

À  
Diretoria,  
Auditoria Interna e  
Comitê de Auditoria.

**Ref.: Relatório da Atividades da Ouvidoria – 2º. Semestre de 2017.**

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 2º. Semestre de 2017 acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original.

No período foram registradas **50 (cinquenta) 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.

**Dados Quantitativos / Qualitativos:**

- **Demandas por mês, segregada por temas e por qualificação.**

<b>JULHO</b>	Outros Temas	Improcedente	1
	Operações de Crédito	Procedente Solucionada	1
<b>AGOSTO</b>	Outros Temas	Procedente Solucionada	5
		Improcedente	1
	Conta Corrente	Procedente Solucionada	1
		Improcedente	4
	Cheques	Procedente Solucionada	1
	Operações de Crédito	Improcedente	1
	Cartão de Crédito	Improcedente	1

<b>SETEMBRO</b>	Atendimento	Procedente Solucionada	1
	Cheques	Procedente Solucionada	1
	Conta Corrente	Procedente Solucionada	2
		Improcedente	2
	Cartão de Crédito	Improcedente	2
	Outros Temas	Procedente Solucionada	1
	Operações de Crédito	Improcedente	1
<b>OUTUBRO</b>	Conta Corrente	Improcedente	1
	Outros Temas	Procedente Solucionada	1
<b>NOVEMBRO</b>	Conta Corrente	Improcedente	2
		Procedente Solucionada	3
	Operações de Crédito	Procedente Solucionada	2
	Cartão de Crédito	Improcedente	1
	Procedente Solucionada	1	
<b>DEZEMBRO</b>	Conta Corrente	Improcedente	2
		Procedente Solucionada	4
	Cartão de Crédito	Improcedente	2
		Procedente Solucionada	4
	Outros Temas	Procedente Solucionada	1



- Gráficos:

Gráfico 1 - Quantidade mensal das demandas:

