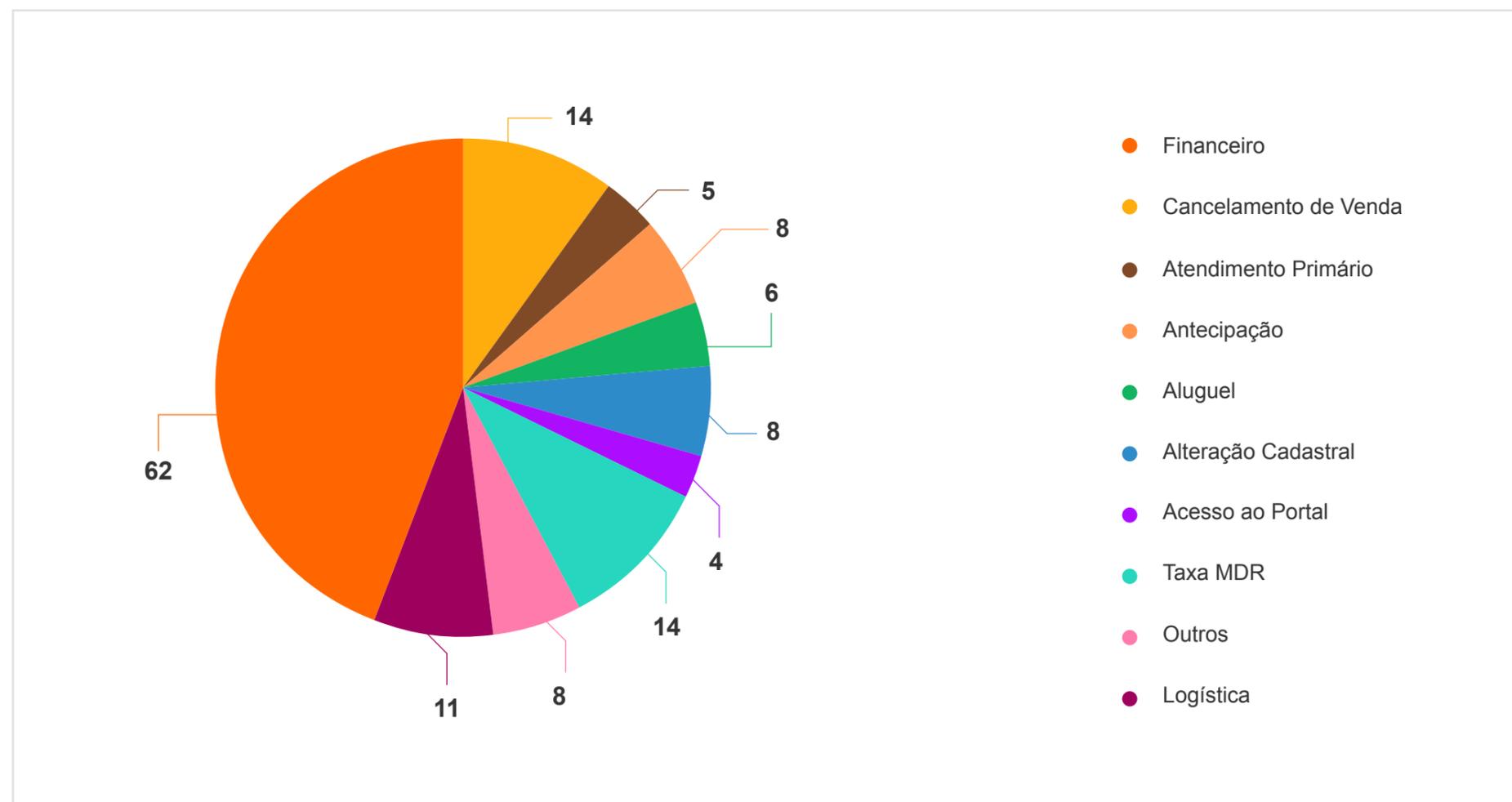
3.2 VOLUMETRIA TOTAL DE ATENDIMENTO

As demandas foram recebidas pela Ouvidoria da FISERV por meio dos canais de atendimento mencionados no 1.1 acima, conforme histórico especificado abaixo referente ao 2º semestre de 2022:



3.3 PRINCIPAIS MOTIVOS DE DEMANDAS

As demandas recebidas pela Ouvidoria da FISERV são classificadas pelos seguintes motivos, separados pela quantidade total de acionamentos atendidos no 2º semestre de 2022:



3.4 TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO

O tempo médio de solução (TMS) praticado Ouvidoria da FISERV ao longo do 2º semestre de 2022 foi de aproximadamente **4 (quatro) dias úteis**, abaixo do prazo regulatório estipulado pelo artigo 6º, parágrafo 2º, da Resolução CMN nº 4.860/2020, que é de 10 (dez) dias úteis.

4. AÇÕES EM ANDAMENTO

A Ouvidoria da FISERV, além de prezar pela excelência nos atendimentos, também segue como indutora de melhoria contínua em busca do aperfeiçoamento de produtos e serviços ofertados aos Clientes. A FISERV atua sempre com o intuito de agregar valor à experiência de seus Clientes, entendendo os motivos de acionamento e/ou insatisfação.

Esse trabalho de análise de causa raiz e oportunidades de melhoria visam tornar os produtos, serviços e esteiras operacionais mais eficientes, sempre com atuação conjunta das demais áreas parceiras da FISERV.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

Conforme detalhado nos itens acima, apuramos uma média mensal de aproximadamente 23 (vinte e três) demandas de Ouvidoria recebidas durante o 2º semestre de 2022. Destacamos um aumento de volume a partir do mês de Outubro/2022, impactado pela implementação de novos canais de atendimento, como indicado no item 1.1 acima.

Esclarecemos que as ações em andamento são acompanhadas junto às áreas responsáveis e reportadas mensalmente à Diretoria da empresa no Comitê de Qualidade.

São Paulo, 02 de fevereiro de 2023.

Mariana Roncaglia
Ouvidora

Ricardo Daguani
Diretor de Ouvidoria