

Relatório de Ouvidoria

2º SEMESTRE 2021

Introdução

Conforme Resolução Bacen 3849/10, Circular Bacen 3.503 e posteriores, o seguinte relatório aborda os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional Ouvidoria, no período compreendido entre **01/07/2021 e 31/12/2021**.

Estrutura de Ouvidoria

A Ouvidoria está estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores e o porte da instituição, tendo como Diretor Responsável, Sr. Jungsun Kim, como Ouvidor o Sr. Fabio Guariglia e ainda a Sr. Luciano Park, que atua em caso de vacância do Ouvidor.

O serviço é realizado através de e-mail no endereço ouvidoria@wooribank.com.br ou pelo telefone de discagem gratuita no número 0800-291-2215 com todas as ligações gravadas e com registro da reclamação, bem como número gerado de protocolo.

Exame de Certificação

O Ouvidor é profissional devidamente certificado pela ANCOR para a função e, conforme exigência, há mais um colaborador como profissional da Ouvidoria, de tal forma que, em caso de eventual ausência do Ouvidor, o Banco possa atender às demandas de seus clientes.

Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

Como se pode verificar abaixo, ao longo do Relatório de Ouvidoria, no período em questão houve pequena quantidade de demandas direcionadas ao Banco através do canal da Ouvidoria, todas devidamente encaminhadas às áreas responsáveis e prontamente respondidas satisfatoriamente, ou seja, não houve necessidade de proposições específicas à diretoria, pois todas as demandas foram prontamente solucionadas.

Análise Semestral

Protocolo	Data da Ligação	Horário da Ligação	RECLAMAÇÃO	SOLUÇÃO DADA	DEPTO. Responsável	Data de Retorno ao Cliente	Classificação
230720211839	23/07/2021	18:39:00	Transferência de valores	Encaminhada para setor Cambio e CCO	Cambio/Conta Corrente	23/07/2021	PROCEDENTE
110820212222	11/08/2021	22:22:00	Transferência de valores	Encaminhada para setor Cambio	Cambio	11/08/2021	PROCEDENTE
240820210221	24/08/2021	02:22:00	CDB	Encaminhada para CCO/Cambio e Tesouraria	Conta Corrente / Cambio / Tesouraria	24/08/2021	PROCEDENTE
090920211731	09/09/2021	17:31:00	Curriculum	Encaminhada para RH	RH	09/09/2021	PROCEDENTE
240920210526	24/09/2021	05:26:00	CDB	Encaminhada para setor responsável	Conta Corrente/Tesouraria	27/09/2021	PROCEDENTE
261020212203	26/10/2021	22:03:00	Liberção de Empréstimos Fraude	Encaminhada para Compliance	Compliance	27/10/2022	PROCEDENTE
71220211409	07/12/2021	14:09:00	Transferência de valores	Encaminhada para setor Cambio	Cambio	07/12/2021	PROCEDENTE

CONCLUSÃO

O Woori Bank apresenta estrutura de Ouvidoria compatível com o porte de suas atividades e que garante adequadamente a promoção das exigências previstas na regulamentação do Banco Central do Brasil, atuando de forma ética, íntegra e eficaz, definindo assim seu papel no processo de atendimento às demandas de clientes e também de não clientes do Woori Bank do Brasil.

Jungsun Kim

Diretor de Ouvidoria