

# Relatório de Ouvidoria

1º semestre/2023

# Introdução

Este relatório tem o objetivo de demonstrar, quantificar e qualificar os serviços prestados pelo componente organizacional de Ouvidoria no atendimento dos clientes e usuários do Social Bank Banco Múltiplo, nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020.



**Social Bank**  
**Banco Múltiplo**

**socialbank**



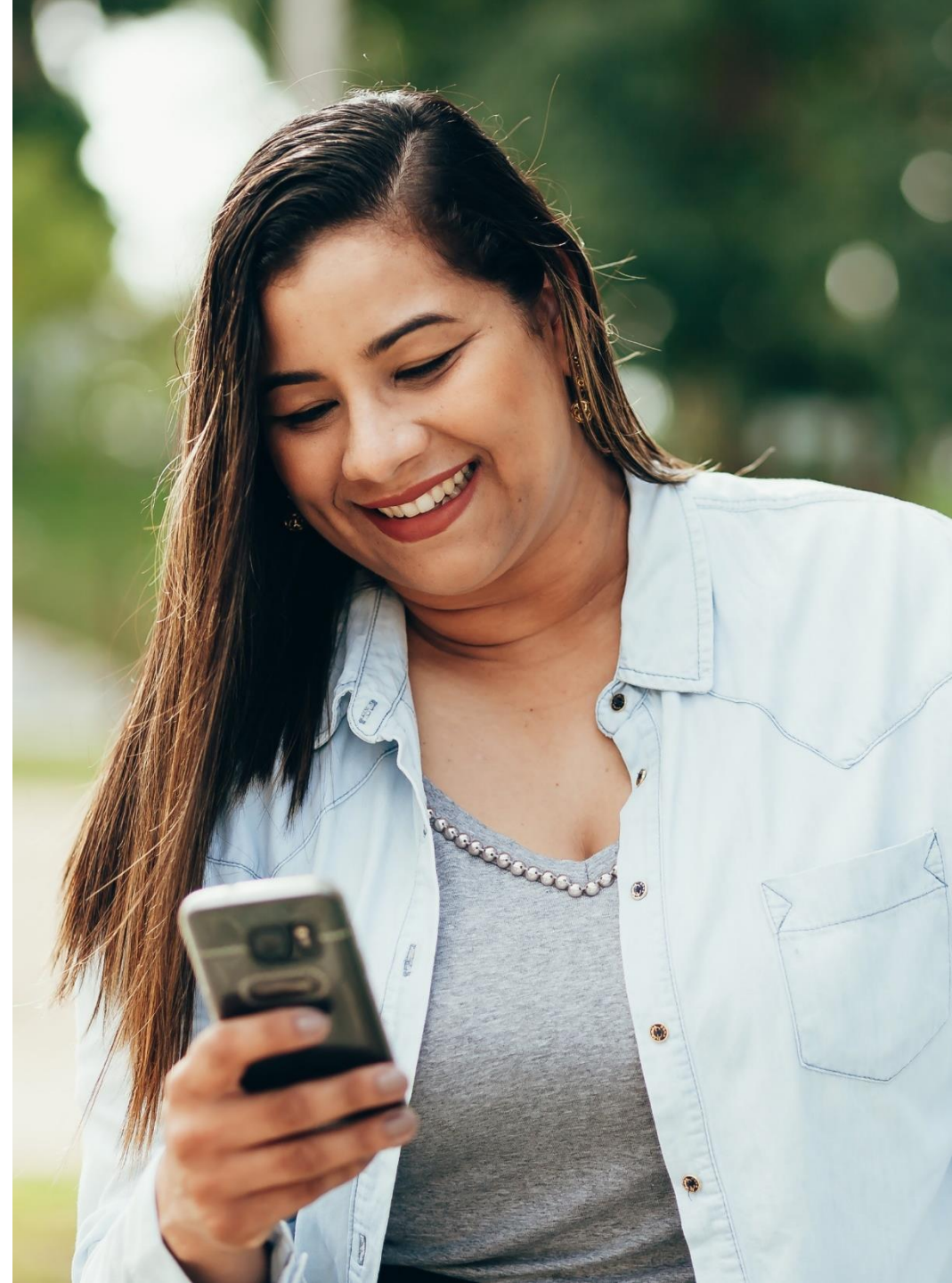
# Propósito



O Social Bank Banco Múltiplo tem simplificado a relação de seus clientes com o dinheiro. Promovemos uma vida financeira mais leve, sem burocracias, com vantagens e benefícios para toda a família. Nossos produtos são desenvolvidos pensando na qualidade de vida dos nossos usuários, vamos além da conta, gerando impacto positivo na vida dos nossos usuários e de suas famílias.

