



Relatório da Ouvidoria

1º Semestre 2024

Resolução CMN n 4.860/2020

Relatório de Atividade da Área de Ouvidoria

01/01/2024 a 30/06/2024

o o o o o

- 03 Sobre a Ouvidoria
- 04 Política de Relacionamento com Clientes
- 05 Canais de Atendimento
- 09 SAC
- 12 Ouvidoria





Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como o canal de comunicação entre esta instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

As características que devem permear o componente organizacional de ouvidoria são, sobretudo, a imparcialidade, a ética, a confiabilidade e a solução rápida dos conflitos surgidos das relações mantidas entre a empresa e seus clientes. Para isso, deve atuar de forma autônoma e principalmente centrada no cliente como cidadão de direitos.

A estrutura de ouvidoria é composta por um ouvidor que reporta os relatórios ao Conselho de Administração e está subordinado diretamente ao Diretor de Ouvidoria. Em cumprimento a obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria, ressaltamos que os membros que compõem a referida área possuem a Certificação.

Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para o atendimento de uma reclamação conforme **Resolução 4.860 do BACEN**. Nosso prazo médio para solução das demandas deste semestre foi de **2 dias úteis**.





Política de **Relacionamento com Clientes**

A **Política de Relacionamento com Clientes** define os princípios, as diretrizes, as regras e as responsabilidades que orientam a condução das atividades e relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços do **Letsbank**. Além disso, busca conduzir suas atividades de maneira ética, responsável, transparente e próxima a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Os princípios norteados no relacionamento com os clientes e usuários são:

Relações com empatia

Sabemos que negócios são feitos entre pessoas. Priorizamos o olho no olho, escutamos ativamente e valorizamos a franqueza. Esse nosso jeito de ser provoca clientes, parceiros e colaboradores a encontrarem caminhos em que todos saem ganhando.

Criatividade com foco

Nossa criatividade e capacidade de manter o foco transformam inconformismo em resultado. Por isso, nosso ambiente de trabalho é aberto, colaborativo e espontâneo. Nele, nossos profissionais têm autonomia para pensar diferente e propor o novo. O conflito de ideias é estimulado e, assim, todos vão em busca da melhor solução.

Conhecimento com atitude

Entendemos necessidades para apresentar soluções efetivas e acreditamos que nosso trabalho vai muito além do universo financeiro. Conhecimento e visão de negócio fazem parte do nosso DNA. Somos proativos e falamos a língua dos clientes. Afinal, comunicação e atitude são fundamentais para se fazer negócios.

Transparência com comunicação

Só prometemos o que podemos cumprir. Se existe um caminho incerto, deixamos claros os riscos atrelados a ele. Acreditamos que credibilidade é algo que se constrói dia a dia. Por isso, temos o cuidado de alinhar expectativas e manter clientes, parceiros e colaboradores a par de nossos passos, planos e visão de futuro.



Canais de Atendimento

- 06** SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente
- 07** Canais de Atendimento da Ouvidoria
- 08** Demandas



