



**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES  
DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA  
BANCO PAULISTA**

Data-base: 31/12/2017

---

# RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Data-base: 31/12/2017

## ÍNDICE

<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b> .....	3
1. Escopo e Abrangência .....	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria do Grupo Paulista .....	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 no **segundo semestre de 2017**.

### 2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO GRUPO PAULISTA

A Ouvidoria do Banco Paulista atua de forma participativa junto aos departamentos do **Banco Paulista S.A.** (CNPJ 61.820.817/0001-09) e **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 do Banco Paulista e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Dispõe dos seguintes canais de atendimento:

#### **Atendimento por telefone**

Serviço de Atendimento ao Cliente: (11) 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)

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

# RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Data-base: 31/12/2017

## Funcionamento da Ouvidoria

Todas as reclamações registradas previamente receberam a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas, conforme estipulado pela **Resolução CMN 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 **10** reclamações no total (vide detalhamento no anexo), das quais, **três foram** consideradas “Improcedentes” e **sete**, “Procedentes”, conforme distribuição a seguir.

Todas as reclamações foram prontamente respondidas e solucionadas.

Produto / Serviço	Total	Avaliação da Ouvidoria	
		Improcedente	Procedente
Veículo	1		1
Home Broker	7	1	6
Recursos de Terceiros (Socopa Corretora Paulista)	2	2	
<b>Totais</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

# RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Data-base: 31/12/2017

---

Além das reclamações, 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 do Banco Paulista no 2º semestre/2017, entendemos que o Banco Paulista se mantém em conformidade à **Resolução nº. 4.433/2015**.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2018.