



São Paulo 02 de janeiro de 2017.

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Atendendo ao disposto no artigo 14 da Resolução nº 4433 emitida pelo Banco Central em 23 de julho de 2015, apresentamos a seguir o relatório das atividades da Ouvidoria da Instituição.

### I - SEÇÃO DESCRITIVA

#### **1. AVALIAÇÃO QUANTO À EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria cumpriu efetivamente as atribuições, não tendo registrado nenhuma ocorrência no período findo em 31/12/2016, sendo que todas as demandas registradas foram recebidas através do telefone 0800 (devidamente gravadas) e referiam-se ou a engano, ou não eram assuntos atinentes à ouvidoria.

#### **2. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA PARA O ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS LEGAIS E REGULAMENTARES**

É garantido o acesso gratuito à Ouvidoria através do telefone 0800 e, também, por correio eletrônico, sendo tais informações constantemente atualizadas e divulgadas aos clientes e usuários do Banco, através de extratos, contratos, informes de rendimento, nas dependências do Banco, *site*, material de propaganda e publicidade etc.

#### **3. DETALHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA**

Não foram apresentadas quaisquer proposições neste período.

Semanalmente consultamos o SISBACEN-RDR, para verificarmos a ocorrência de denúncias ou reclamações diretamente perante o Banco Central e tomarmos as medidas necessárias.

#### **4. AVALIAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES RELATIVAS À OBRIGATORIEDADE DE SUBMISSÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA À EXAME DE CERTIFICAÇÃO**

O atual ouvidor foi devidamente registrado perante o Unicad do Banco Central, e passou pelos cursos de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, realizado pela Associação das Empresas Distribuidoras de Valores (ADEVAL) em 30/10/2010, Curso de Atualização em Ouvidoria pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC) realizado em 02/10/2014 com validade até 02/10/2016, de Certificação de Ouvidoria realizado pela Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (ANCORD) em 01/12/2016 e de Capacitação em Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, realizado anualmente pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC), sendo o atual com validade até 12/04/2017, obtendo a certificação em todos.

#### **5. REGISTRO E PROVIDÊNCIAS DAS RECLAMAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA**

No 2º semestre de 2016, não tivemos registro de nenhuma ocorrência de reclamação.

#### **6. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES**

As ocorrências são classificadas como:

- Procedente solucionada;
- Procedente não solucionada;
- Improcedente.

## II - SEÇÃO ESTATÍSTICA

No período findo em 31/12/2016 tivemos o registro de total de 720 demandas somente através do telefone 0800 (devidamente gravadas) distribuídas como segue:

Mês/ano	Demandas
julho-16	148
agosto-16	135
setembro-16	76
outubro-16	180
novembro-16	145
dezembro-16	36
<b>Total 2º sem/16</b>	<b>720</b>

No 2º semestre de 2016, não houve nenhum registro via e-mail, carta ou RDR.

Historicamente, desde a implantação da Ouvidoria, através da Resolução nº 3.477 de 26/07/2007 do Banco Central, tivemos 07 ocorrências devidamente registradas e esclarecidas, conforme segue:

Protocolo nº	Data de Entrada	Acesso	Envio p/Área Resp	Prazo Previsto	Data da Resposta	Classificação: IM/PS/PM
1	23/08/2007	RDR	23/08/2007	12/09/2007	12/09/2007	PS
2	26/05/2014	E-Mail	03/06/2014	03/06/2014	03/06/2014	IM
3	24/06/2015	Tel. 0800	24/06/2015	24/06/2015	24/06/2015	IM
4	22/09/2015	Tel. 0800	22/09/2015	02/10/2015	30/09/2015	PS
5	06/05/2016	RDR	06/05/2016	20/05/2016	20/05/2016	IM
6	06/05/2016	RDR	06/05/2016	20/05/2016	20/05/2016	IM
7	03/06/2016	RDR	03/06/2016	17/06/2016	06/06/2016	IM

Das 07 ocorrências somente as de 23/08/2007 e 22/09/2015 foram classificadas como procedentes solucionadas, sendo todas as demais classificadas como improcedentes.

Estatisticamente se considerarmos as 07 ocorrências nos 19 semestres analisados teremos uma média semestral de 0,37 casos por semestre. Se considerarmos a partir de 2014, quando foram intensificadas as ocorrências, temos uma média semestral de 1,0 caso por semestre.

## **OUVIDORIA DO BANCO TRICURY S/A**