SAC

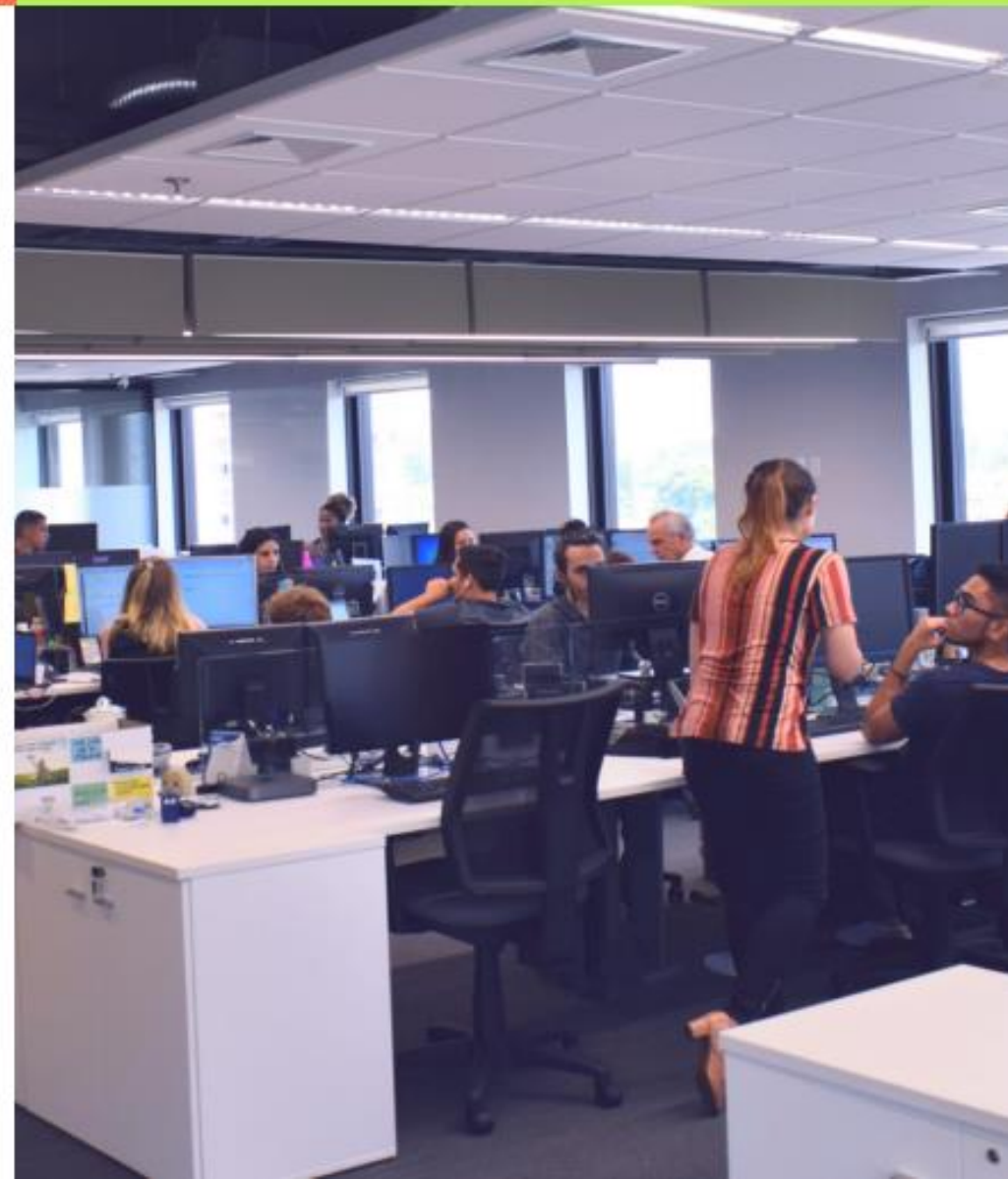
Serviço de Atendimento ao Cliente

Por telefone: 0800 878 0630 (ligação gratuita)

Por e-mail: ajuda@letsbank.com.br

Por WhatsApp: 55 11 4040 2723

O **SAC Letsbank** é um serviço de atendimento a empresas interessadas em utilizar as APIs do **Letsbank** em seu negócio. Também tem o objetivo de atender às dúvidas, reclamações e cancelamentos dos clientes do **Letsbank**.



Canais de Atendimento da **Ouvidoria**

Por telefone: 0800 878 0630 (ligação gratuita)

Por e-mail: ouvidoria@letsbank.com.br

O **Letsbank** está comprometido com o desenvolvimento da missão de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e se atuar como canal de comunicação entre esta Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços. Presta atendimento de última instância as demandas que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, inclusive, na mediação de conflitos.



Demandas 1º semestre / 2024

- Apurado o total de 10 intervenções:
- 4 de Pessoa Jurídica.
- 6 de Pessoa Física.
- Classificadas como: 8 improcedentes 2 procedente solucionado.**





