



Relatório de Ouvidoria

**Resolução CMN nº 4.433/2015
Instrução CVM 529 – Anexo 12**

ÍNDICE

1. Introdução	2
2. Dados Quantitativos / Qualitativos.....	2
Demandas por mês, segregadas por temas e qualificação.....	3
3. Gráficos	3
Quantidade mensal das demandas	3
Distribuição das demandas pela qualificação	4
Distribuição das demandas por tema reclamado	5
Distribuição das demandas pelos canais de acesso	6
Distribuição das demandas por prazo de solução	6
Distribuição das demandas por assunto reclamado.....	7
4. Melhoria Contínua.....	7

1. Introdução

Em cumprimento a Resolução nº. 4.433 de 23/07/2015, do Conselho Monetário Nacional, em seu artigo 13, Capítulo VI, bem como Artigo 12 da Instrução CVM 529, anexo 12, apresentamos o Relatório referente ao 1º. Semestre de 2017 acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original. No período foram registradas **29 (vinte e nove) demandas**, sendo que 100% referem-se a Pessoa Física. Todas as demandas recebidas foram atendidas dentro do prazo estipulado em Resolução nº. 4.433 é de 10 (dez) dias úteis e Instrução CVM 529 de 15 (quinze) dias úteis.

2. Dados Quantitativos / Qualitativos:

Demandas por mês, segregada por temas e por qualificação.

JANEIRO	Conta Corrente	Procedente Solucionada	2
		Improcedente	1
	Cartão Magnético	Procedente Solucionada	2
	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	1
FEVEREIRO	Cartão Magnético	Procedente Solucionada	1
MARÇO	Conta Corrente	Procedente Solucionada	2
	Cartão de Crédito	Improcedente	1
	Cartão Magnético	Procedente Solucionada	1
	Outros Temas	Procedente Solucionada	1

ABRIL	Conta Corrente	Improcedente	3
	Operação de Crédito	Procedente Solucionada	1
MAIO	Cartão Magnético	Improcedente	2
	Cartão de Crédito	Improcedente	1
	Investimentos	Improcedente	1
	Outro	Improcedente	1
JUNHO	Cartão Magnético	Procedente Solucionada	3
	Investimentos	Improcedente	2
	Conta Corrente	Improcedente	1
	Cartão Magnético	Procedente Solucionada	1
	Outros Temas	Procedente Solucionada	1