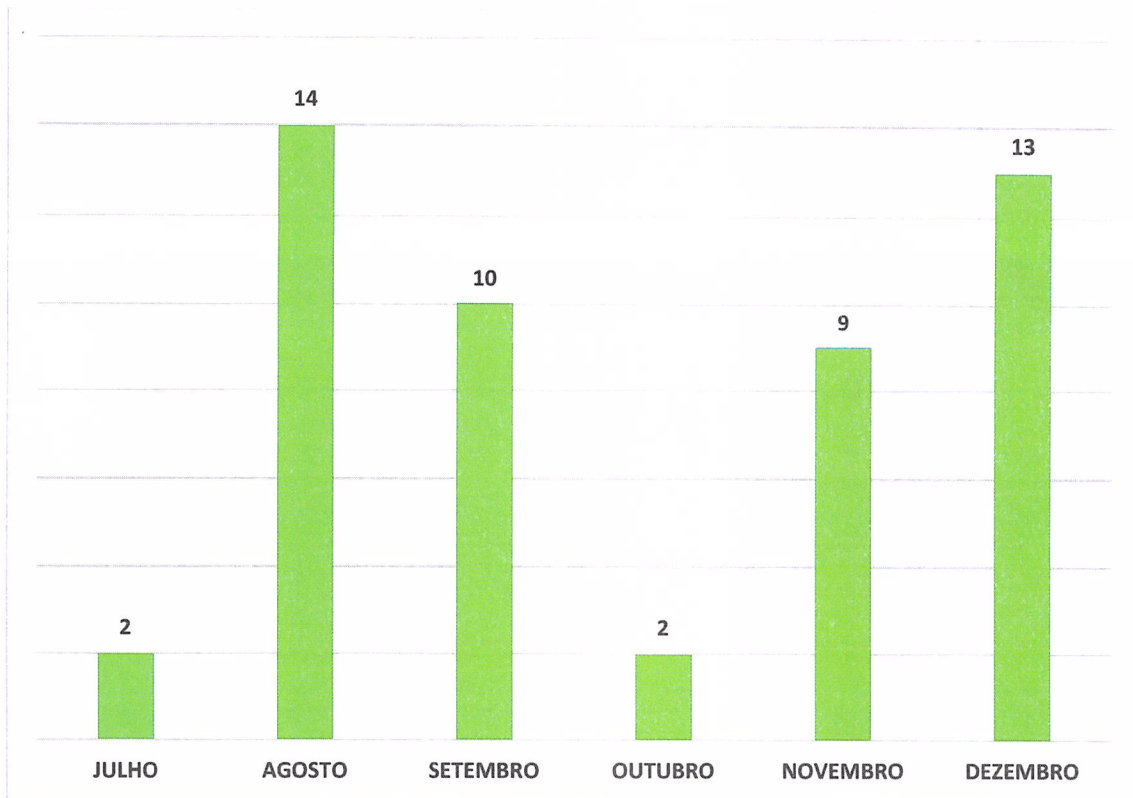


Gráfico 2 - Distribuição das demandas pela qualificação:

<b>JULHO</b>	Procedente Solucionada	1
	Improcedente	1
<b>AGOSTO</b>	Procedente Solucionada	7
	Improcedente	7
<b>SETEMBRO</b>	Procedente Solucionada	5
	Improcedente	5
<b>OUTUBRO</b>	Procedente Solucionada	1
	Improcedente	1
<b>NOVEMBRO</b>	Procedente Solucionada	6
	Improcedente	3
<b>DEZEMBRO</b>	Procedente Solucionada	9
	Improcedente	4



Gráfico 3 - Distribuição das Demandas por tema reclamado:

<b>JULHO</b>	Outros Temas	1
	Operações de Crédito	1
<b>AGOSTO</b>	Outros Temas	6
	Conta Corrente	5
	Cheques	1
	Operações de Crédito	1
	Cartão de Crédito	1
<b>SETEMBRO</b>	Atendimento	1
	Conta Corrente	4
	Cheques	1
	Operações de Crédito	1
	Cartão de Crédito	2
	Outros Temas	1
<b>OUTUBRO</b>	Outros Temas	1
	Conta Corrente	1
<b>NOVEMBRO</b>	Conta Corrente	5
	Cartão de Crédito	2
	Operações de Crédito	2
<b>DEZEMBRO</b>	Conta Corrente	6
	Cartão de Crédito	6
	Outros Temas	1



Gráfico 4 - Distribuição das Demandas pelos canais de acesso:

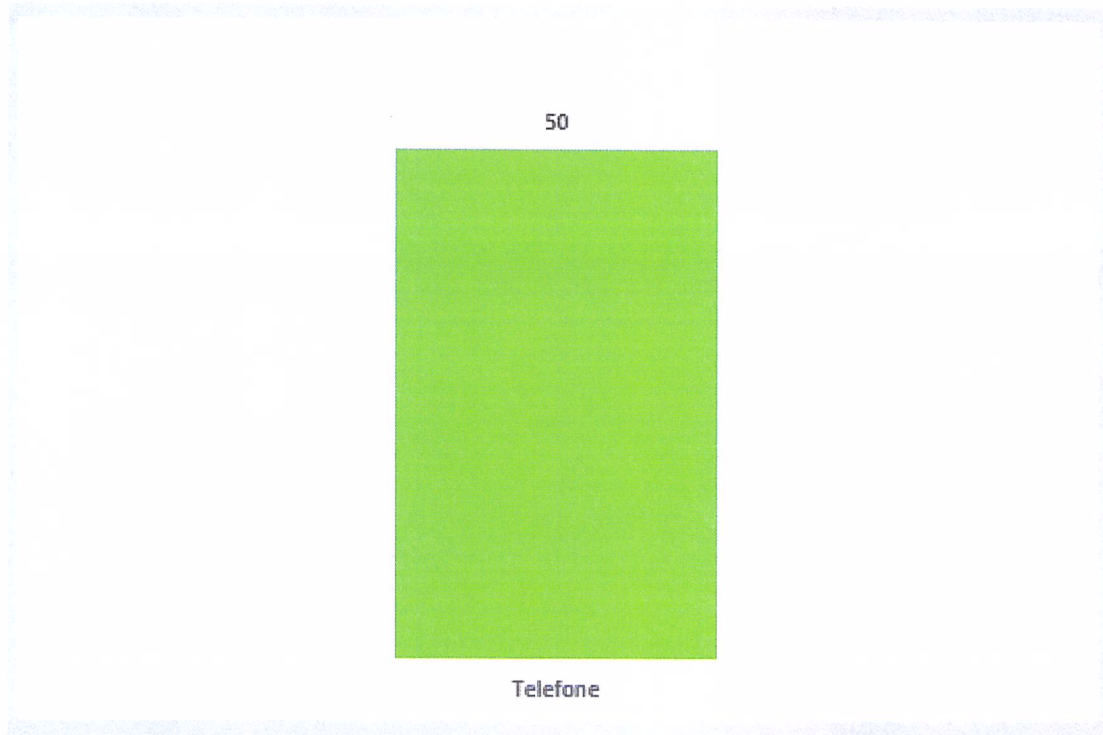


Gráfico 5 - Distribuição das Demandas por prazo de solução:

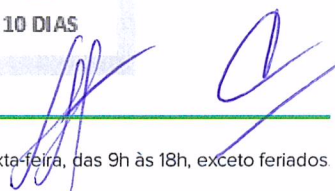
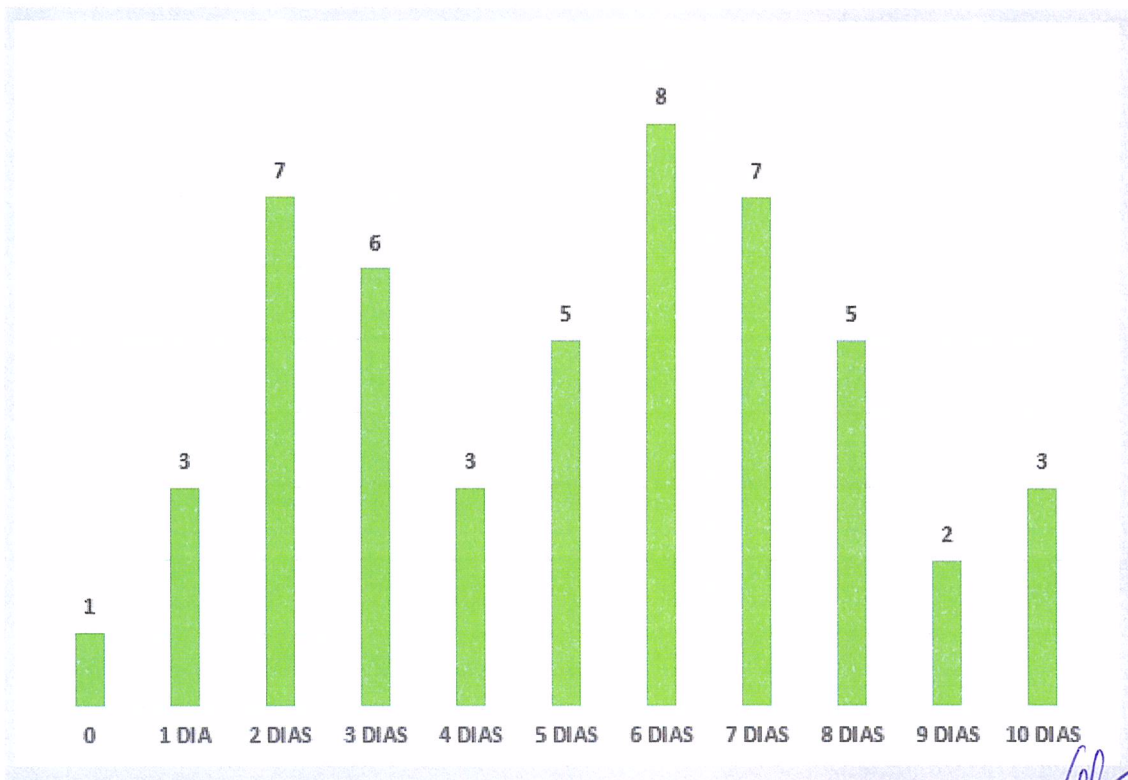
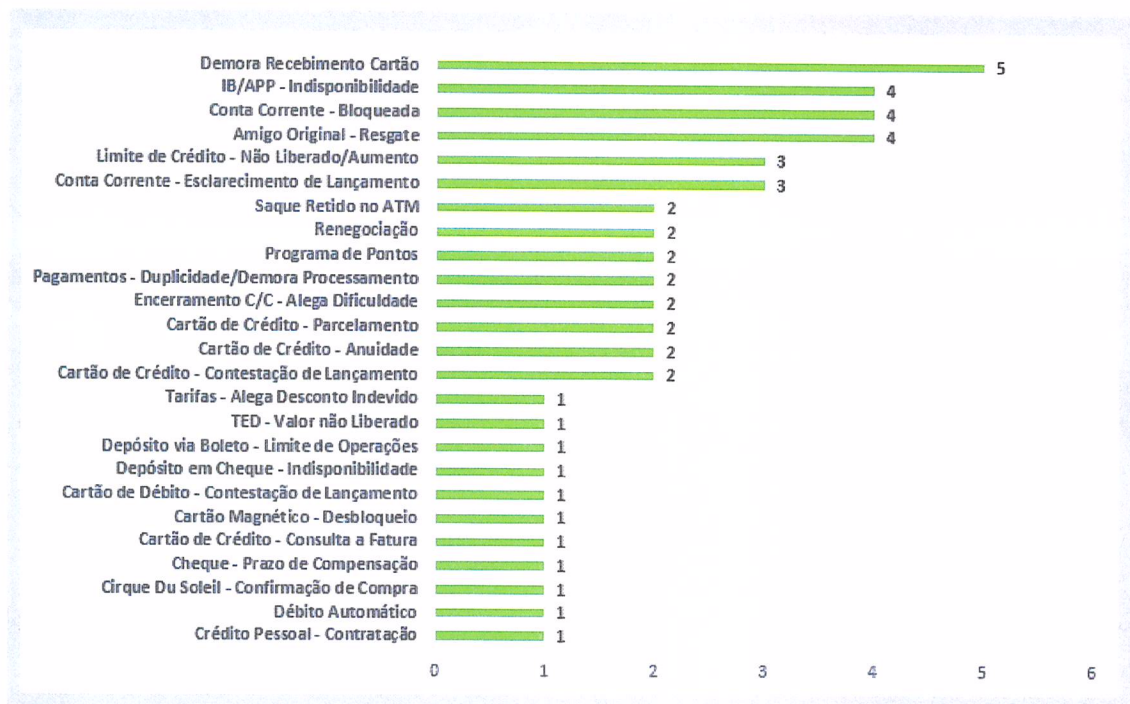


Gráfico 6 - Distribuição das Demandas por assunto reclamado:



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, instituímos um Fórum de discussões das demandas registradas na Ouvidoria e Órgão Regulador. Tal Fórum, denominado Fórum de Qualidade, tem a participação dos Diretores e principais *Heads* de Produtos e Serviços.

Pelo Fórum já passaram os mais diversos assuntos, tais como: Saque Retido nos Equipamentos Eletrônicos, Demora na Entrega do Cartão, Dificuldade na Renegociação, Parcelamento de Fatura, Pesquisa NPS, dentre outros.

São Paulo, janeiro de 2018.

  
Carlos Augusto Oliveira

Diretor de Ouvidoria

  
Tiago Miyazaki

Ouvidor