

**Relatório de Ouvidoria/
2º Semestre de 2017**

**JBCRED S/A. SOCIEDADE DE CRÉDITO
AO MICROEMPREENDEDOR.**

Índice

| | |
|--|---|
| 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 |
| III Conclusão – 2º Semestre de 2017..... | 6 |

I - Seção Descritiva

Avaliação da Eficácia

A Ouvidoria da JBCred tem desempenhado um papel importante como espaço de interlocução com os clientes. Durante o 2º Semestre de 2017, a Ouvidoria registrou (09) nove ocorrências.

Podemos afirmar que o resultado dos trabalhos da Ouvidoria durante o 2º Semestre de 2017 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

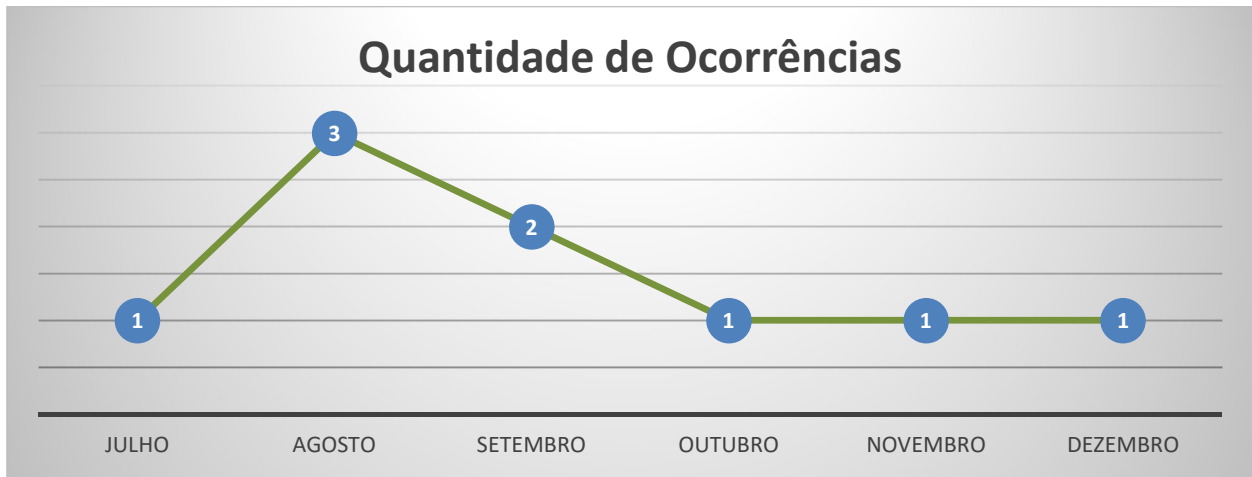
Durante o 2º Semestre não foram encaminhadas proposições à Diretoria, pois a unidade de Ouvidoria atendeu satisfatoriamente as suas atividades.

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 2º Semestre, foram atendidas 9 (nove) ocorrências na Ouvidoria, conforme apresentado abaixo:



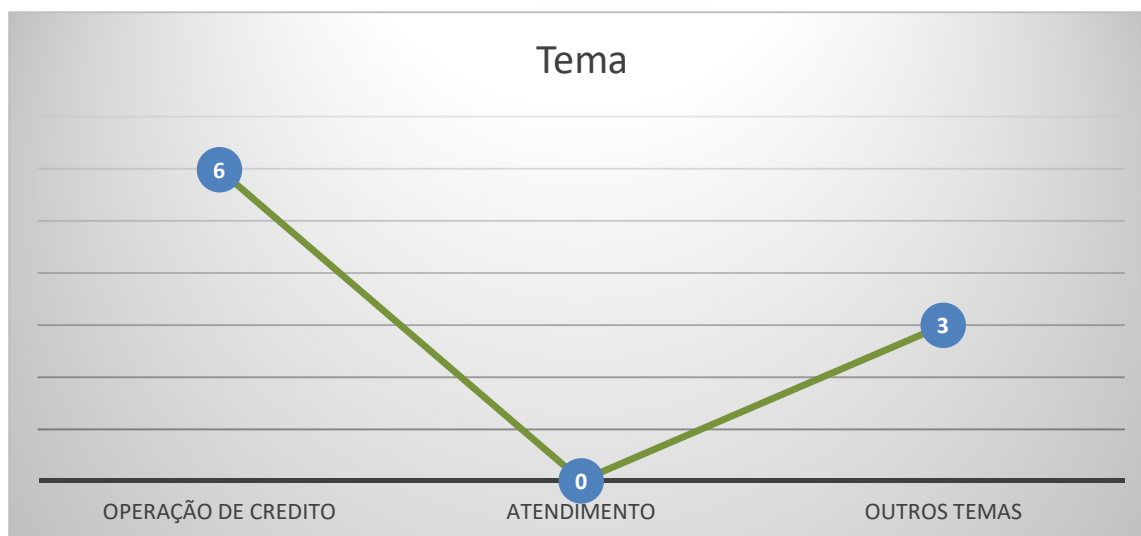
| Mês | Quantidade de Ocorrências | % |
|--------------|---------------------------|------------|
| Julho | 1 | 11,11 |
| Agosto | 3 | 33,34 |
| Setembro | 2 | 22,22 |
| Outubro | 1 | 11,11 |
| Novembro | 1 | 11,11 |
| Dezembro | 1 | 11,11 |
| TOTAL | 9 | 100 |

