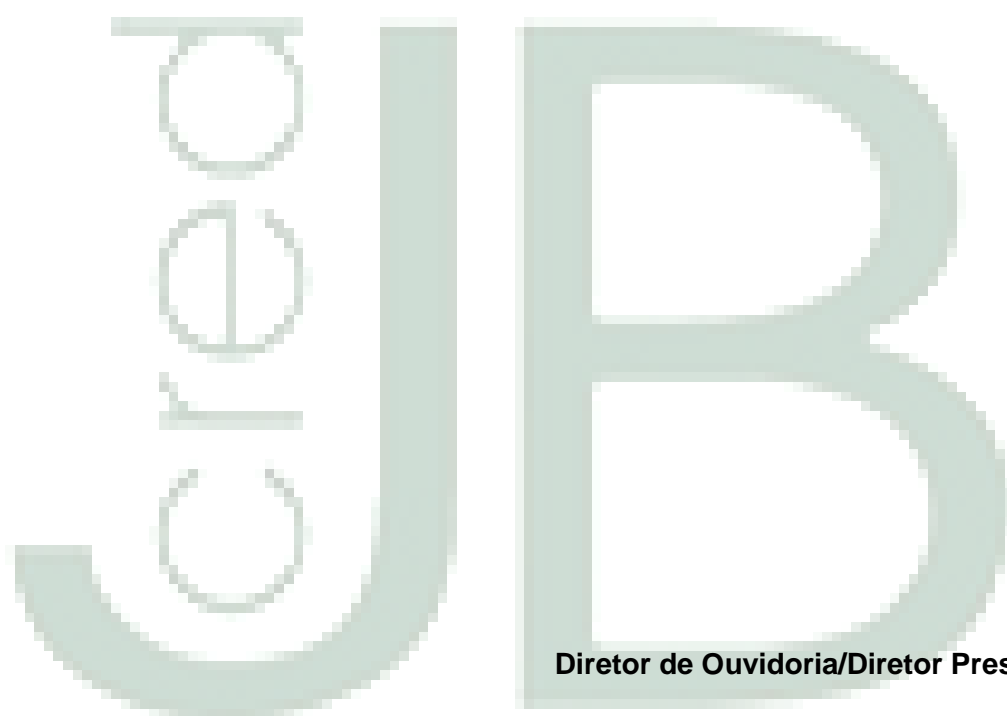


**Relatório da Ouvidoria/
1º Semestre de 2018**

**JBCRED S/A. SOCIEDADE DE
CRÉDITO, FINANCIAMENTO E
INVESTIMENTO**

FINANCEIRA



Diretor de Ouvidoria/Diretor Presidente

Rodrigo Della Casa

FINANCEIRA

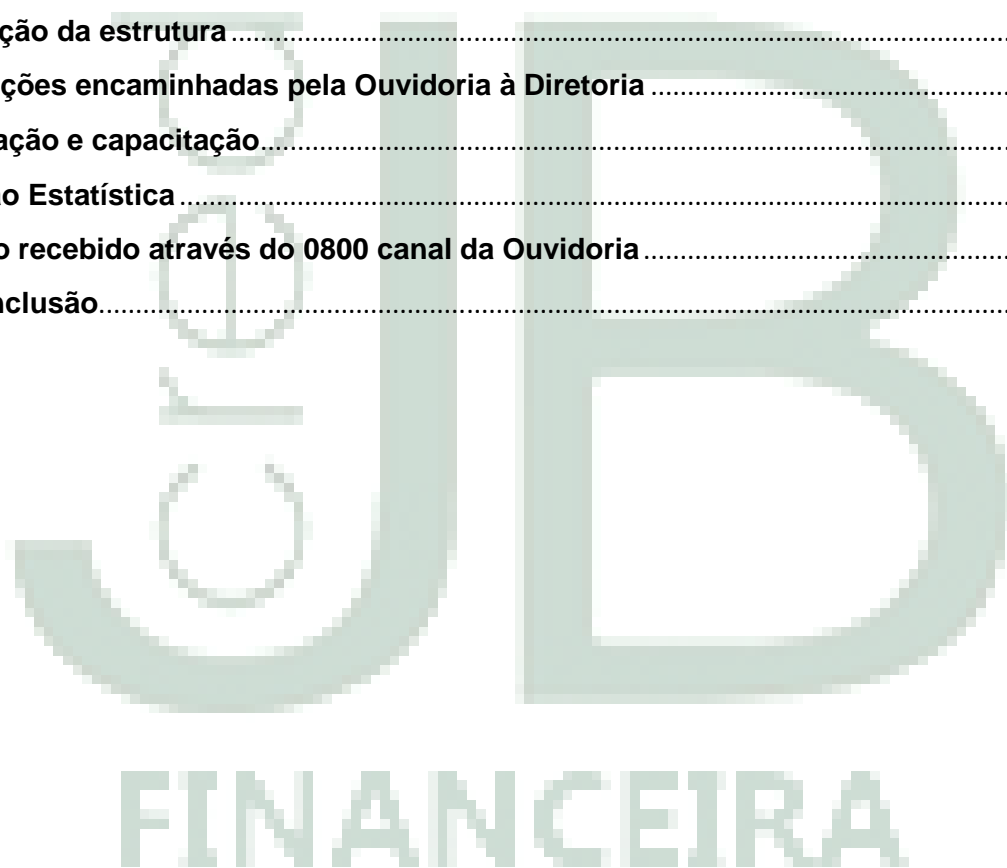
Ouvidor

Juliana Vieira Barros

Roseli Cavalcanti da Silva Mello

SUMÁRIO

I - Seção Descritiva	4
<i>Avaliação da Eficácia</i>	4
Adequação da estrutura	4
Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria	4
Certificação e capacitação	4
II - Seção Estatística	5
Registro recebido através do 0800 canal da Ouvidoria	7
III – Conclusão	8



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 2018. Sua elaboração atende as disposições da resolução CMN/BACEN nº 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, 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 2018 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

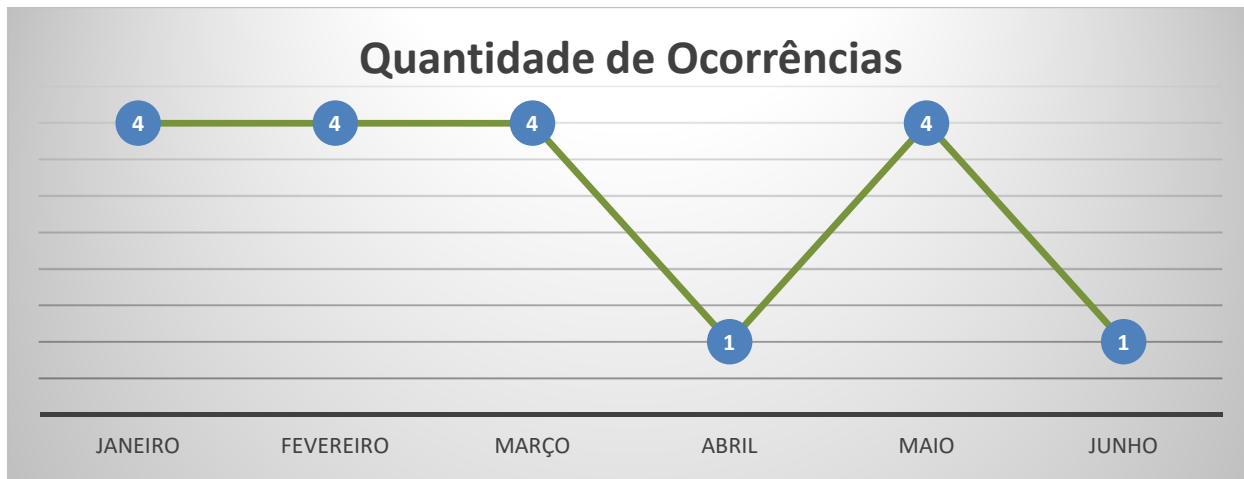
Durante o 1º Semestre não foram encaminhadas proposições à Diretoria, pois a unidade de Ouvidoria atendeu satisfatoriamente as suas atividades.

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:



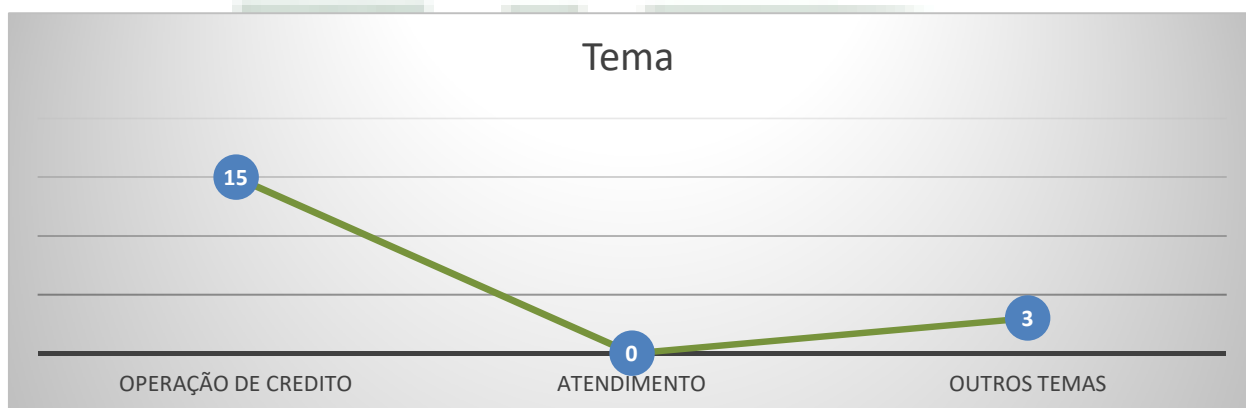
Mês	Quantidade de Ocorrências	%
Janeiro	4	22,22
Fevereiro	4	22,22
Março	4	22,22
Abril	1	5,56
Maio	4	22,22
Junho	1	5,56
TOTAL	18	100

