

São Paulo, 23 de Julho de 2021.

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto na Circular 3503/2010 e na Resolução 4433/2015 do Banco Central do Brasil (BACEN), apresentamos a seguir as informações relacionadas à atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2021.

O presente relatório, foi elaborado abrangendo:

- **Seção Descritiva;**
- **Seção Estatística:**
 - Aspectos Quantitativos;
 - Aspectos Qualitativos.

- **Seção Descritiva**

O componente organizacional de Ouvidoria da Genial, que atende simultaneamente à Genial Investimentos Corretora de Valores Mobiliários S.A. (“Genial Investimentos”) e à Genial Institucional Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“Genial Institucional”), tem como atribuição atuar como um canal de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos (artigo 3º, inciso II, da Resolução 4433/2015).

A Genial Investimentos e a Genial Institucional estão localizadas na filial que as instituições compartilham à Rua Surubim, 373 – 4º Andar – São Paulo/SP, e funciona em dia úteis, das 9h00 às 18h00 (exceto finais de semana e feriados).

Os canais de atendimento da Ouvidoria disponíveis são: via DDG (0800 605 8888), e-mail (ouvidoria@genialinvestimentos.com.br), site www.genialinvestimentos.com.br (formulário), presencial ou correspondência.

Para atuação da Ouvidoria, é utilizado sistema chamado Zendesk (Plataforma de Atendimento), onde todas as ocorrências são registradas, protocoladas, acompanhadas e dado o devido posicionamento ao manifestante, sempre respeitando o prazo de resposta de até 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização – artigo 6º da Resolução 4433/2015.

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta pelo Diretor Responsável Sr. Alexandre Conde e Angelis Santana, como ouvidor pela Genial Institucional, e pelo Diretor responsável Sr. Luis Resende e Denilda Santos, como ouvidor pela Genial Investimentos.

Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor de ambas as instituições, o atendimento será efetuado pelo (a) Sr. Luiz Vieira e/ou Elfio Tadeu Valente, devidamente aprovados em curso de certificação de Ouvidor, nos moldes do artigo 16 da Resolução 4433/2015.

A Ouvidoria da Genial Investimentos e Genial Institucional executa as seguintes atividades:

- Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanente das questões levantadas pelos mesmos;
- Recebe sugestões, reclamações, dúvidas, elogios e denúncias dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Genial Investimentos e Genial Institucional;
- Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando o prazo legal para o fechamento do registro e;
- Sugere/recomenda mudanças/melhorias de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

➤ **Seção Estatística**

○ **Aspectos Quantitativos**

Esta retrata a periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas, a quantidade de demandas solucionadas, o tempo médio para solução e a classificação de ocorrências por procedente e improcedente.

No 1º semestre de 2021 (01/01/2021 a 30/06/2021), a Ouvidoria registrou 156 (cento e cinquenta e seis) ocorrências no total, tendo um aumento de 11% comparado às 140 demandas registradas no 1º semestre de 2020.

Comparativo 1º Semestre 2021			
Período	1º Semestre 2020	1º Semestre 2021	%
Julho	23	19	-17%
Agosto	24	37	54%
Setembro	25	29	16%
Outubro	24	14	-42%
Novembro	24	27	13%
Dezembro	20	30	50%
Total no Semestre	140	156	11%
Média Mensal	23	26	

Classificação das reclamações 1º Semestre 2021	
Tipo	Quantidade
Reclamação Procedente	28
Reclamação Improcedente	128
Dúvidas	0
Elogios	0
Solicitação	0
Total	156

Informações consolidadas das demandas registradas na Ouvidoria, classificadas conforme os seguintes critérios:

Demanda	Critérios utilizados
Procedente	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar

Abaixo segue o demonstrativo mensal das ocorrências registradas pelo canal da Ouvidoria no 1º semestre de 2021, segmentado por tipo de pessoa (Física / Jurídica):

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA						
1º Semestre de 2021						
Período	Ocorrências	Pessoa Física		Pessoa Jurídica		Prazo Médio de Solução
		Procedente	Improcedente	Procedente	Improcedente	
Julho	19	3	16	0	0	9
Agosto	37	6	31	0	0	14
Setembro	29	7	22	0	0	9
Outubro	14	0	14	0	0	12
Novembro	27	9	18	0	0	9
Dezembro	30	3	27	0	0	8
Total	156	28	128	0	0	10

Relativamente ao período de 1 de janeiro de 2021 a 30 de junho de 2021, 156 (cento e cinquenta e seis) ocorrências foram atendidas pelo canal de Ouvidoria da Genial Investimentos, enquanto a Genial Institucional recebeu apenas 5 reclamações, as quais, tanto da Investimentos quanto da Institucional, foram devidamente solucionadas e respondidas pelos envolvidos, sem a necessidade de intervenções da Diretoria. Nos meses de fevereiro e abril, os prazos se estenderam devido ao tipo de análise em relação às reclamações no período, onde as soluções necessitavam de um prazo maior por conta da complexidade das reclamações. No entanto os clientes foram informados em relação aos prazos mais extensos. Dentro do primeiro 1º semestre de 2021, 28 (vinte e oito) reclamações foram procedentes, enquanto 128 (cento e vinte e oito) foram reclamações improcedentes, tendo o prazo médio de resposta para todas as ocorrências de 10 dias úteis.

○ **Aspectos Qualitativos**

Cabe a esta seção conter análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de Ouvidoria, bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

Como é do conhecimento de V.Sas., a dotação do componente de Ouvidoria levou em conta que a demanda histórica de solicitações dos clientes e usuários sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se dotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva

conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários dos nossos serviços.

A Genial Investimentos e Genial Institucional, considerando sua demanda histórica de solicitações, deliberaram conduzir diretamente sua atividade de Ouvidoria, desvinculando-se de serviços terceirizados.

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado pela Genial Investimentos em sua página na internet (www.genialinvestimentos.com.br) e por outros canais de comunicação com os clientes;

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Luis Resende
Diretor (Investimentos)

Alexandre Conde
Diretor (Institucional)

Denilda Santos
Ouvidor (Investimentos)

Angelis Santana
Ouvidor (Institucional)

Luis Vieira
Suplente

Elfio Tadeu Valente
Suplente