



## RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Data-base: 30/06/2018

# RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Data-base: 31/07/2018

## ÍNDICE

<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	3
1. Escopo e Abrangência .....	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria do Banco Paulista e da Socopa Corretora .....	3
3. Volumetria dos Atendimentos .....	4
4. Conclusão .....	5

---

## SUMÁRIO EXECUTIVO

---

### 1. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

Em atenção à **Resolução nº. 4.433/2015** do Conselho Monetário Nacional, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Paulista e da Socopa Corretora no **primeiro semestre de 2018**.

### 2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO BANCO PAULISTA E DA SOCOPA CORRETORA

A Ouvidoria atua de forma participativa junto aos departamentos do **Banco Paulista S.A.** (CNPJ 61.820.817/0001-09) e da **Socopa - Sociedade Corretora Paulista S.A.** (CNPJ 62.285.390/0001-40), buscando atender os clientes de forma efetiva.

Está subordinada à Diretoria Geral Administrativa e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Dispõe dos seguintes canais de atendimento:

#### **Atendimento por telefone**

Central de Atendimento: (011) 2066-4316

Ouvidoria Banco Paulista: 0800 772 6116

Relacionamento Socopa: 0800 729 7272

Ouvidoria Socopa: 0800 773 2009

#### **Atendimento presencial ou Correspondência**

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.355, 2º andar - Jd. Paulistano - São Paulo/SP - 01452-002  
(Verificar disponibilidade de atendimento presencial através do telefone 3299-2000).

E-mail: [ouvidoria@bancopaulista.com.br](mailto:ouvidoria@bancopaulista.com.br)

# RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Data-base: 31/07/2018

**Horário de Atendimento presencial ou por telefone:** De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

## Funcionamento da Ouvidoria

Todas as reclamações registradas previamente receberam a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas, conforme estipulado pela **Resolução nº 4.433/2015**, artigo 6º.

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil e INSS visando ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores, além de garantir a transparência necessária para o cumprimento da tarefa.

## 3. VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS

Foram registradas **16** reclamações das quais, **08** foram consideradas “Improcedentes” e **08**, “Procedentes”, conforme distribuição a seguir.

Todas as reclamações foram prontamente respondidas e solucionadas.

Produto / Serviço	Total	Avaliação da Ouvidoria	
		Improcedente	Procedente
Câmbio	3	2	1
Home Broker	3		3
Paulista Serviços	2	2	
Reserva metais	1		1
Recursos de Terceiros (Socopa Corretora Paulista)	5	3	2
Tesouro Direto	2	1	1
<b>Totais</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

# RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Data-base: 31/07/2018

---

Além das reclamações acima foram recepcionadas 14 ocorrências do sistema RDR que foram justificadas, documentadas e encerradas. Salientamos que essas ocorrências, não foram formalizadas como reclamação na Central de Atendimento.

## 4. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 1º semestre/2018, entendemos que o Banco Paulista e a Socopa Corretora se mantêm em conformidade à **Resolução nº. 4.433/2015**.

São Paulo, 31 de julho de 2018.