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



Mês	Pessoa Física	
	Quantidade de Ocorrências	%
Janeiro	4	22,22
Fevereiro	4	22,22
Março	4	22,22
Abril	1	5,56
Maio	4	22,22
Junho	1	5,56
TOTAL	18	100

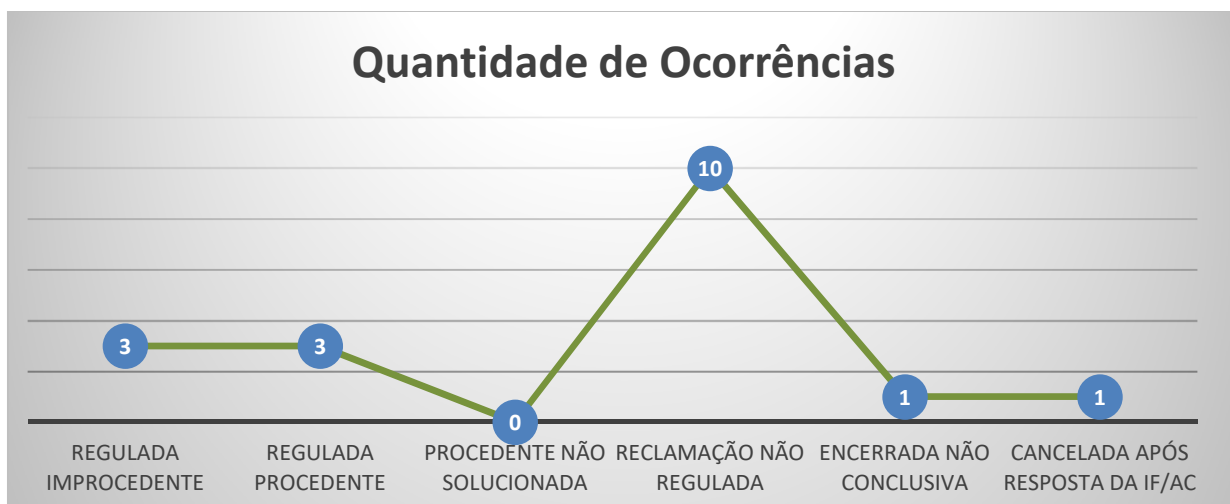
A segmentação por tema está apresentada no quadro abaixo, de acordo com a classificação requerida pelo Banco Central do Brasil-BACEN:



Tema	Quantidade de Ocorrências	%
Operação de crédito	15	83,33
Atendimento	0	0,00
Outros temas	3	16,67
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.

Quanto a definição da reclamação procedente como “solucionada” ou “não solucionada”: considera-se “solucionada” quando é apresentada a solução ao cliente e esse aceita como uma solução válida a sua demanda, do contrário é classificada como “não solucionada”.



Classificação	Quantidade de Ocorrências	%
Regulada improcedente	3	16,67
Regulada procedente	3	16,67
Procedente não solucionada	0	
Reclamação não regulada	10	55,56
Encerrada não conclusiva	1	5,56
Cancelada após resposta da IF/AC	1	5,56
TOTAL	18	100

As ocorrências classificadas como “improcedente” referem-se à manifestação sobre assuntos que não são de responsabilidade da JBCred e, também, foram realizadas por pessoas físicas, foram classificadas três ocorrências procedente, que após apreciação foi efetivamente resolvida e a finalidade concluída.

Registro recebido através do 0800 canal da Ouvidoria

Além das manifestações já mencionadas neste relatório, a Ouvidoria recebeu 1 (uma) demanda, através do 0800, que se refere a assunto de competência da Ouvidoria.

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

III – Conclusão

Concluimos que os trabalhos de Ouvidoria referentes ao 1º Semestre de 2018, estão de acordo com os requerimentos do Banco Central do Brasil-BACEN.

