

Procedimentos de Ouvidoria

Última atualização: 06/05/2025



“Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas”

Índice

1.	MISSÃO DA OUVIDORIA.....
2.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....
3.	CONSTITUEM ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....
4.	ADEQUAÇÕES À LEGISLAÇÃO.....
5.	ENDEREÇO.....
6.	ATENDIMENTO.....
7.	PRAZO PARA TRATATIVA.....
8.	RELATÓRIOS DE OUVIDORIA.....

1. MISSÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem a missão de representar o cliente dentro da Genial e dar uma solução conclusiva do encaminhamento de suas manifestações sobre serviços prestados por esta Instituição de forma transparente, independente, imparcial e isenta.

2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações.

Atualmente é composta por duas Ouvidoras, devidamente certificadas, aptas a exercer a atividade, linha 0800 disponível, sendo que a divulgação ao público é por meio dos canais de comunicação interno e externo.

A estrutura de atendimento atende às necessidades do Banco Genial e Genial Investimentos, em conformidade aos aspectos legais e regulamentares.

3. CONSTITUEM ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- a) Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionados nos canais de atendimento primário da companhia;
- b) Atuar como canal de comunicação entre a companhia e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e
- c) Informar à diretoria a respeito das atividades da Ouvidoria.

As atribuições da Ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- a) Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- b) Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- c) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- d) Manter a diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da companhia para solucioná-los; e
- e) Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria e à diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

4. ADEQUAÇÕES À LEGISLAÇÃO

Conforme o advento da Resolução nº 4.860, com vigência a partir de 1º de dezembro/2020, para atendimentos de Ouvidoria do Grupo Genial, encontra-se disponível um número de telefone para acesso gratuito à ouvidoria Genial Investimentos, número 0800 688 8888 de segunda à sexta-feira das 09h00 às 12h e das 13h às 18h00, além do formulário digital de contato direto com a Ouvidoria e e-mail ouvidoria@genial.com.vc, todos divulgados no site www.genialinvestimentos.com.br

Para acesso gratuito à ouvidoria do Banco Genial, número 0800 688 8888 de segunda à sexta-feira das 09h00 às 12h e das 13h às 18h00, além do formulário digital de contato direto com a Ouvidoria e e-mail ouvidoria@bancogenial.com, todos divulgados no site www.bancogenial.com

Formulário Digital

ENVIE SUA MENSAGEM

Este é um canal para envio de sugestões, dúvidas, reclamações, denúncias, ou solicitar mais informações sobre a Genial.

Objetivo da mensagem	Mensagem
Assunto	
Seu nome	
E-mail para contato	

☐ Marque esta opção caso queira enviar mensagem anônima.

Para manter o controle das atividades desempenhadas, a Ouvidoria mantém uma sistemática atualizada das reclamações recebidas de seus clientes, por meio do sistema Zendesk. Tal metodologia permite que sejam evidenciados os históricos de atendimentos e os dados de identificação dos clientes, mostrando toda a documentação e providências adotadas.

5. ENDEREÇO

O componente organizacional de Ouvidoria está fisicamente alocado no novo endereço da instituição de São Paulo, a seguir:

Av. Brigadeiro Faria Lima, 3400 – 10 º andar

Itaim Bibi – São Paulo – SP

CEP: 04538-133

6. ATENDIMENTO

O atendimento prestado pela Ouvidoria:

- Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante/cliente durante o atendimento;
- Deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação e pode abranger:
 - a) Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
 - b) As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas (quando não constatado protocolo, encaminhando-os, assim, aos canais de primeira instância)

Recebido o e-mail sem a informação de contato anterior pelo cliente, ou sem número de protocolo, encaminhar o seguinte script:

Solicitamos, gentilmente, que entre em contato com os nossos canais de atendimento:

Central de Relacionamento: 4004-8888 (Capitais), nosso chat, clicando no botão "Central de Ajuda", no canto inferior direito após logar em sua conta ou ainda [clicar aqui](#) para obter atendimento via e-mail escolhendo o assunto do seu interesse:

<https://youtu.be/3GuKvsF3QXc>

Atenciosamente,

Banco Genial / Genial Investimentos

Caso haja protocolo, prestar o devido atendimento com encaminhamento às áreas responsáveis.

07. PRAZO PARA TRATATIVA

Prazo para tratativa de solicitações ou reclamações recebidas:

As reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços deverão ser respondidas em até 10 (dez) dias úteis, podendo este prazo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada. Neste caso, o cliente deverá ser comunicado (i) das providências já adotadas em relação à demanda, (ii) das razões que impossibilitaram o cumprimento do prazo inicial, e (iii) do novo prazo para resposta final, o qual não deverá ultrapassar 10 (dez) dias úteis.

Demandas relacionadas a denúncias serão priorizadas em relação aos demais contatos que sejam de outro teor.

A Ouvidoria se reserva o direito de não responder aos contatos que tenham sido realizados por indivíduos e/ou entidades ou indivíduos que não sejam clientes ou usuários de produtos e serviços do Conglomerado Genial.

08. RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Elaboração de Relatório Semestral ao comitê de auditoria interna e à diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

Periodicidade: semestral

O conteúdo deste relatório consiste em uma análise quantitativa e qualitativa relativa ao Componente Organizacional de Ouvidoria localizado nas dependências do Banco Genial, servindo de atendimento às demandas de última instância e canal de recurso desta Instituição Financeira e de todas as empresas do Conglomerado Financeiro em conformidade de normativos abaixo:

- **Circular nº 3.729, de 17 de novembro de 2014**

Altera a denominação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de informação (RDR), instituído pela Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005, e o tratamento de registros neste sistema;

- **Resolução 4.433, de 23 de julho de 2015**

Revogando a normativa anterior (3.849 emitida em 2010). O foco do novo texto é aperfeiçoar as atividades de constituição e funcionamento da função de Ouvidoria das Instituições Financeiras sob sua tutela.

- **Resolução 4.629, de 25 de janeiro de 2018**

Altera a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria.

- **Resolução nº 4860, de 23 de outubro de 2020**

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

- **Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/3/2022**

Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil.