

**JBCred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento
e Investimento**



Relatório Ouvidoria

1º semestre 2019

JBCred S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimen

www.jbcred.com.br



Diretor de Ouvidoria/Diretor Presidente

Rodrigo Della Casa

Ouvidor

Juliana Vieira Barros

Roseli Cavalcanti da Silva Mello

SUMÁRIO

I - Seção Descritiva	3
Avaliação da Eficácia	3
Adequação da estrutura	3
Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria	3
Certificação e capacitação	3
II - Seção Estatística	4
Registro recebido através do 0800 canal da Ouvidoria	7
Pesquisa de Satisfação	8
Qualidade do processo de atendimento	8
Solução Apresentada	9
Prazo de resposta	9
III – Conclusão	9

I - Seção Descritiva

Avaliação da Eficácia

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Instituição Financeira JBCred durante o 1º semestre de 2019. Sua elaboração atende as disposições da resolução CMN/BACEN nº 4.629/2018, de 25 de janeiro de 2018, a Ouvidoria tem desempenhado um papel importante, objetivando o aprimoramento das relações entre clientes e a Instituição Financeira como espaço de interlocução, durante este semestre foram registradas (18) dezoito ocorrências.

Podemos afirmar que o resultado dos trabalhos da Ouvidoria durante o 1º Semestre de 2019 foi amplamente positivo. A JBCred está comprometida com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria com ética, transparência, imparcialidade e respeito com o cliente, garantindo com que as manifestações apresentadas por esses sejam analisadas e devidamente respondidas nos prazos legais.

A Ouvidoria vem conquistando a confiança e o reconhecimento dos nossos clientes e colaboradores, a indispensável compreensão do trabalho que vem sendo evidenciada, refletindo-se no diálogo com a maioria dos gestores em todos os níveis hierárquicos.

Adequação da estrutura

A unidade da Ouvidoria foi desenhada e implementada de acordo com a natureza e complexidade do produto, serviços, atividades, atendimento das exigências legais e regulamentares, processos e sistema da JBCred. A estrutura de atendimento a clientes da Ouvidoria é composta por dois profissionais que abrangem o horário comercial, sob supervisão do Diretor da Ouvidoria / Diretor Presidente. Esta estrutura anteriormente mencionada não apresentou deficiência para o desenvolvimento das suas atividades.

Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria

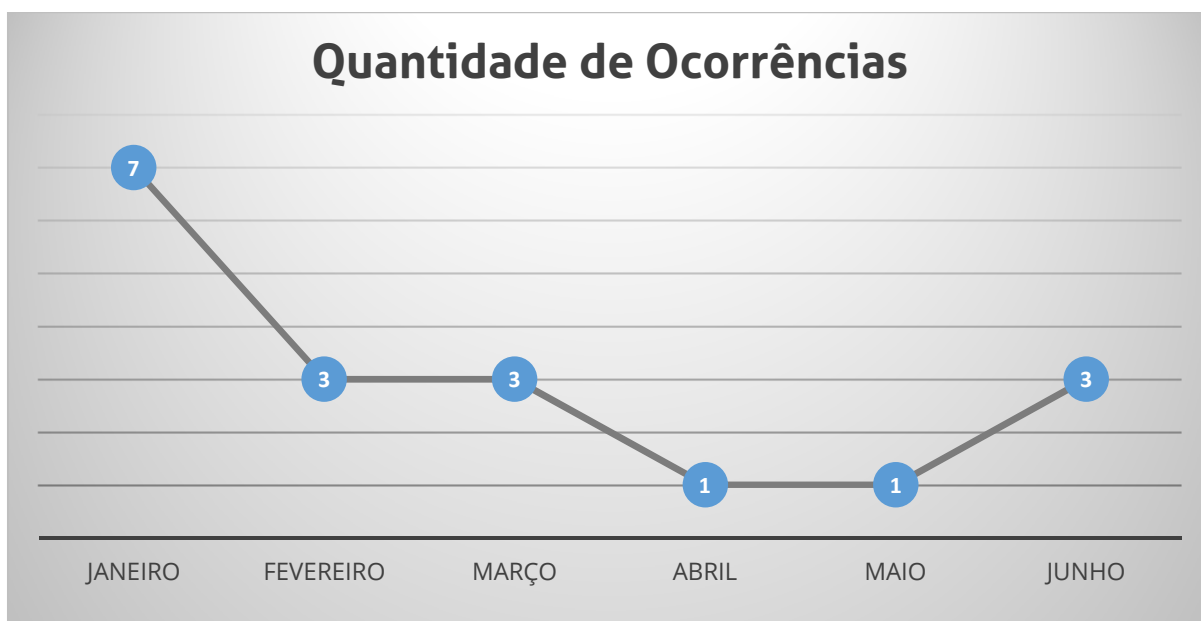
Durante o 1º Semestre 2019 não foram encaminhadas proposições à Diretoria, pois a unidade de Ouvidoria atendeu satisfatoriamente as suas atividades.

Certificação e capacitação

Em atendimento ao artigo 16º, parágrafo 1º da Resolução CMN nº 4.433/15, no que se refere à certificação de nossas profissionais: Juliana Vieira Barros e Roseli Cavalcanti da Silva Mello certificadas e capacitadas como Ouvidoras, conforme treinamento realizado na ABBC- Associação Brasileira de Bancos.

II - Seção Estatística

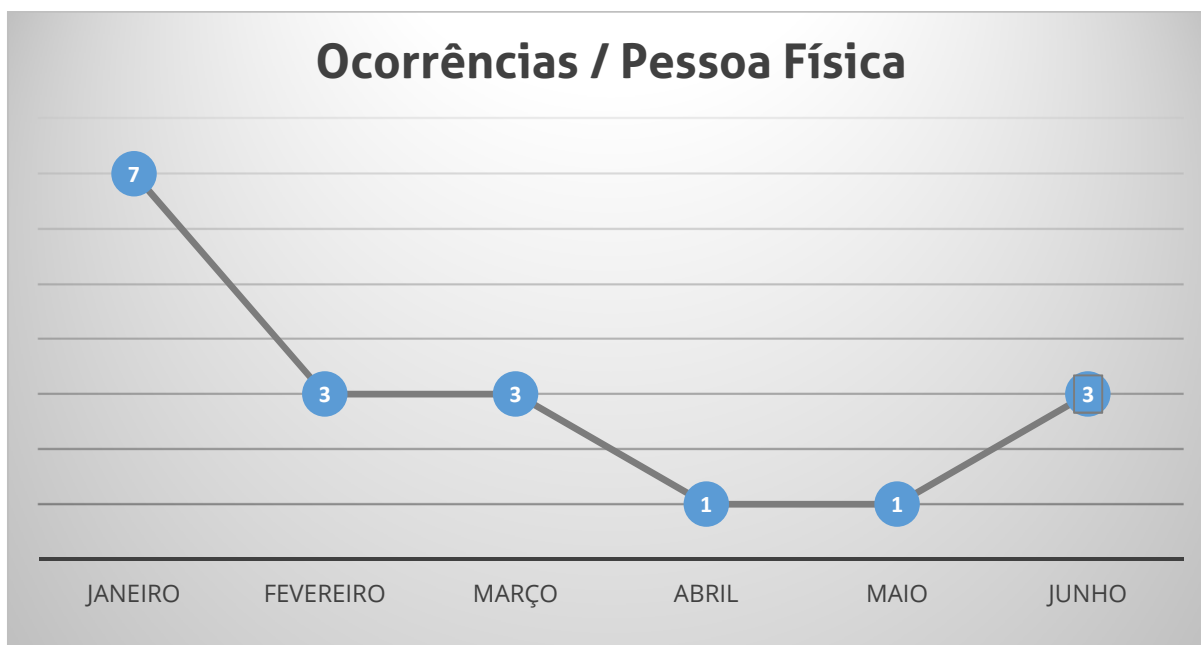
Durante o 1º Semestre, foram atendidas 18 (dezoito) ocorrências na Ouvidoria, conforme apresentado abaixo:



Mês	Quantidade de Ocorrências	%
Janeiro	7	38,89
fevereiro	3	16,67
março	3	16,67
abril	1	5,55
maio	1	5,55
junho	3	16,67
TOTAL	18	100

