

À
Diretoria,
Auditoria Interna e
Comitê de Auditoria.

Ref.: Relatório da Atividades da Ouvidoria – 1º. Semestre de 2018.

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 2018 acerca da atuação da Ouvidoria Corporativa Original.

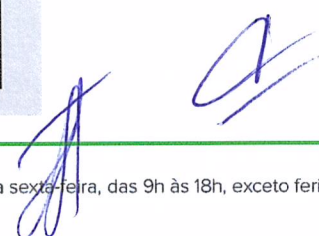
No período foram registradas **47 (quarenta e sete) demandas**, sendo que 100% referem-se a Pessoa Física. Todas as demandas recebidas foram atendidas dentro do prazo estipulado em Resolução nº. 4.433 é de 10 (dez) dias úteis e Instrução CVM 529 de 15 (quinze) dias úteis. Se compararmos com o Relatório referente ao 2º. Semestre de 2017, tivemos uma redução de 6%.

Dados Quantitativos / Qualitativos:

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

JANEIRO	Outros Temas	Improcedente	2
		Procedente Solucionada	1
	Conta Corrente	Improcedente	2
		Procedente Solucionada	2
	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	4
	Atendimento	Improcedente	1
	Cheques	Procedente Solucionada	1

FEVEREIRO	Outros Temas	Improcedente	1
		Procedente Solucionada	2
	Conta Corrente	Improcedente	2
		Procedente Solucionada	1
	Cartão de Crédito	Improcedente	4
		Procedente Solucionada	1



MARÇO	Outros Temas	Procedente Solucionada	1
	Conta Corrente	Improcedente	1
		Procedente Solucionada	1
	Cartão de Crédito	Improcedente	4
Procedente Solucionada		2	
Atendimento	Procedente Solucionada	1	

ABRIL	Conta Corrente	Improcedente	1
	Cartão de Crédito	Procedente Solucionada	2

MAIO	Outros Temas	Improcedente	2
	Conta Corrente	Improcedente	1
	Cartão de Crédito	Improcedente	1
Cartão Magnético	Improcedente	1	

JUNHO	Outros Temas	Improcedente	1
	Conta Corrente	Improcedente	1
		Procedente Solucionada	1
Cartão de Crédito	Improcedente	2	




- Gráficos:

Gráfico 1 - Quantidade mensal das demandas:



Gráfico 2 - Distribuição das demandas pela qualificação:

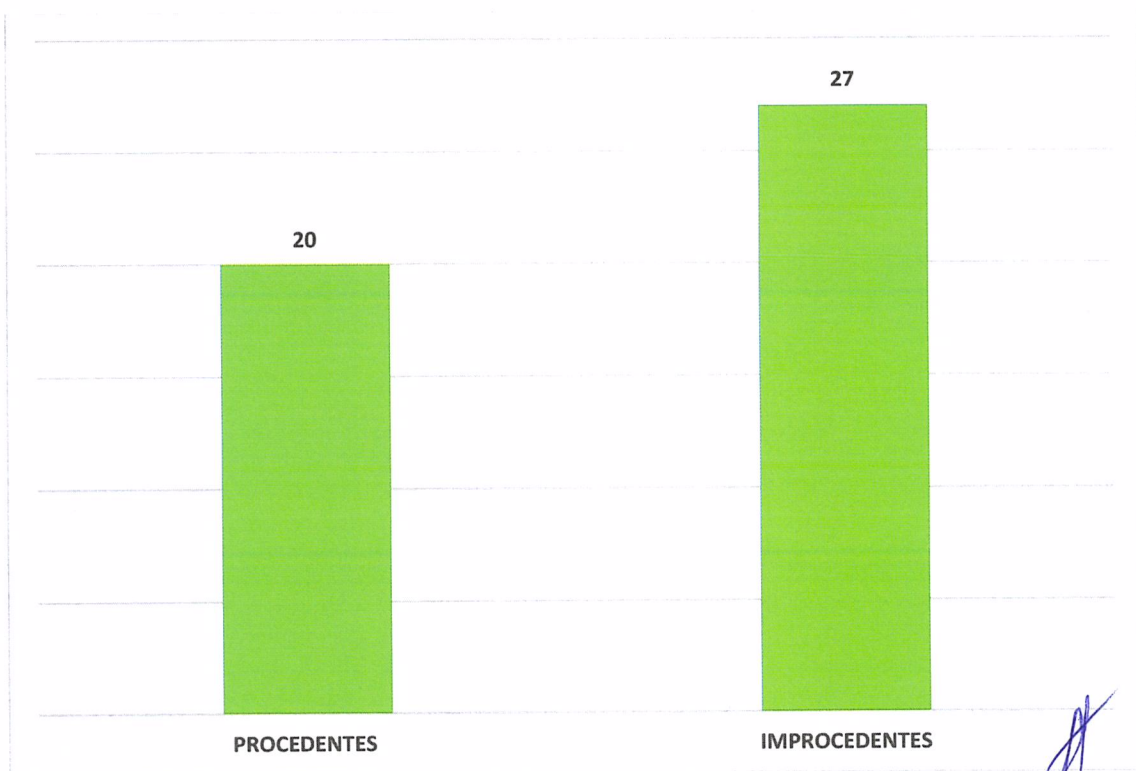


Gráfico 3 - Distribuição das Demandas por tema reclamado:

JANEIRO	Outros Temas	3
	Conta Corrente	4
	Cartão de Crédito	4
	Atendimento	1
	Cheques	1
FEVEREIRO	Outros Temas	3
	Conta Corrente	3
	Cartão de Crédito	5
MARÇO	Outros Temas	1
	Conta Corrente	2
	Cartão de Crédito	6
	Atendimento	1
ABRIL	Conta Corrente	1
	Cartão de Crédito	2
MAIO	Outros Temas	2
	Conta Corrente	1
	Cartão de Crédito	1
	Cartão Magnético	1
JUNHO	Outros Temas	1
	Conta Corrente	2
	Cartão de Crédito	2

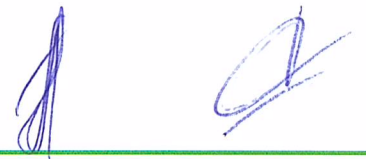


Gráfico 4 - Distribuição das Demandas pelos canais de acesso:

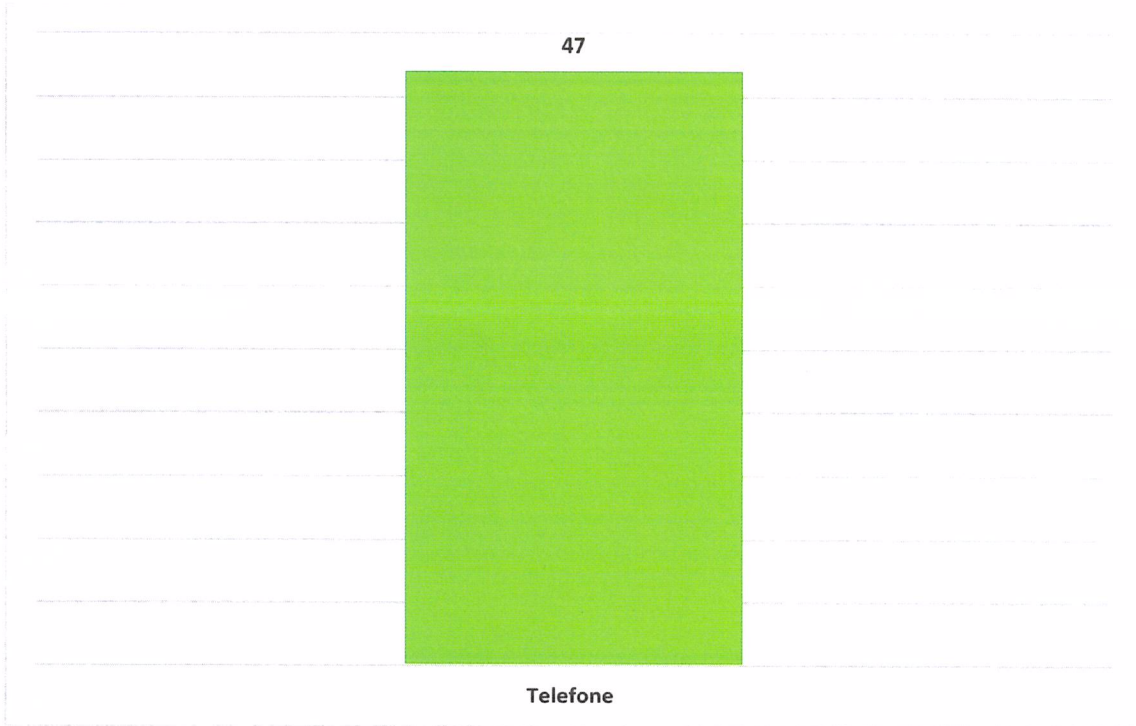


Gráfico 5 - Distribuição das Demandas por prazo de solução:

