

fiserv.

Relatório de Ouvidoria

2º semestre/2023





Em conformidade com as Resoluções BCB n° 28/2020 e BCB n° 222/22 e com a CMN n° 4.860/2020, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da **FISERV**, no 2° semestre de 2023.



Resolução BCB nº 28/2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.



Resolução BCB nº 222/22

Dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).



Resolução CMN nº 4.860/2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Índice

INTRODUÇÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO

DEMANDAS RECEBIDAS

- Volumetria total de demandas
- Volumetria de demandas por canal de atendimento
- Principais motivos de demandas
- Tempo médio de solução

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Introdução

A FISERV DO BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. e a FISERV SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO LTDA. constituem o “Conglomerado FISERV” e atuam, respectivamente, na oferta de produtos de adquirência, relacionados a serviços de credenciamento de estabelecimentos comerciais, para aceitação de meios eletrônicos de pagamentos na aquisição de bens e/ou serviços e na oferta de crédito a pessoas físicas ou jurídicas.

O Conglomerado FISERV conta com um time de Ouvidoria composto integralmente por analistas certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme regulamentação específica da atividade (“Ouvidoria FISERV”).



A Ouvidoria FISERV tem por finalidade:

- Atuar como canal de comunicação entre o Conglomerado FISERV e os usuários de seus produtos e serviços (doravante denominados apenas “Clientes”), inclusive na mediação de conflitos;
- Prestar atendimento de última instância às demandas dos Clientes que tenham recorrido aos serviços de atendimento primário do Conglomerado FISERV e não tenham ficado satisfeitos com a resposta apresentada nesses canais;
- Ser a instância máxima de recurso aos Clientes dentro do Conglomerado FISERV, na obtenção de uma solução efetiva para a questão apresentada, sem substituir os canais convencionais de atendimento;
- Manter a Diretoria do Conglomerado FISERV informada a respeito das atividades de Ouvidoria e dos problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, bem como sobre o resultado das medidas adotadas pelos Diretores para solucioná-los.

É papel da Ouvidoria FISERV atuar como agente de mudança, promovendo insumos para a constante melhoria e evolução dos produtos, processos e serviços do Conglomerado FISERV, a fim de assegurar medidas preventivas e corretivas adequadas.

A Ouvidoria FISERV conta com condições adequadas para seu funcionamento, bem como para que sua atuação seja pautada pelos seus princípios, quais sejam: diligência, ética, isenção, melhoria contínua, privacidade, transparência, tratamento equitativo e tempestivo.

Neste relatório, apresentamos uma análise detalhada da causa raiz das demandas recebidas, bem como os planos de ação estruturados para minimização de ocorrências e implementação de melhoria contínua dos processos e produtos ofertados pela FISERV.

Canais de atendimento



■ Telefones disponibilizados aos clientes FISERV a partir do 1º semestre de 2023

0800 727 4655 - para clientes do produto azulzinha
0800 770 6213 - para clientes do produto Bin

■ Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)

Serviço do Banco Central do Brasil para consulta e atualização de demandas, conforme procedimentos dispostos na Resolução BCB nº 222/2022.

■ ProConsumidor

Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons.

■ Consumidor.gov

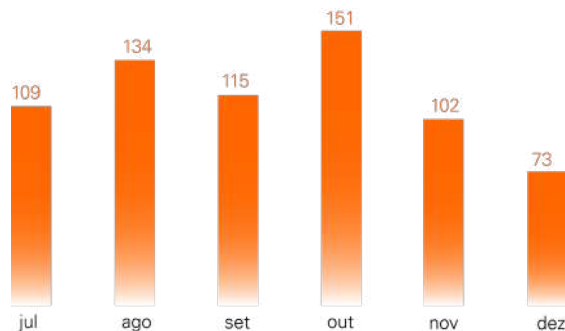
Canal desenvolvido e gerenciado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, do Ministério da Justiça.

■ PROCON's

Estaduais ou Municipais

Volume de demandas recebidas em cada mês do semestre

Volume total de demandas registradas pela Ouvidoria da FISERV no 2º semestre de 2023