JBCred S.A Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

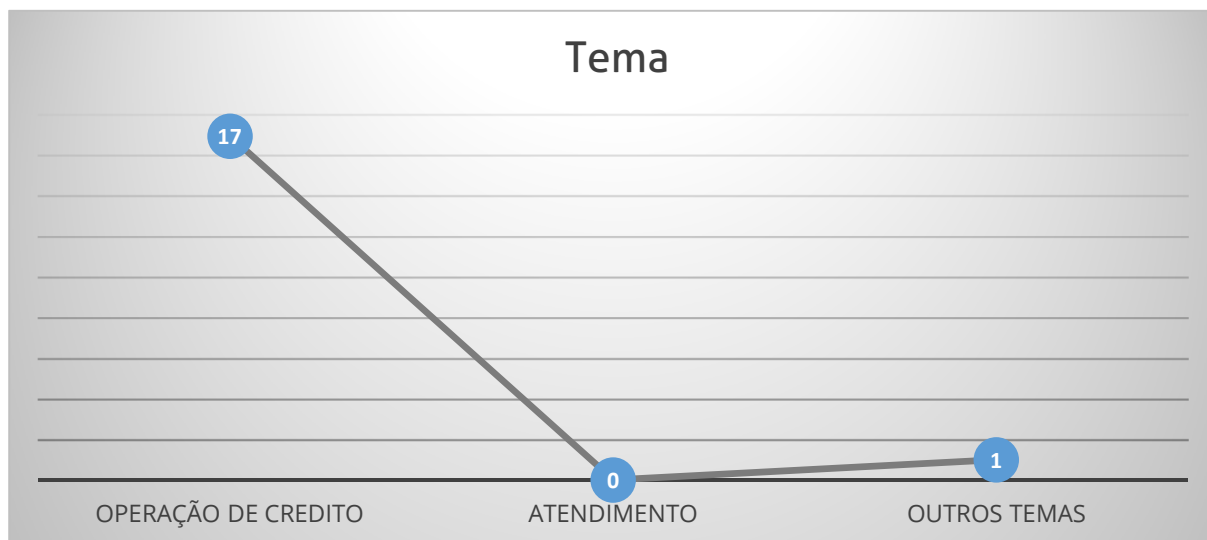
Os volumes de reclamações registradas por tipo de cliente, estão abaixo apresentados:



	Pessoa Física	
Mês	Quantidade de Ocorrências	%
Janeiro	7	38,89
fevereiro	3	16,67
março	3	16,67
abril	1	5,55
maio	1	5,55
junho	3	16,67
TOTAL	18	100

JBCred S.A Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

A segmentação por tema está apresentada no quadro abaixo, de acordo com a classificação requerida pelo Banco Central do Brasil-BACEN:



Tema	Quantidade de Ocorrências	%
Operação de crédito	17	94,45
Outros temas	1	5,55
TOTAL	18	100

A indicação da procedência é feita pela Ouvidoria, com base no Código de Defesa do Consumidor, na legislação e regulamentação vigente e nas normas e procedimentos requeridos pelo Banco Central do Brasil-BACEN.

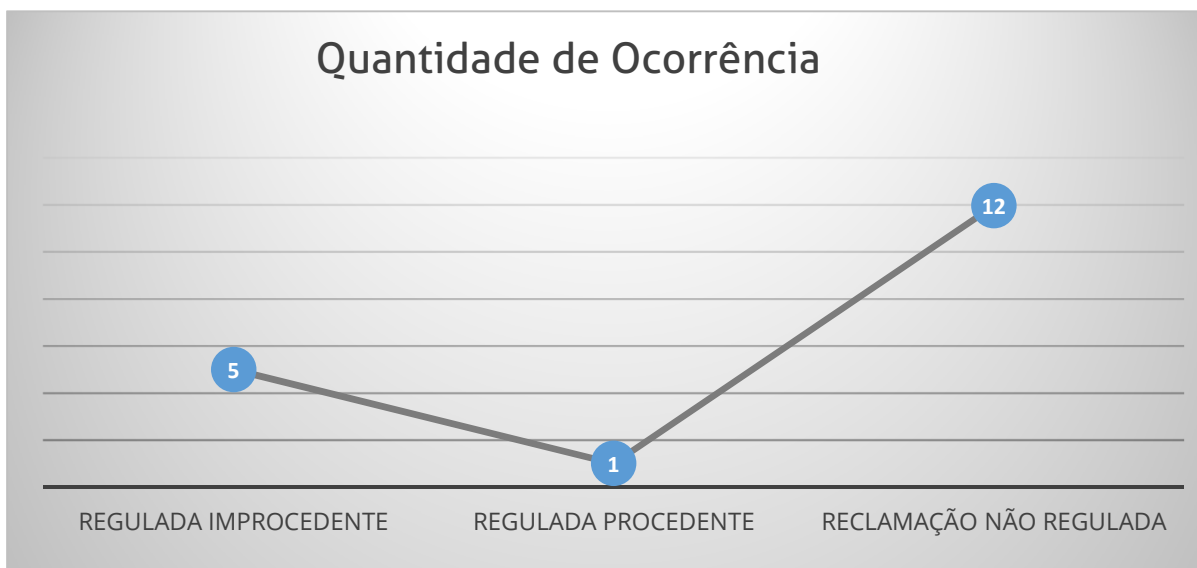
A definição da reclamação regulada como “improcedente” está associada as reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indicio de descumprimento, por parte da instituição, cuja regulamentação e competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

