



RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA
Diretoria Geral de Controladoria
Data-base: 31/12/2018



ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
1. Escopo e Abrangência.....	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria do Banco Paulista.....	3
3. Funcionamento da Ouvidoria.....	4
4. Atendimentos da Ouvidoria.....	5
5. Resultados da Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria.....	6
6. Conclusão.....	7



SUMÁRIO EXECUTIVO

1. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

Em atenção à **Resolução CMN nº 4.433/2015, artigos 13 e 14** e à **Instrução CVM nº. 529/2012**, este relatório, destinado à Auditoria Interna, Comitê de Auditoria, Conselho de Administração e divulgação pública, sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Paulista no **segundo semestre de 2018**.

2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA DO BANCO PAULISTA

A Ouvidoria do Banco Paulista subordina-se à Diretoria Geral de Controladoria e 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).

O cargo de Ouvidor, até **dezembro/2018**, era ocupado pelo Sr. **Jaime Teodório Santos**, quando foi substituído pelo Sr. **Eduardo Shintiô Kuniyoshi**, devidamente capacitado e certificado para o desempenho da função nos termos do **artigo 16 da Resolução CMN nº 4.433/2015**, por intermédio do curso de Certificação e Capacitação em Ouvidoria, promovido pela ANCORD em **13.dez.2018**.

Devidamente registrados junto ao Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil estão o Ouvidor e o Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. **Gerson Luiz Mendes de Brito**. Destacamos que o desempenho de outra atividade na instituição por esses profissionais não configura conflito de interesses ou de atribuições.

Em atendimento ao **artigo 9º da Resolução CMN nº 4.433/2015**, o estatuto social do Banco Paulista dispõe de forma expressa sobre os seguintes aspectos:

- I. as atribuições e atividades da ouvidoria;
- II. os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato; e
- III. o compromisso expresso da instituição no sentido de:
 - a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
 - b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.



Para o acolhimento das demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, estão disponíveis, em horário comercial, os seguintes canais de atendimento providos pelo Banco Paulista e Socopa:

Canais de Atendimento primário

Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800-770.6096

Relacionamento Socopa: 0800-729.7272

Canais de atendimento da Ouvidoria

Telefone Banco Paulista: 0800-772.6116 / Telefone Socopa: 0800-773.2009 (ligações gratuitas)

Presencial ou correspondência: Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.355, 5º andar - Jd. Paulistano - São Paulo/SP – CEP 01452-002 (agendamento de atendimento presencial pelo telefone 11-3299-2141)

E-mail: ouvidoria@bancopaulista.com.br

Os canais de atendimento e o funcionamento da Ouvidoria estão divulgados nos sítios eletrônicos da Internet do Banco Paulista e da Socopa. Nos contratos e formulários destinados aos clientes e usuários também constam os canais de atendimento da Ouvidoria.

Além dos canais de atendimento primário e da ouvidoria, também são tratadas as demandas de clientes encaminhadas pelos órgãos reguladores (Banco Central e CVM), autorregulador (B3) e de defesa do consumidor (Reclame Aqui, PROCON e Consumidor.gov.br).

3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

As atividades da ouvidoria são desempenhadas atendendo aos termos das atribuições definidas pela **Resolução CMN nº 4.433/2015, arts. 3º e 6º**, transcritos abaixo:

Art. 3º São atribuições da ouvidoria:

I - prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;

III - informar ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.



Art. 6º As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV - manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e

V - elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

4. ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

Todos os atendimentos por telefone foram gravados e identificados por meio de protocolo gerado automaticamente. Além disso, foram cumpridos os prazos de resposta regulamentar de 10 dias úteis.

Ao final do atendimento, as situações relatadas são classificadas como **Procedente Solucionado** (quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e já foram solucionadas), **Procedente Não Solucionado** (quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e ainda estão aguardando solução na data-base) ou **Improcedente** (quando NÃO encontram amparo legal e/ou regulamentar).

No período, foram registradas **31** reclamações, todas de **Pessoas Físicas**, conforme a distribuição por canal de atendimento e respectiva classificação:

Canal de Atendimento	Qtd.	Procedente Solucionado	Procedente Não Solucionado	Improcedente
Ouvidoria Banco Paulista	10	4	-	6
CVM	2	-	-	2
Banco Central	11	1	-	10
B3	3	1	-	2
Reclame Aqui	5	2	-	3



RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Diretoria Geral de Controladoria

Data-base:
31/12/2018

Canal de Atendimento	Qtd.	Procedente Solucionado	Procedente Não Solucionado	Improcedente
Consumidor.gov.br	-	-	-	-
PROCON	-	-	-	-
Total	31	8	-	23

As **31** reclamações foram solucionadas (pelo encaminhamento de esclarecimentos ou pelas correções das falhas operacionais). Abaixo é apresentada a distribuição dessas reclamações por área envolvida:

Área Envolvida	Qtd.	Procedente Solucionado	Procedente Não Solucionado	Improcedente
Câmbio	7	3	-	4
Captação	4	-	-	4
Crédito	7	1	-	6
Operações Estruturadas	1	1	-	-
Socopa Invest	12	3	-	9
Total	31	8	0	23

Observação: O detalhamento dos atendimentos está descrito no relatório elaborado pelo Ouvidor e encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

5. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Em atendimento **artigo 14 da Resolução CMN nº 4.433/2015** (com redação alterada pela **Resolução CMN nº 4.629/2018**), foram encaminhadas aos **dez** clientes atendidos diretamente pela Ouvidoria uma pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, nos termos da **Circular BACEN nº. 3881/2018**. Dessas, houve o retorno de somente um cliente, que apontou o índice **1** (nível de satisfação mais



baixo) para o quesito solução apresentada pela ouvidoria e **3** (nível de satisfação intermediário), para o quesito qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.

Os resultados dessas pesquisas, conforme previsto pela **Carta Circular Nº 3.880/2018**, foram encaminhados devidamente ao Banco Central do Brasil, nos prazos definidos.

6. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES RELATIVAS ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Em atendimento **artigo 14 da Resolução CMN nº 4.433/2015** (com redação alterada pela **Resolução CMN nº 4.629/2018**), as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria estão divulgadas nos respectivos sítios eletrônicos na internet do Banco Paulista e SOCOPA.

7. CONCLUSÃO

Considerando a organização, a estrutura, o funcionamento, os atendimentos da Ouvidoria do Banco Paulista, os resultados da avaliação direta da qualidade desse atendimento no 2º semestre/2018 e a prestação de informação à disposição das partes interessadas, entendemos que o Banco Paulista atende aos requisitos da **Resolução nº. 4.433/2015** e da **Instrução CVM nº. 529/2012**.

São Paulo, 28 de janeiro de 2019.

Gerson Luiz Mendes de Brito
Diretor

Jaime Teodório Santos
Ouvidor