# Propósito da Ouvidoria

A Ouvidoria foi criada com o objetivo de ser uma ponte que conecta os clientes diretamente com a empresa, disponível para receber reclamações, sugestões, denúncias e dúvidas. É um espaço autônomo, independente, que trabalha diretamente com áreas estratégicas da instituição para resolver as demandas dos usuários, além de atuar com a prevenção de possíveis problemas e situações que prejudiquem a experiência do cliente. Estamos sempre buscando excelência no atendimento e melhoria de produtos e processos.



# Canais de manifestação



E-mail

ouvidoria@  
socialbank.com.br



Ouvidoria

0800-888-9998



RDR

(Registros de Demandas  
do Cidadão)

BACEN



consumidor.gov

Serviço público e gratuito de  
interlocução entre consumidores  
e empresas para solução de  
conflitos de consumo

# Monitoria e auditoria dos atendimentos

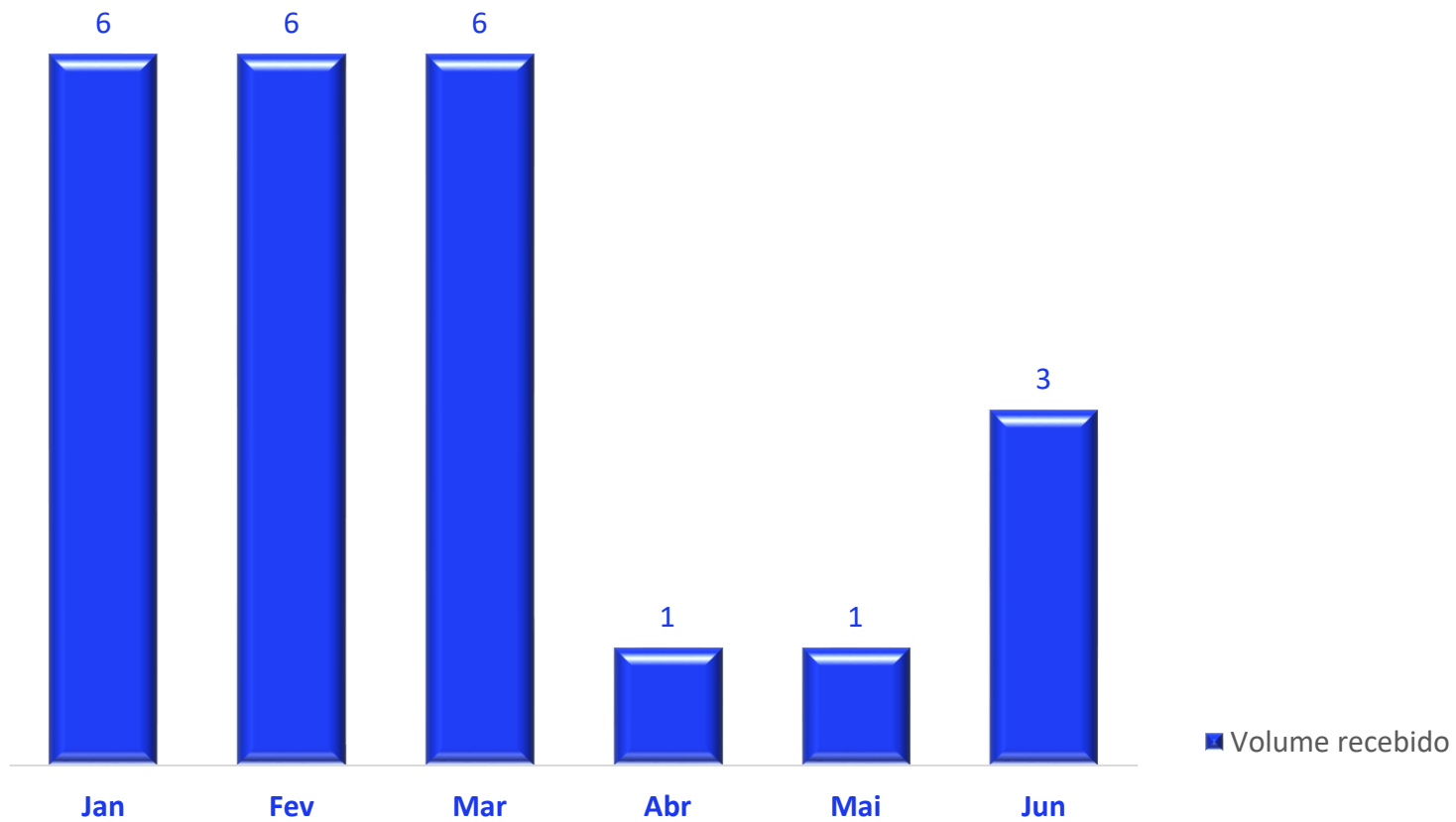
Com o objetivo de melhorar o atendimento dos nossos clientes e usuários, a Ouvidoria Social Bank trabalha, semanalmente, com as áreas de Operações e Qualidade, auditando e monitorando os atendimentos realizados pela primeira e segunda instância. As monitorias também geram insumos para a melhoria de fluxos e processos, levando em consideração a experiência que o usuário obteve ao tentar solucionar o seu caso, tanto na primeira instância, quanto na Ouvidoria.