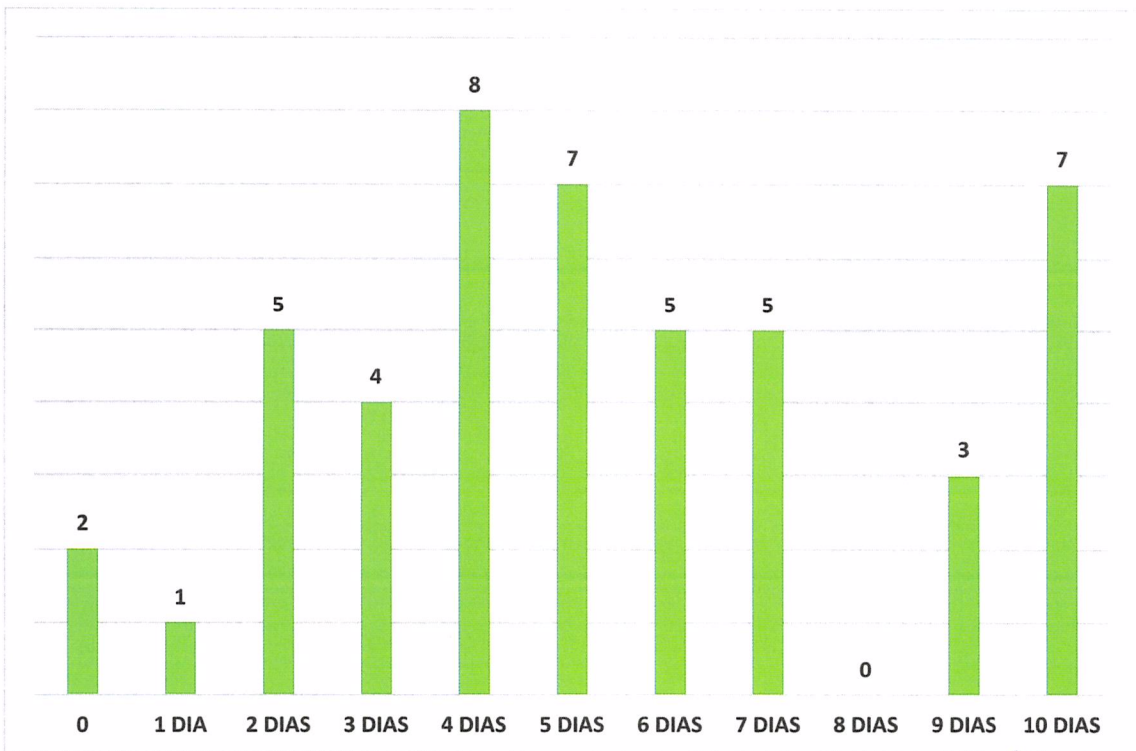
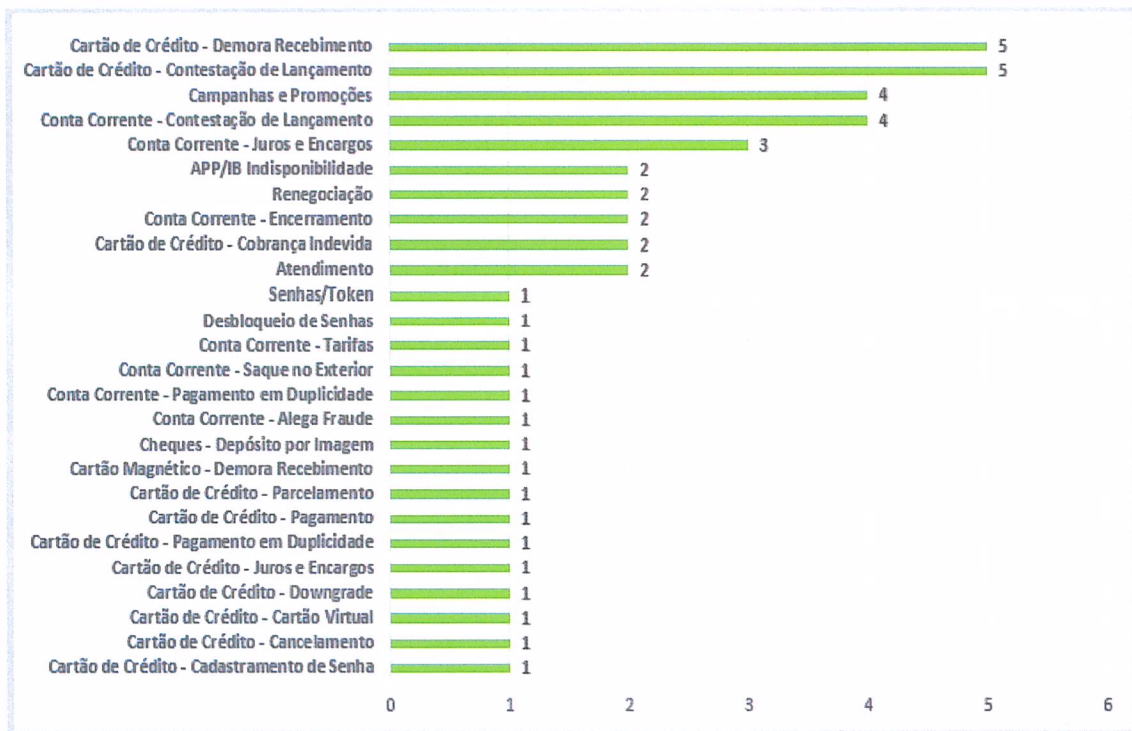


Gráfico 6 - Distribuição das Demandas por assunto reclamado:



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, agosto de 2018.


Carlos Augusto Oliveira
 Diretor de Ouvidoria

Carlos Augusto de Oliveira
 Diretor


Tiago Miyazaki
 Ouvidor

TIAGO MIYAZAKI
 Ouvidoria