



Conglomerado Financeiro

Relatório de Atividades da Ouvidoria
2º Semestre de 2017

Dezembro/2017

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	2
1. INTRODUÇÃO	3
2. A OUVIDORIA NO CONGLOMERADO FINANCEIRO FINAXIS.....	3
2.1. MISSÃO	3
2.2. ESTRUTURA	4
2.2.1. ORGANOGRAMA	4
2.2.2. AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA	4
2.2.3. TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA.....	4
2.2.4. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO	4
3. INFORMAÇÕES SOBRE RECLAMAÇÕES.....	5
3.1. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	5

1. INTRODUÇÃO

O Conselho Monetário Nacional, através da Resolução 4.433 de 23 de julho de 2015, determinou a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, o Banco Central do Brasil, através Circular 3.503 de 26 de julho de 2010 que dispõe sobre os procedimentos complementares relativos à implantação de componente organizacional de ouvidoria, bem como a Instrução CVM 529, de 1º de Novembro de 2012, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

O presente relatório tem por objetivo apresentar de forma consolidada, informações quantitativas e qualitativas acerca da atuação da Ouvidoria no 2º semestre de 2017.

2. A OUVIDORIA NO CONGLOMERADO FINANCEIRO FINAXIS

2.1. MISSÃO

A Ouvidoria é responsável pelo atendimento, tratamento e finalização das demandas dos nossos clientes, através dos meios de recebimento de demandas. Trata-se de canal direto de comunicação entre os clientes e o Conglomerado Financeiro Finaxis tendo por objetivo a tratativa de casos não solucionados pelo atendimento convencional e a consequente melhoria de processos internos, produtos e serviços do Conglomerado Financeiro Finaxis.

Além de representar o cliente perante a instituição, a Ouvidoria tem o compromisso de esclarecer os direitos e deveres dos clientes do Conglomerado Financeiro Finaxis, tratando as demandas com discrição, ética, respeito, transparência, sigilo e imparcialidade, bem como garantindo que as condições contratuais serão sempre cumpridas, em busca da melhoria contínua de nossos produtos e serviços.

A atuação da Ouvidoria não substitui o trabalho dos canais de atendimento existentes e é a instância final de recorrência para as demandas.

Principais Atividades da Ouvidoria:

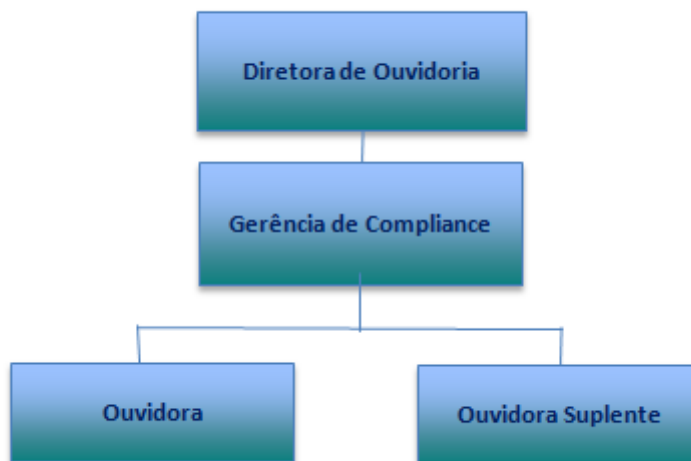
- Atendimento de clientes através de diversos canais;
- Endereçamento de demandas para solução efetiva;
- Controle e acompanhamento das demandas para cumprimento de prazos;
- Retorno aos clientes com o posicionamento sobre as demandas;
- Participação em treinamentos de produtos, serviços e processos internos;
- Reporte à Diretoria sobre demandas e melhoria de processos.

2.2. ESTRUTURA

A Ouvidoria reporta-se diretamente a Gerência de Compliance do Conglomerado Financeiro Finaxis e encontra-se focada essencialmente no atendimento ao cliente.

A Diretora responsável e a Ouvidora estão regularmente registradas no SISBACEN – Sistema do Banco Central do Brasil - UNICAD, e no site da CVM - Comissão de Valores Mobiliários e tem mandato por 03 anos, até nova designação.

2.2.1. ORGANOGRAMA



2.2.2. AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA

A Ouvidoria está inserida na Gerência de Compliance. A atual composição da Ouvidoria conta com 03 ouvidoras e a Diretora responsável pela Ouvidoria.

2.2.3. TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O Conglomerado Financeiro Finaxis, tem 03 ouvidores devidamente certificadas, tendo sido capacitados e certificados pela ANCORD - Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias.

2.2.4. ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

Os meios de recebimento das demandas pela Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Finaxis são:

Meios de Recebimento	Descrição
<p>0800 Cliente</p> 	<p>Canal de atendimento / relacionamento exclusivo aos clientes que já contataram os demais meios disponíveis de atendimento a clientes e ainda não se sentem satisfeitos quanto à resposta obtida</p> <p>DDG 0800 601 1313</p>
<p>RDR – Banco Central</p> 	<p>(RDR) Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.</p> <p>O Bacen recebe, registra e encaminha as reclamações de clientes das instituições financeiras, cujo prazo para respostas pelas instituições financeiras é de 10 (dez) dias úteis.</p>
<p>Site</p>  <p>Email Lojas e Centrais</p>	<p>Opção disponível aos clientes nos sites do Banco Finaxis e da Finaxis CTVM.</p> <p>ouvidoria@finaxis.com.br</p>
<p>Comissão de Valores Mobiliários</p>	<p>A CVM registra e encaminha as reclamações de clientes das instituições financeiras, cujo prazo para respostas pelas instituições financeiras é de 15 (quinze) dias.</p>

3. INFORMAÇÕES SOBRE DEMANDAS

3.1. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Para cumprimento do artigo 1º da Circular 3.503 de 26 de julho de 2010 do Bacen, as informações a seguir destacam as reclamações recebidas na Ouvidoria, bem como as classificações como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada.

Critérios para classificação:

- Improcedente: Aplicada à reclamação não embasada ou amparada em base legal, normativo ou identificada ausência de “direito/veracidade”, através do levantamento e análise de documentação.

- Procedente solucionada: Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e foi devidamente solucionada para o cliente.
- Procedente não solucionada: Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e embora o Conglomerado Financeiro Finaxis tenha proposto a solução, esta não fora aceita pelo cliente.

O total de demandas recebidas no 2º semestre de 2017 foi de 08, sendo 03 reclamações, 04 solicitações e 01 comunicação representando 100% do total das demandas tratadas.

Do total de 03 reclamações recebidas, 01 (uma) foi classificada como improcedente e 02 (duas) foram classificadas como procedente solucionada.