3. Gráficos

Gráfico 1

Quantidade mensal das demandas

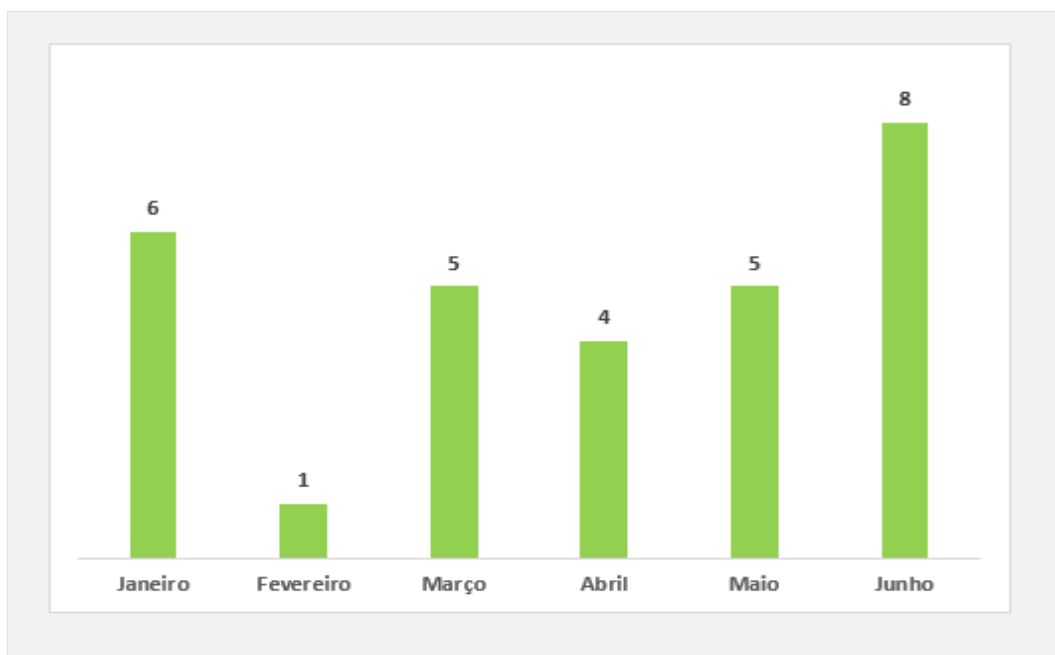


Gráfico 2**Distribuição das demandas pela qualificação**

JANEIRO	Procedente Solucionada	5
	Improcedente	1
FEVEREIRO	Procedente Solucionada	1
MARÇO	Procedente Solucionada	4
	Improcedente	1
ABRIL	Procedente Solucionada	1
	Improcedente	3
MAIO	Improcedente	5
JUNHO	Procedente Solucionada	5
	Improcedente	3

Gráfico 3
Distribuição das demandas por tema reclamado

JANEIRO	Conta Corrente	3
	Cartão Magnético	2
	Cartão de Crédito	1
FEVEREIRO	Cartão Magnético	1
MARÇO	Conta Corrente	2
	Cartão Magnético	1
	Cartão de Crédito	1
	Outros Temas	1
ABRIL	Conta Corrente	3
	Operação de Crédito	1
MAIO	Cartão Magnético	2
	Cartão de Crédito	1
	Investimentos	1
	Outros Temas	1
JUNHO	Cartão Magnético	3
	Investimentos	2
	Conta Corrente	1
	Cartão de Crédito	1
	Outros Temas	1

Gráfico 4

Distribuição das demandas pelos canais de acesso:

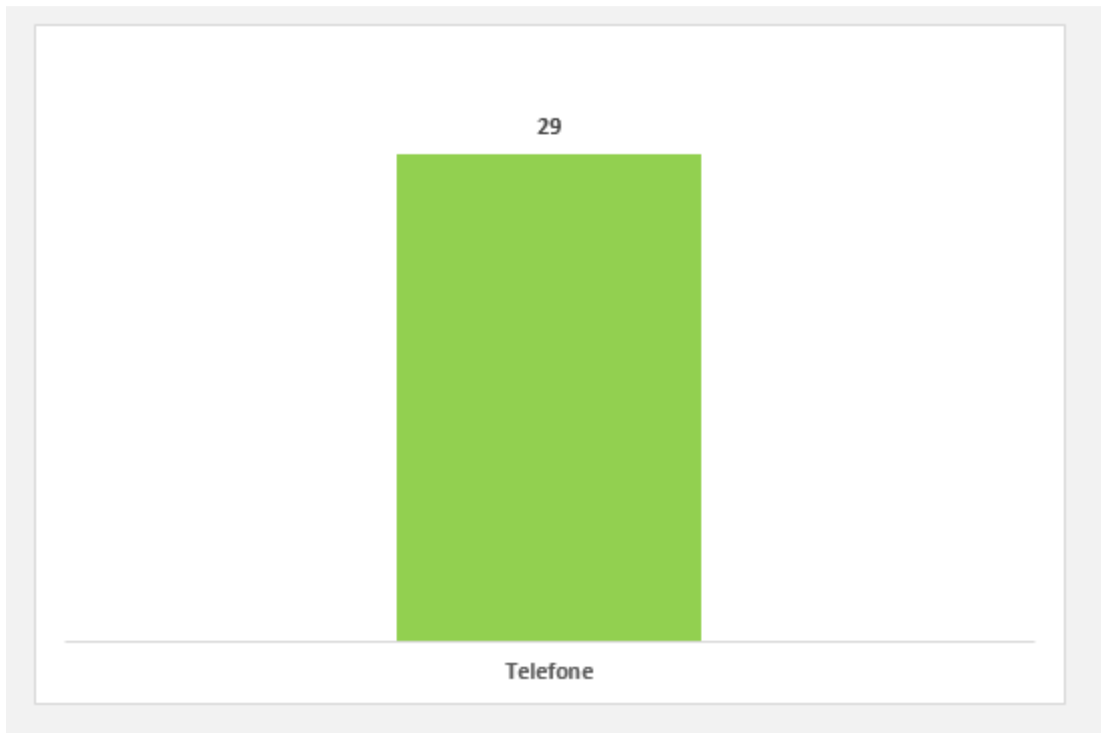


Gráfico 5

Distribuição das demandas por prazo de solução.

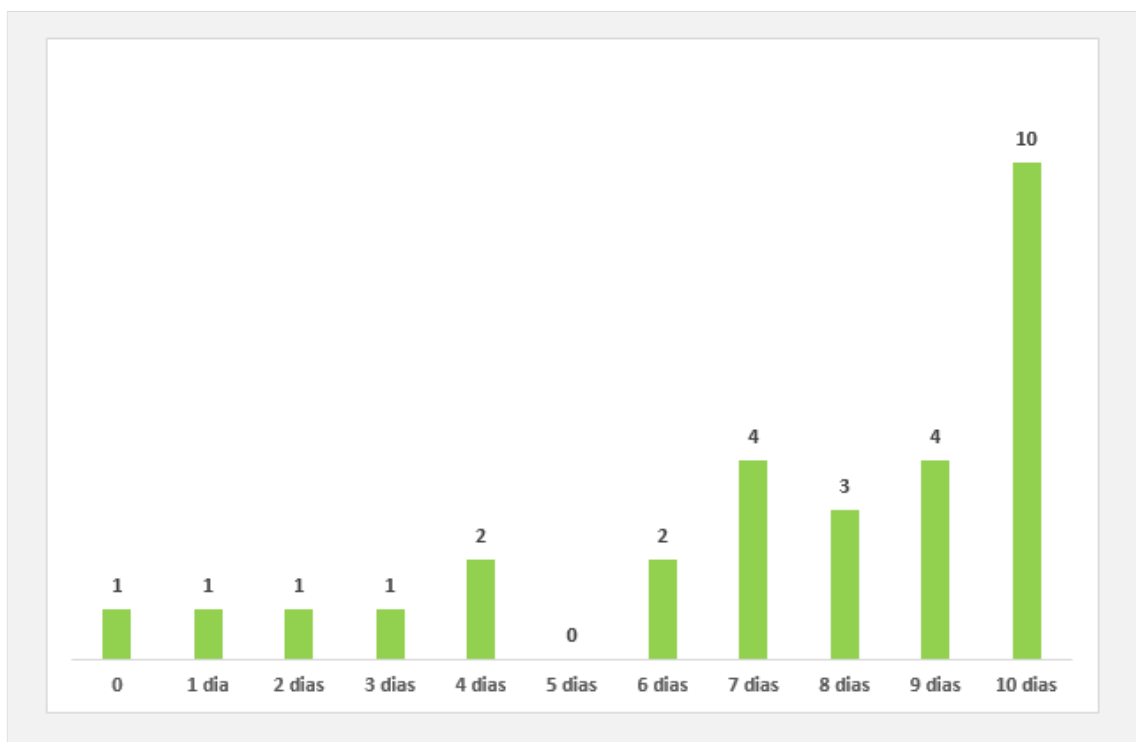
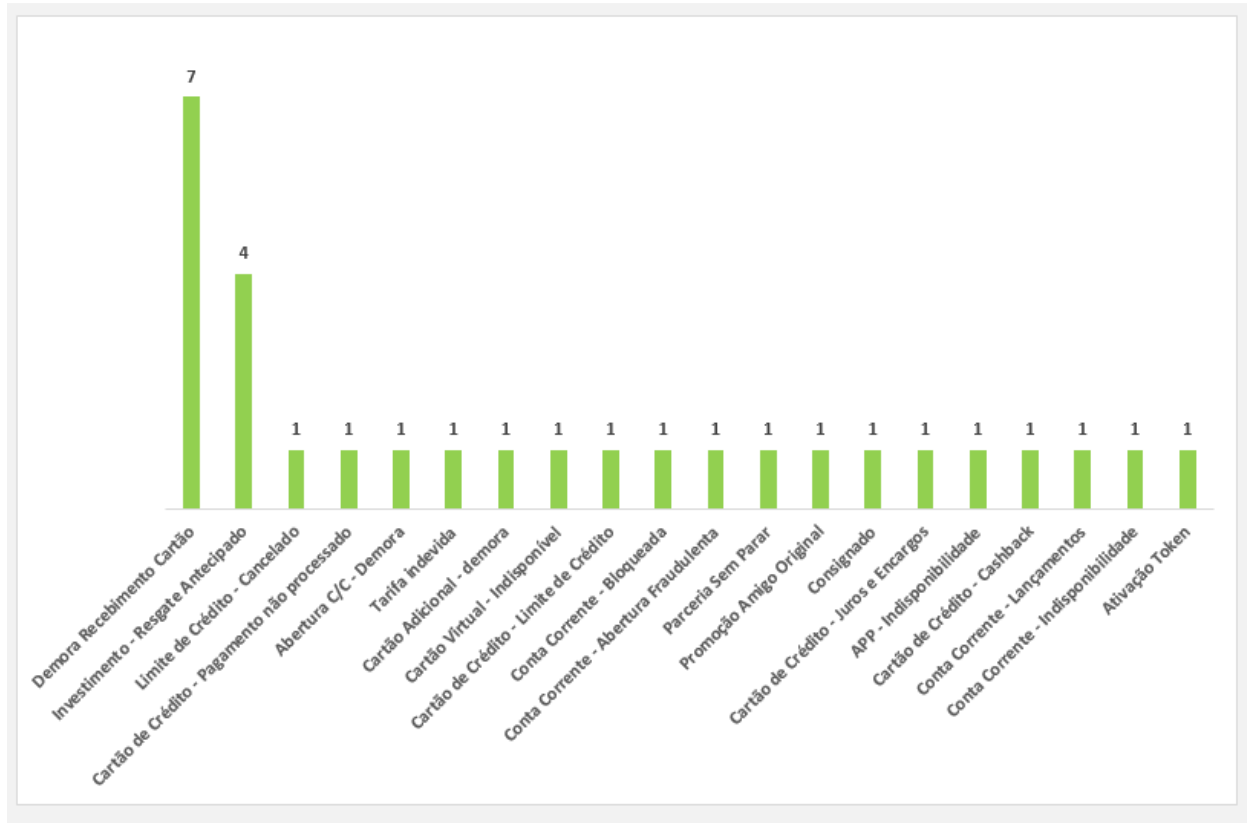


Gráfico 6

Distribuição das demandas por assunto reclamado.



4. Melhoria Contínua

Por fim, informamos que em razão das demandas registradas no período que compreende este Relatório exigiram propostas de melhoria para os procedimentos e rotinas da Instituição, conforme detalhamos a seguir:

Demora no Recebimento do Cartão Magnético: o assunto demora no recebimento do cartão magnético também representou **24,14% das reclamações registradas**. Analisando as reclamações, identificamos que a causa-raiz desse problema estava diretamente ligada a falta de informações disponibilizadas aos clientes.

Visando solucionar a questão, implementamos diversas medidas corretivas, a saber:

Disponibilizar a consulta do status da entrega do cartão magnético nos canais de Atendimento, Internet Banking e Aplicativo.

Em 13/12/2016 foi iniciado um processo de envio de comunicação via SMS ao cliente sobre as tentativas de entrega do cartão magnético (com sucesso ou insucesso).

Implementamos ainda uma funcionalidade no Aplicativo Seja Original que permite ao cliente cadastrar um endereço especificamente para a finalidade do recebimento do cartão.

Por último, há o compromisso de garantirmos que toda comunicação referente a entrega do cartão magnético esteja uniforme em todos os meios e canais de atendimento.

São Paulo, agosto de 2017.

Carlos Augusto de Oliveira
Diretor de Ouvidoria

Tiago Miyazaki
Ouvidor