684

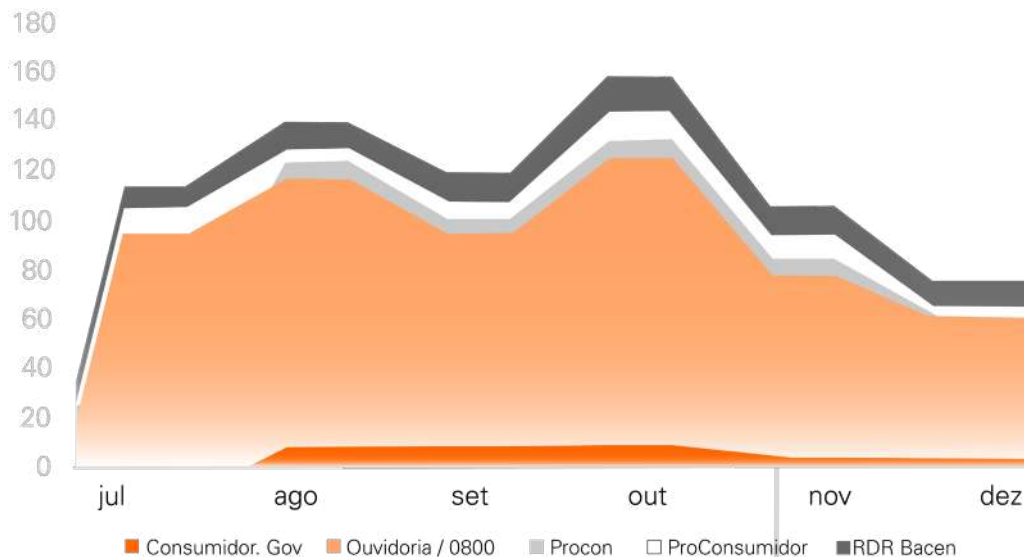
acionamentos

114

acionamentos por mês
aproximadamente

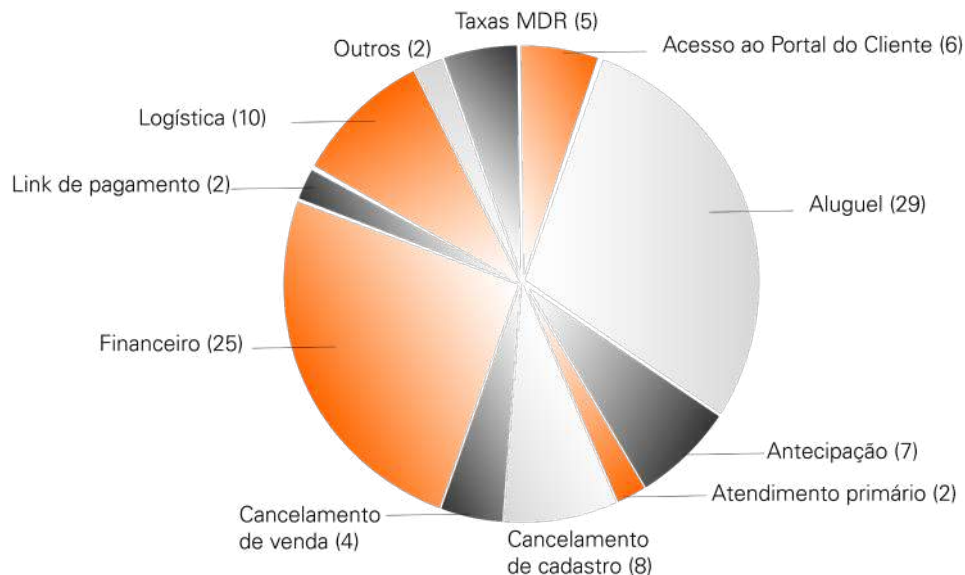
Volumetria total de demandas por canal de atendimento

Volume de demandas recebidas por canal de atendimento no 1º semestre de 2023



Principais motivos de demandas

As demandas recebidas pela **Ouvidoria da FISERV** são classificadas pelos seguintes motivos, separadas pela quantidade total de acionamentos atendidos no **2º semestre de 2023**:





Tempo médio de solução

04 dias úteis foi o tempo médio aproximado de solução (TMS) praticado pela Ouvidoria da FISERV ao longo do 1º semestre de 2023

Estamos abaixo do prazo regulatório estipulado pelo artigo 6º, parágrafo 2º, da Resolução CMN nº 4.860/2020, que é de 10 (dez) dias úteis.

Qualificação das demandas

No **2º semestre de 2023**, o BANCO CENTRAL DO BRASIL analisou **42** demandas registradas pelos clientes em face do **Conglomerado FISERV**, que foram encerradas pela Autarquia da seguinte forma:

7

reclamações não conclusivas

2

reclamações não reguladas

10

reclamações reguladas procedentes

23

reclamações reguladas improcedentes

Considerações finais

Conforme detalhado nos itens acima, apuramos uma média mensal de aproximadamente 114 (cento e quatorze) demandas de Ouvidoria recebidas durante o 2º semestre de 2023. Todas as reclamações classificadas internamente como procedentes foram endereçadas para discussão com as áreas solucionadoras, tanto com o objetivo de fornecer resposta conclusiva aos Clientes quanto para elaboração dos planos de ação corretivos dos motivos ofensores.

Esclarecemos ainda que as atividades mencionadas no presente relatório e os cronogramas de implementação das ações de melhorias, assim como sua efetividade, são tratados nas reuniões realizadas pela Ouvidoria FISERV em conjunto com as equipes responsáveis, e reportadas mensalmente à Diretoria da empresa no Comitê de Qualidade e Satisfação do Cliente.

A Ouvidoria da FISERV exerce o papel de mediadora e trabalha para que nossos Clientes tenham uma experiência cada vez mais positiva, atuando na constante evolução dos nossos produtos, serviços e processos do Conglomerado FISERV.

Mariana Roncaglia
Ouvidora

Luiz Henrique Tamashiro
Diretor de Ouvidoria



fiserv.