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



| Pessoa Física | | |
|---------------|---------------------------|------------|
| Mês | Quantidade de Ocorrências | % |
| Julho | 1 | 11,11 |
| Agosto | 3 | 33,34 |
| Setembro | 2 | 22,22 |
| Outubro | 1 | 11,11 |
| Novembro | 1 | 11,11 |
| Dezembro | 1 | 11,11 |
| TOTAL | 9 | 100 |

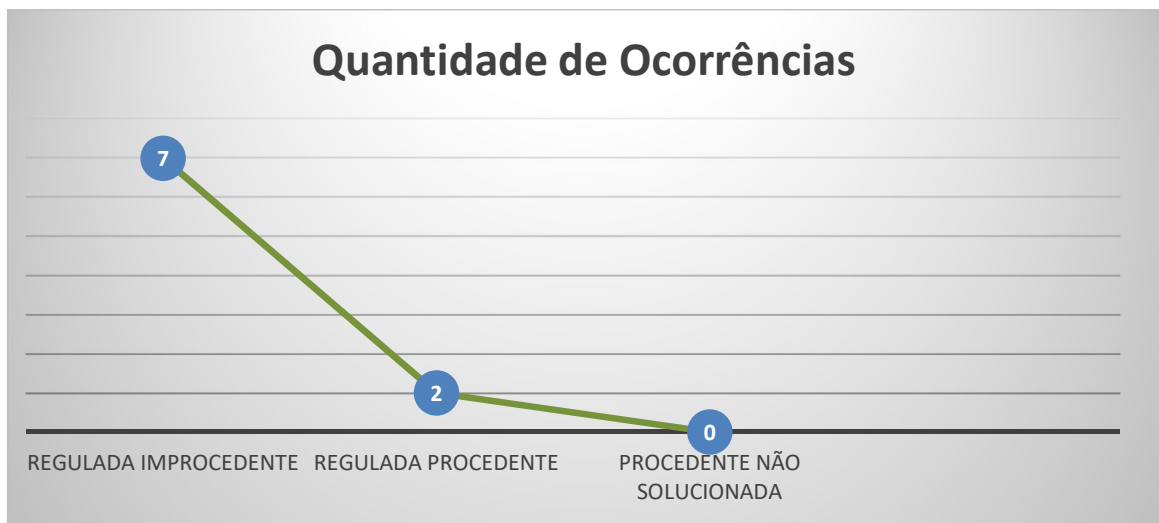
A segmentação por tema está apresentada no quadro abaixo, de acordo com a classificação requerida pelo Banco Central do Brasil-BACEN:



| Tema | Quantidade de Ocorrências | % |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Operação de crédito | 6 | 66,66 |
| Atendimento | 0 | 0,00 |
| Outros temas | 3 | 33,34 |
| TOTAL | 9 | 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 | 7 | 77,78 |
| Regulada procedente | 2 | 22,22 |
| Procedente não solucionada | 0 | 0 |
| TOTAL | 9 | 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 duas ocorrências procedente, que após apreciação foi efetivamente resolvida e a finalidade concluída.

III – Conclusão

Concluimos que os trabalhos de Ouvidoria referentes ao 2º Semestre de 2017, estão de acordo com os requerimentos do Banco Central do Brasil-BACEN.

Rodrigo Della Casa

Diretor de Ouvidoria/Diretor Presidente

Juliana Vieira Barros/ Ouvidora

Roseli Cavalcanti da Silva Mello/ Ouvidora