SAC

10 Demandas por assunto

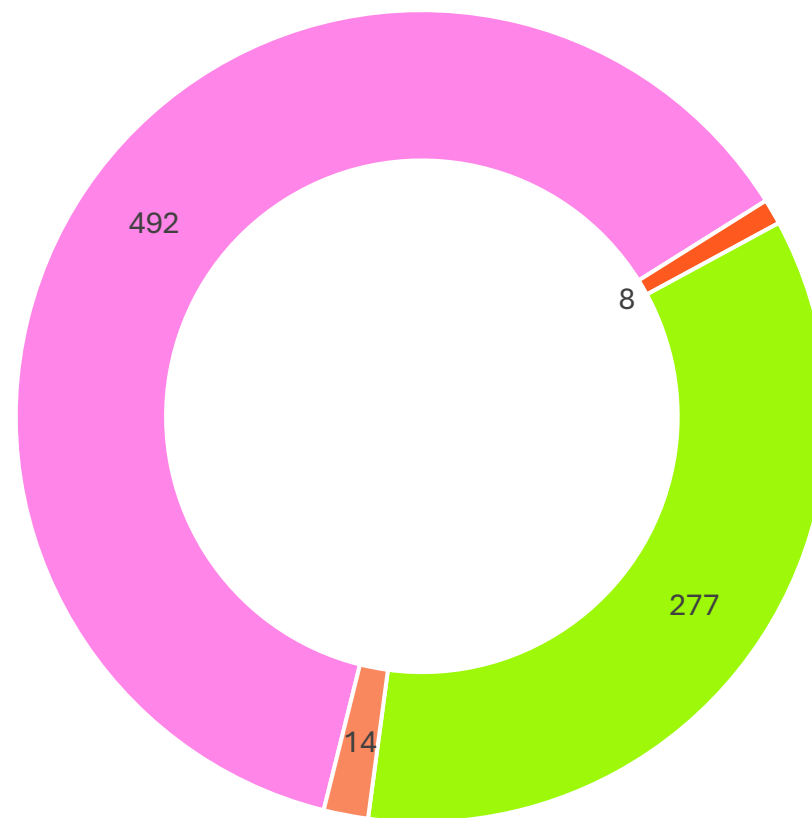
11 Canais de acesso



SAC

Demandas por assunto

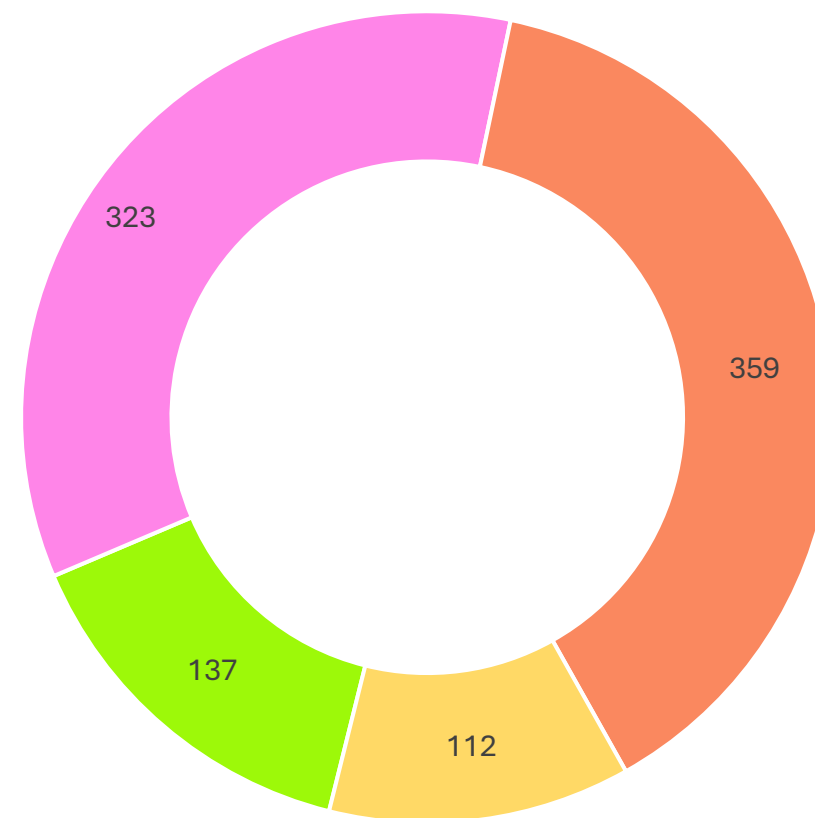
- Solicitação
- Reclamação
- Informação
- Incidente



