

fiserv.

Relatório de Ouvidoria

1º semestre/2024





Em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e BCB no 222/22 e com a CMN no 4.860/2020, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da **FISERV**, no 1º semestre de 2024.



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

- Volume de demandas recebidas em cada mês do semestre
- Volumetria total de demandas por canal de atendimento
- Principais motivos de demandas
- Tempo médio de solução
- Qualificação das demandas

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 como principal objetivo atuar como canal de comunicação entre o Conglomerado Fiserv e os usuários de seus produtos e serviços (doravante denominados apenas “Clientes”). A Ouvidoria atua nas demandas dos Clientes que tenham recorrido aos serviços de atendimento primário das empresas 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 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.

Este relatório atende às resoluções normativas acima especificadas e normas complementares, e apresenta informações sobre as demandas registradas diretamente nos canais de atendimento da Ouvidoria Fiserv, especificando volumetria e motivos de acionamento.

Apresentamos também 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 2024**

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**

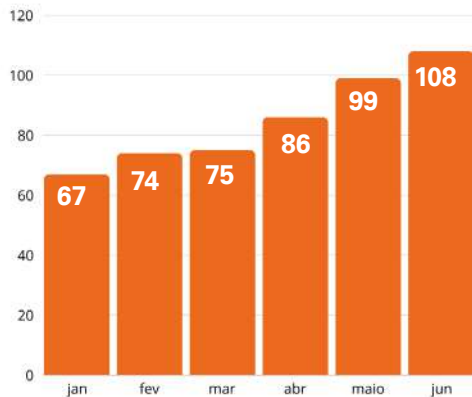
Canal desenvolvido e gerenciado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, do Ministério da Justiça.

■ **PROCON's**

Estaduais ou Municipais

Volume de demandas recebidas em cada mês do semestre

Volume total de demandas registradas pela Ouvidoria da FISERV no 1º semestre de 2024



509

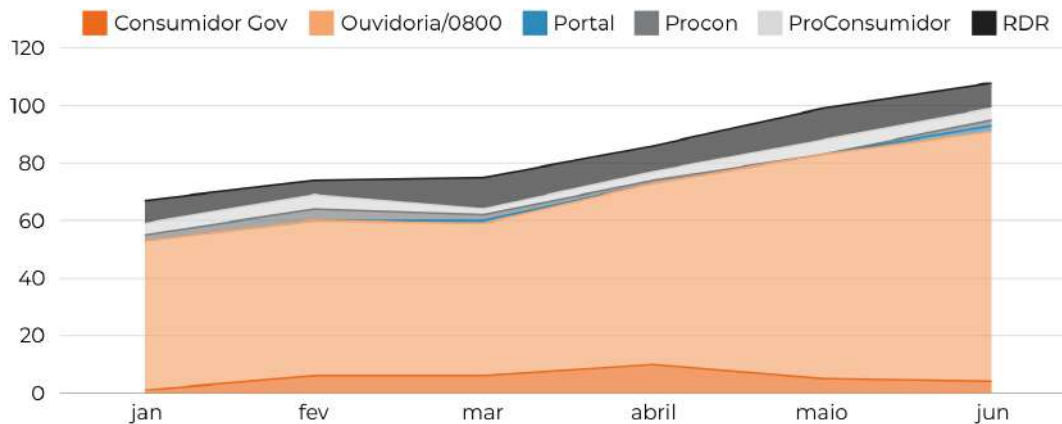
acionamentos do semestre

85

acionamentos por mês
aproximadamente

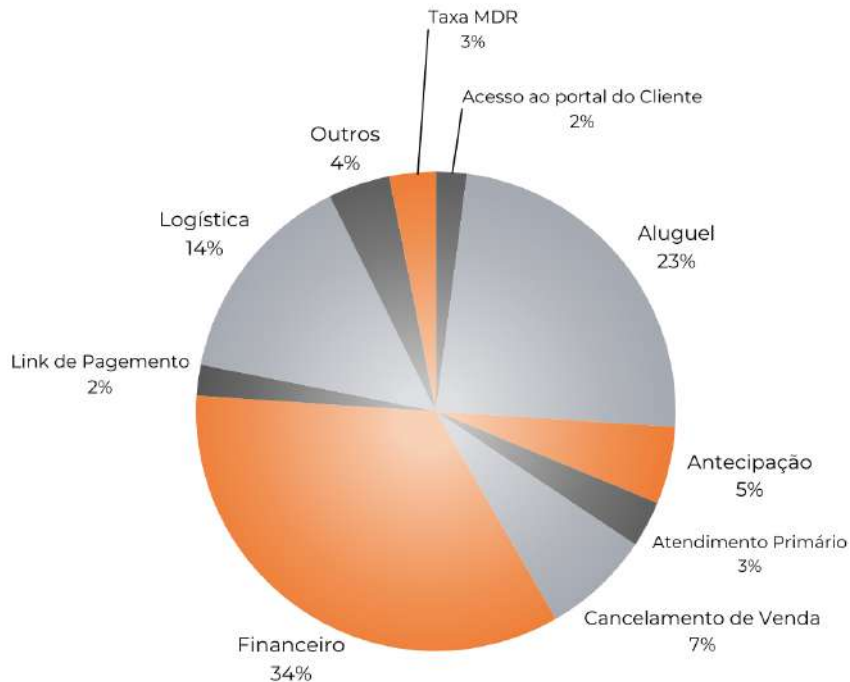
Volumetria total de demandas por canal de atendimento

Volume de demandas recebidas por canal de atendimento no 1º semestre de 2024



Principais motivos de demandas

As demandas recebidas pela **Ouvidoria da FISERV** são classificadas pelos seguintes motivos, separadas pela quantidade total de acionamentos atendidos no **1º semestre de 2024**:





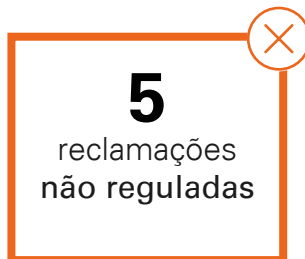
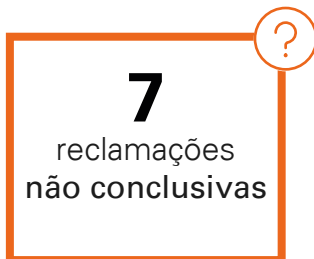
Tempo médio de solução

04 DIAS úteis foi o tempo médio aproximado de solução (TMS) praticado pela Ouvidoria Fiserv ao longo do 1º semestre de 2024

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 1º semestre de 2024, o BANCO CENTRAL DO BRASIL analisou **40 demandas** registradas pelos Clientes em face do Conglomerado Fiserv, que foram encerradas pela Autarquia da seguinte forma:



Considerações finais

Conforme detalhado nos itens acima, apuramos uma média mensal de aproximadamente 85 (oitenta e cinco) demandas de Ouvidoria recebidas durante o 1º semestre de 2024. 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 da 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.

São Paulo, 01º de agosto de 2024.

Nadima El Hayek Ligero
Ouvidora

Luiz Henrique Tamashiro
Diretor de Ouvidoria



fiserv.