# Mapeamento de processos e prazos

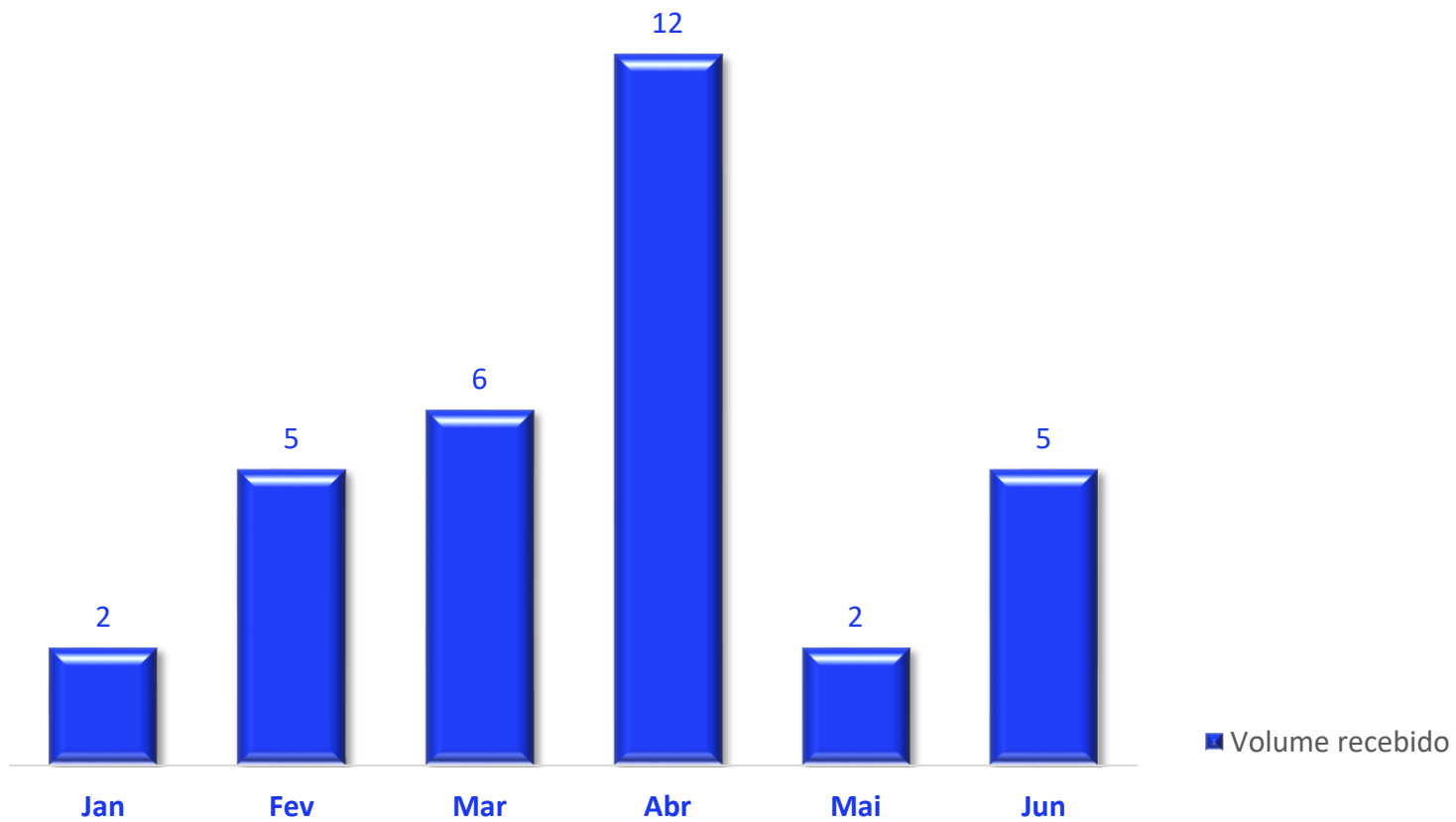
Com base nas auditorias dos atendimentos e avaliações de nossos clientes, mapeamos os processos de Ouvidoria para que as demandas recepcionadas por este canal sejam analisadas e resolvidas, em cumprimento à Resolução BCB nº 28. O prazo legal determinado pela Resolução é de até 10 dias úteis para que o demandante tenha o retorno acerca de sua solicitação. Priorizamos a rápida resolução das solicitações de nossos clientes.