SAC

Canais de acesso

- Telefone
- E-mail
- WhatsApp
- Chat





Ouvidoria

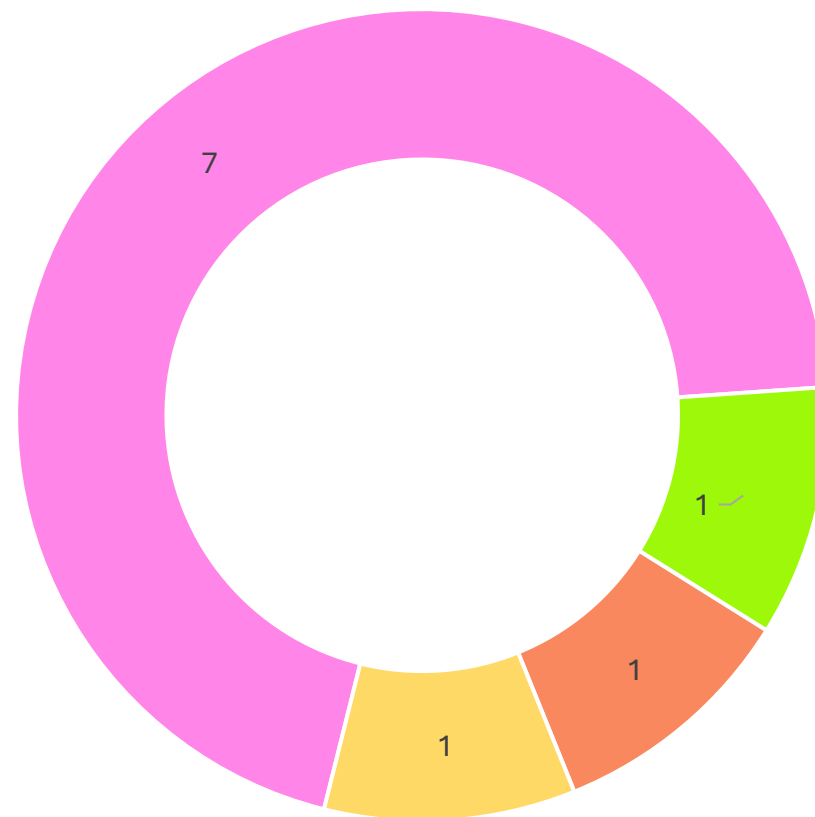
- 13 Demandas atendidas por assunto
- 14 Origem das demandas atendidas
- 15 Canais de acesso
- 16 Classificação das demandas
- 17 Avaliação da qualidade do atendimento



Ouvidoria

Demandas atendidas por assunto

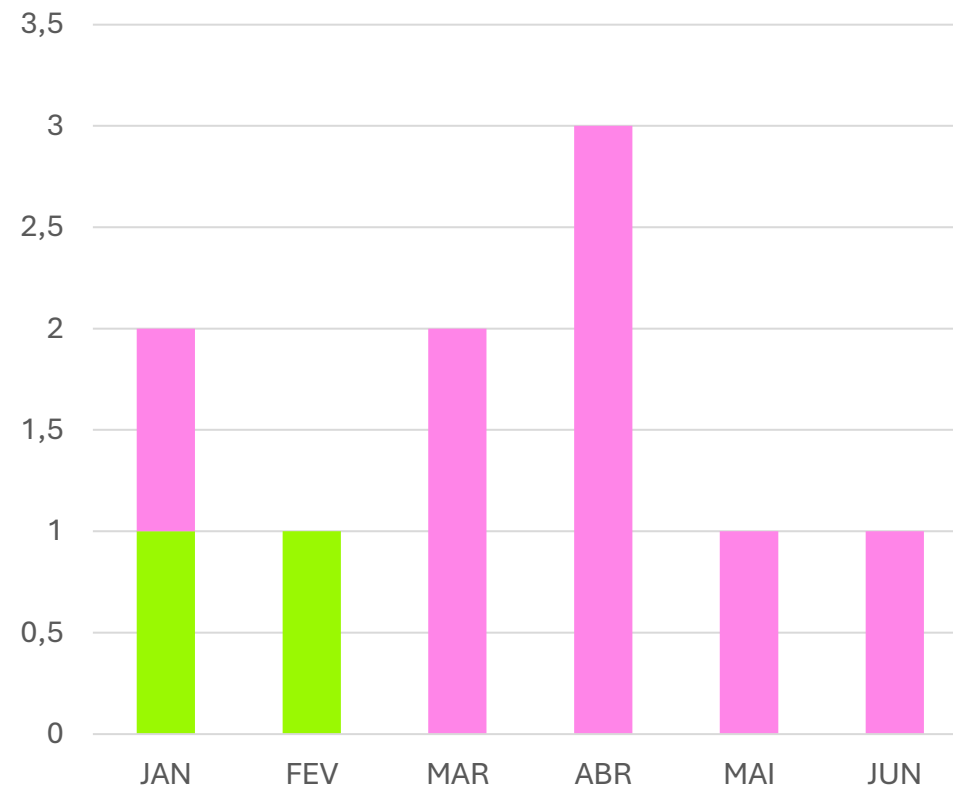
- Crédito
- Conta Corrente
- Pagamentos
- Acesso