Quanto a definição da reclamação “procedente” está associada a reclamações encerradas no período de referência, cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil, e após apreciação são efetivamente resolvidas e finalidade concluída.

JBCred S.A Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

As ocorrências classificadas como “não reguladas” referem-se à manifestação encerradas no período de referência, sobre assuntos que não estão relacionados a competência e supervisão do Banco Central do Brasil.

Total de Reclamações refere-se a soma das reclamações reguladas procedentes, improcedentes e não reguladas.



Classificação	Quantidade de Ocorrências	%
Regulada improcedente	5	27,78
Regulada procedente	1	5,55
Reclamação não regulada	12	66,67
TOTAL	18	100

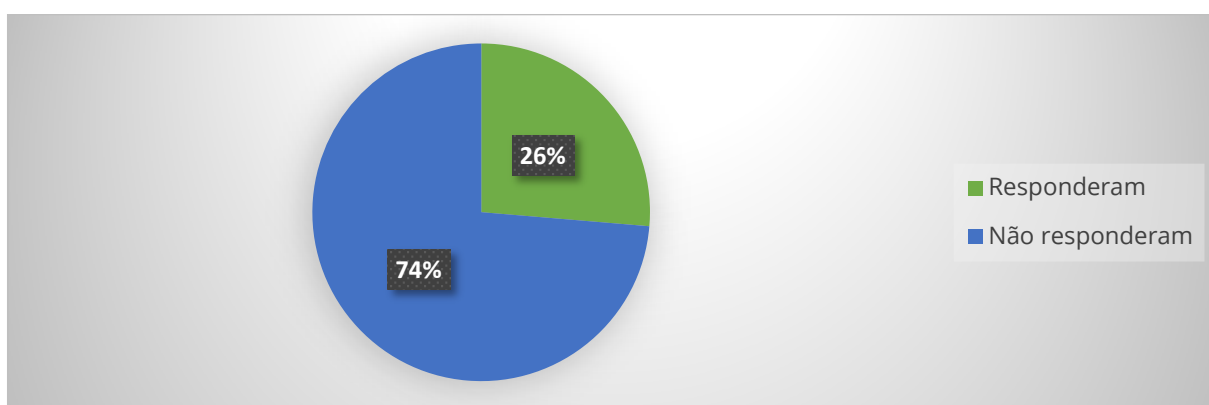
Registro recebido através do 0800 canal da Ouvidoria

Além das manifestações já mencionadas neste relatório, a Ouvidoria recebeu 2(duas) demandas, através do 0800, que se refere a assunto de competência da Ouvidoria.

O tratamento dado pela Ouvidoria a estes casos foi explicitado pela resposta, proporcionando eficiência, além da celeridade ao consumidor.

