

São Paulo 03 de janeiro de 2018.

**Ao  
Banco Central do Brasil**

**Encaminhamos o Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria – ref. ao 2º semestre de 2017**

### **I - SEÇÃO DESCRITIVA**

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

A Ouvidoria cumpriu efetivamente as atribuições, não tendo nenhuma ocorrência no período findo em 31/12/2017.

Todas as ligações recebidas referiam-se ou a engano, ou não eram assuntos atinentes à ouvidoria. Nesse período não ocorreram registros de demanda por e-mail, carta ou RDR.

#### **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 30/11/2010, Certificação de Ouvidoria realizado na Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Marcadorias (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 05/05/2018, obtendo a certificação em todos.

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

No 2º semestre de 2017, não tivemos registro da ocorrência de reclamações.

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

As ocorrências são classificadas como:

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

## II - SEÇÃO ESTATÍSTICA

No período findo em 31/12/2017, tivemos o registro total de 352 (trezentas e cinquenta e duas) ligações, através do telefone 0800 (devidamente gravadas), sendo que todas as ligações referiam-se a enganos, desligamentos após a identificação do Banco, solicitação de informações e outros assuntos não atinentes à Ouvidoria, distribuídas como segue:

Mês/ano	Ligações
julho-17	41
agosto-17	93
setembro-17	65
outubro-17	71
novembro-17	50
dezembro-17	32
<b>Total 2º sem/17</b>	<b>352</b>

No 2º semestre de 2017, 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 10 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
8	16/02/2017	Tel. 0800	16/02/2017	02/03/2017	20/02/2017	PS
9	08/05/2017	Tel. 0800	09/05/2017	22/05/2017	15/05/2017	PS
10	10/05/2017	Tel. 0800	10/05/2017	24/05/2017	12/05/2017	PS

O que vem caracterizando uma média semestral nos 21 semestres analisados de 0,48 casos por semestre. A partir de 2014 quando foram intensificadas as ocorrências, temos uma média semestral de 1,13 casos por semestre.