Ouvidoria


Origem das demandas atendidas

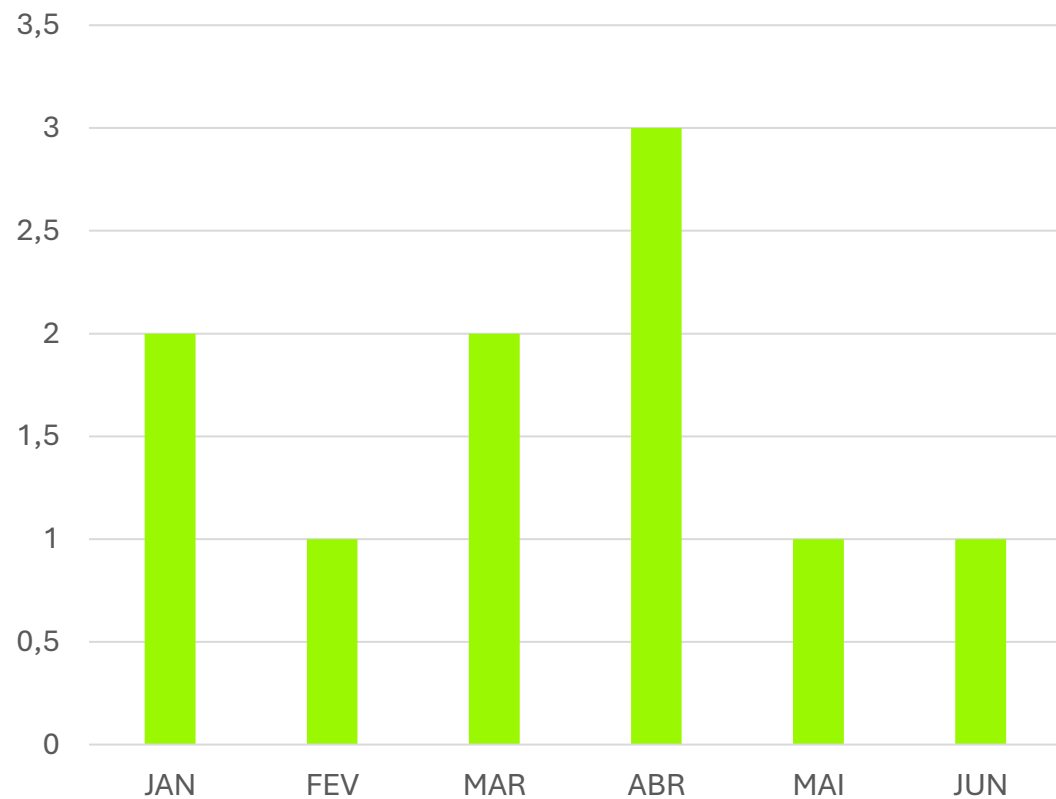
- Ouvidoria
- Órgãos externos



Ouvidoria

Canais de acesso

 E-mail



Ouvidoria

Classificação das demandas

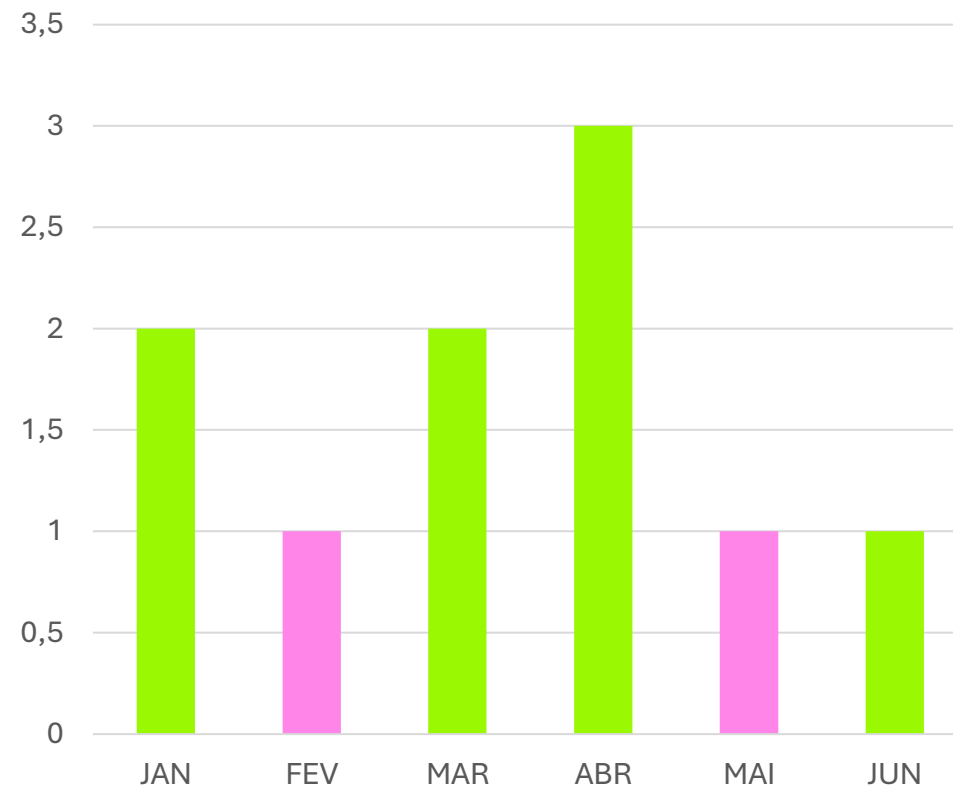
CRITÉRIOS ADOTADOS:

Improcedente: Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.

Procedente solucionada: Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de até 10 dias úteis.

Procedente não solucionada: Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar que ainda não foram totalmente solucionadas no prazo de até 10 dias úteis, aguardando solução das partes

- Procedente solucionada
- Procedente não solucionada
- Improcedente



Ouvidoria

Avaliação da qualidade do atendimento

Conforme a **Resolução CMN nº 4.860/2020**, foi realizado no 1º semestre de 2024 a pesquisa de satisfação avaliando a qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria.

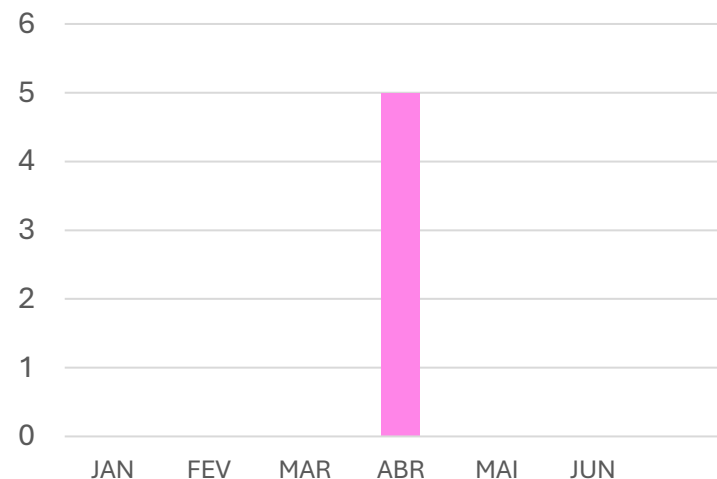
Cada pergunta em uma escala de um 1 a 5. Sendo o nível 1 satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Durante o 1º semestre de 2024, tivemos 1 resposta da pesquisa se satisfação.

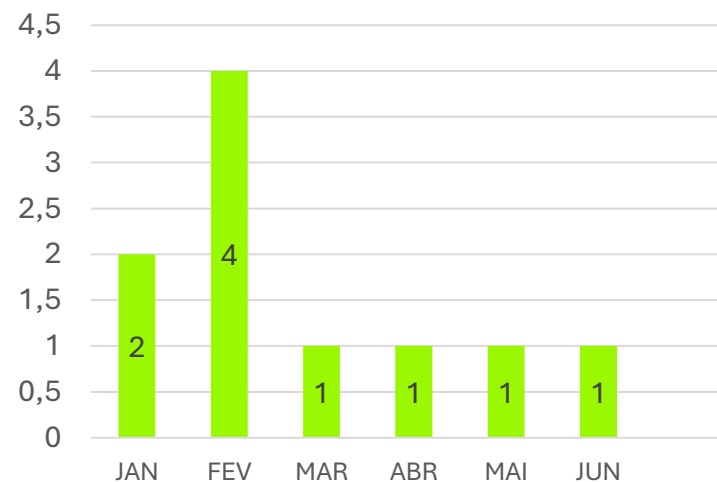
Indicador de atendimento e prazo de solução:

- Até o 5º dia útil
- Do 6º ao 10º dia útil

Pesquisa de satisfação



Prazo de solução





Banco Letsbank

Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 50

4º andar | 04543-000

Itaim Bibi | São Paulo – SP

0800 878 0630 | SAC

ajuda@letsbank.com.br

0800 878 0630 | Ouvidoria

ouvidoria@letsbank.com.br

www.letsbank.com.br