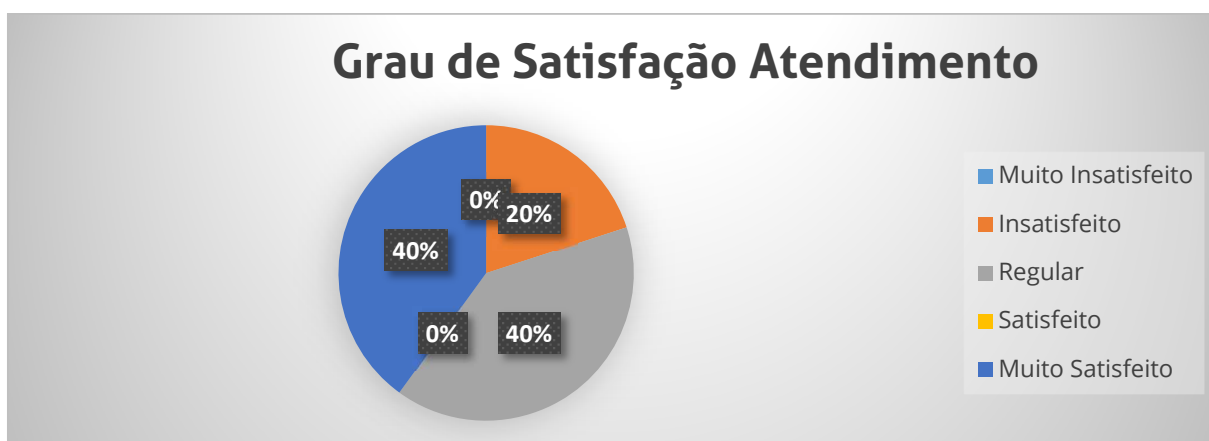
Pesquisa de Satisfação

De acordo com o Banco Central que editou regulação complementar (Circular nº 3.881, de 2018 e Carta Circular nº 3.880, de 2018), no 1º semestre de 2019, foi realizada pesquisa de satisfação quanto a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da JBCred e solução apresentada, abaixo o gráfico com a descrição das porcentagens de respondentes e não respondentes.



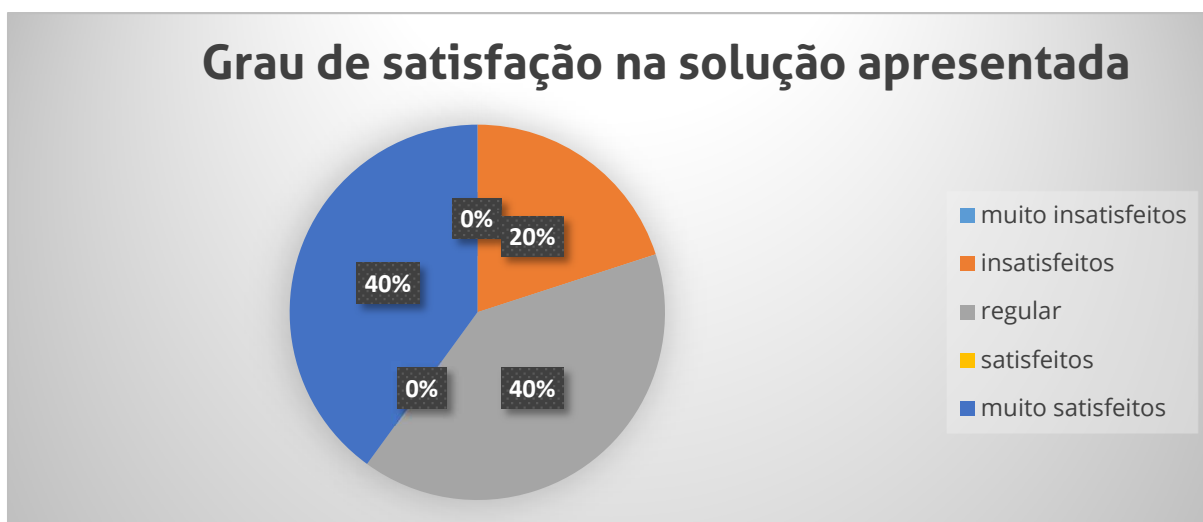
Qualidade do processo de atendimento

A pesquisa definiu 5 perguntas a serem respondidas em escala de notas de 1 a 5, objetivando aferir o nível de satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria, apresentamos abaixo o gráfico com a descrição das porcentagens de avaliação, nas quantidades baseada nas opiniões.



Solução Apresentada

A pesquisa realizada visa, também, aferir o nível de satisfação quanto a solução apresentada pela Ouvidoria da JBCred, no gráfico abaixo apresentaremos a descrição das porcentagens da avaliação nas quantidades baseada nas opiniões.



Prazo de resposta

No 1º semestre de 2019, o prazo médio de respostas da Ouvidoria para as reclamações finalizadas foi de até 3 dias uteis.

100% das reclamações foram respondidas dentro do prazo estabelecido.

III – Conclusão

Concluimos que os trabalhos de Ouvidoria referentes ao 1º Semestre de 2019, estão de acordo com os requerimentos do Banco Central do Brasil-BACEN.