



São Paulo, 11 de janeiro de 2021.

**Ao  
Banco Central do Brasil**

**Ref.: Envio do Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria – ref. ao 2º semestre de 2020**

**I - SEÇÃO DESCRITIVA**

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

A Ouvidoria cumpriu efetivamente as atribuições, tendo registrado 1 (uma) ocorrência no período findo em 31/12/2020, sendo que a demanda registrada foi recebida da seguinte maneira:

- 01 (uma) através do SISBACEN-RDR (Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e pedidos de informações)

Informamos que a demanda foi devidamente respondida por e-mail ao demandante, dentro do prazo regulamentado.

Informamos ainda que, as ligações recebidas referiam-se a engano, solicitações de informações 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 08007740080 e, também, por correio eletrônico ([ouvidoria@bancotricury.com.br](mailto:ouvidoria@bancotricury.com.br)), sendo tais informações constantemente atualizadas e divulgadas aos clientes e usuários do Banco, através de extratos, contratos, informes de rendimento, nas dependências do Banco, sítio eletrônico, material de propaganda, publicidade e 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 Brasileira de Bancos (ABBC) realizando em 11/12/2018 e 12/12/2018, com carga horária de 16 horas, com validade até 12/12/2022, 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 02/06/2021, obtendo a certificação em ambos.

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

No 2º semestre de 2020 ocorreu 1 (um) registro 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 **31/12/2020**, tivemos o registro total de **23 (Vinte e três)** ligações, através do telefone 08007740080 (devidamente gravadas) das quais todas se relacionavam 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-20	7
Agosto-20	7
Setembro-20	0
Outubro-20	1
Novembro-20	4
Dezembro-20	4
<b>Total 2º Sem/20</b>	<b>23</b>

No 2º semestre de 2020, ocorreu apenas 1 (um) registro de reclamação na OUVIDORIA.

Historicamente, desde a implantação da OUVIDORIA, através da Resolução nº 3.477 de 26/07/2007 do BANCO CENTRAL, tivemos 14 ocorrências devidamente registradas e esclarecidas conforme segue:

Protocolo nº	Data de Entrada	Acesso	Envio para Área Responsável	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	EMAIL	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
11	22/05/2019	RDR	25/05/2019	05/06/2019	04/06/2019	IM
12	11/06/2019	EMAIL	11/06/2019	13/06/2019	19/06/2019	IM
13	07/04/2020	RDR	14/04/2020	23/04/2020	23/04/2020	IM
14	07/12/2020	RDR	11/12/2020	21/12/2020	15/12/2020	IM (*)

(\*) Aguardamos a manifestação definitiva do BACEN quanto referida ocorrência.

O que vem caracterizando uma média semestral nos 27 semestres analisados de 0,5 casos por semestre. A partir de 2014 quando ocorreu o aumento das ocorrências, verificamos uma média semestral de 1 (um) caso por semestre.