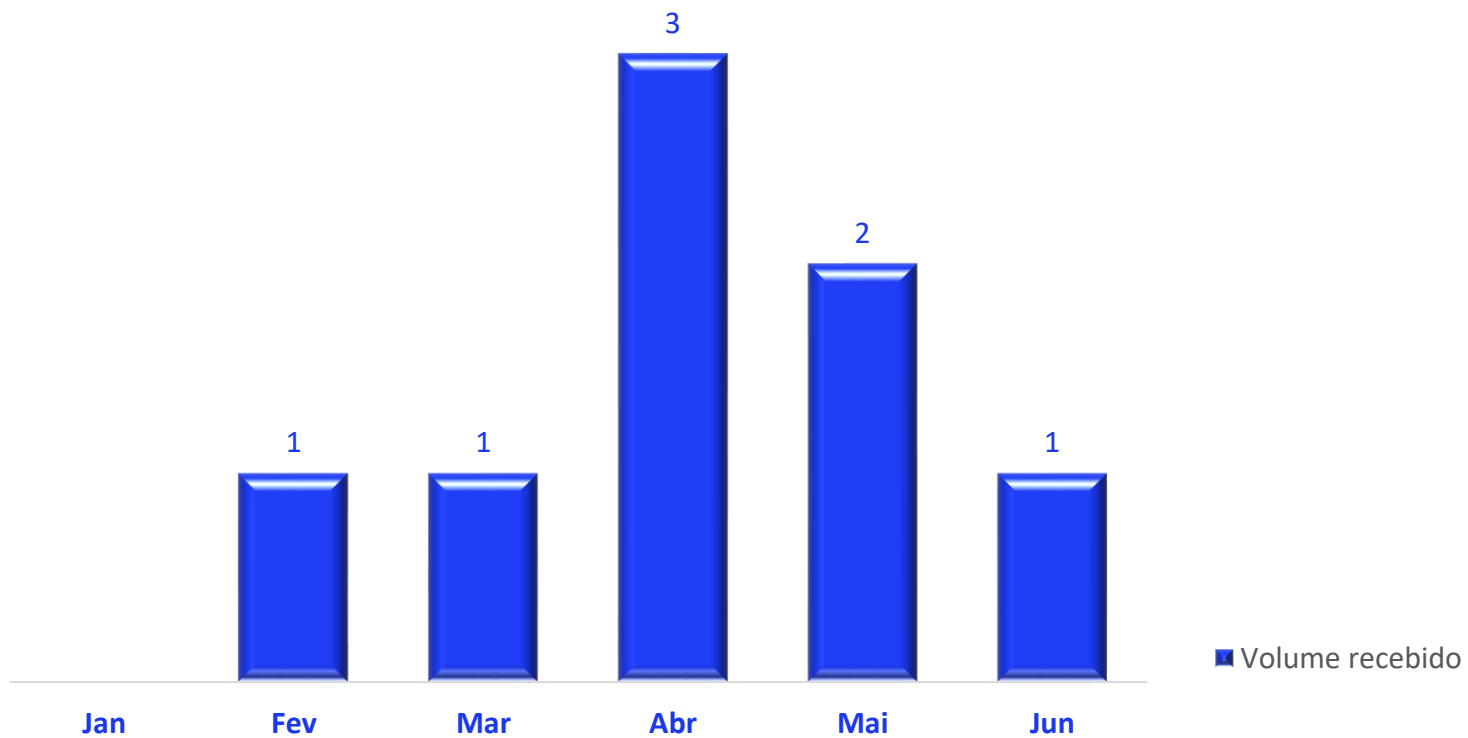
# Volumetria - Ouvidoria



# Volumetria - RDR



# Volumetria – Consumidor.gov



A woman with voluminous, curly hair in shades of brown and red is smiling broadly. She is wearing a dark blazer over a blue top. The background is a blurred urban street with colorful buildings in shades of blue, yellow, and teal.

Obrigado!

socialbank