



**INTESA SANPAOLO  
BRASIL SA**

***INTESA SANPAOLO BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO***

**Relatório das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria  
referente ao 1º Semestre de 2018**

**Data Base: 29/06/2018**

**Data do Relatório: 30/07/2018**

## Índice

1. Introdução.....	3
2. Estrutura e Atuação da Ouvidoria.....	3
3. Fluxo de Atendimento.....	4
4. Responsáveis pela Ouvidoria, Certificação e registro no UNICAD.....	4
5. Indicadores de Desempenho .....	5
6. Política de Ouvidoria.....	5
7. Demandas durante o Período.....	5
8. Controles de Registros .....	6
9. Proposições de Adequações Regulatórias .....	6
10. Parecer da Auditoria Interna .....	6
ANEXO A – Parecer da Auditoria Interna.....	7

## **1. Introdução**

O presente relatório visa atender ao disposto no artigo 13º da Resolução 4433/2015 do Conselho Monetário Nacional que disciplina a constituição e funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas Instituições Financeiras e demais autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

A criação e desenvolvimento da função de Ouvidoria no Intesa Sanpaolo Brasil S.A – Banco Múltiplo (doravante “ISPBR”) iniciou-se no 2º Trimestre de 2016 dada a identificação de novos relacionamentos comerciais com pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, o que motivaram o estabelecimento do referido componente, cujo pleno desenvolvimento se deu ao final do 2º Trimestre de 2017.

## **2. Estrutura e Atuação da Ouvidoria**

Na estrutura organizacional do ISPBR, a função de Ouvidoria é desempenhada pelo Departamento de Compliance & PLD, este ligado ao Diretor Presidente da Instituição e com acesso direto aos Conselhos de Administração e Conselho de Supervisão da mesma.

A Ouvidoria do ISPBR atende aos clientes e público em geral nos termos da regulação emanada pelo Conselho Monetário Nacional, nos ditames da Resolução 4433/2015 e Instrução Normativa CVM 526/2012, tendo como diretriz de atuação a Política de Ouvidoria do ISPBR e as determinações do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078/1990.

Conforme a Resolução em vigor, a Ouvidoria não está subordinada ou vinculada a Componente Organizacional que configure Conflito de Interesse, exemplificados em Unidades de Negociação de Produtos e Serviços, Gestão de Riscos e Auditoria Interna.

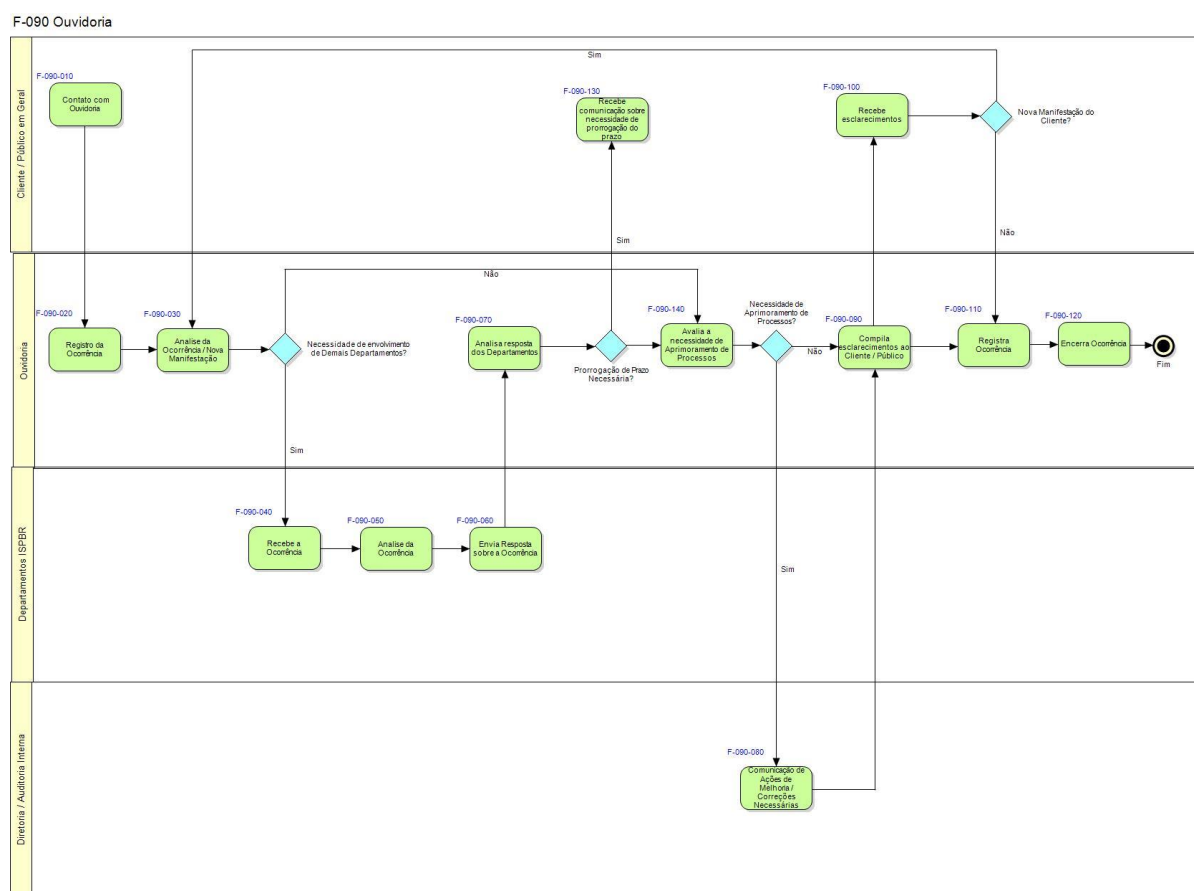
A Ouvidoria do ISPBR é o canal de instância máxima para mediação de eventuais conflitos, recebendo e registrando demandas de manifestações, sugestões, elogios, pedido de informações e reclamações de clientes e não clientes já anteriormente atendidos pelos canais habituais de atendimento e que não ficaram satisfeitos com a resolução de suas demandas.

O presente Relatório Semestral apresenta informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria do ISPBR no primeiro semestre de 2018.

Optamos por divulgar em nosso Site corporativo ([www.intesasanpaolobrasil.com.br](http://www.intesasanpaolobrasil.com.br)), de forma sumarizada, os Dados Estatísticos das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, em atendimento ao Artigo 14 da Resolução 4433/2015, o qual aguarda as informações complementares a serem estipuladas pelo Banco Central do Brasil, no teor do artigo 15º da supracitada Resolução.

### 3. Fluxo de Atendimento

O macro fluxo de atendimento da Ouvidoria do ISPBR, exemplificado abaixo, envolve o atendimento ao cliente / público em geral, registro das demandas, encaminhamento aos Departamentos do ISPBR eventualmente impactados e elaboração de resposta com retorno desta ao Cliente.



### 4. Responsáveis pela Ouvidoria, Certificação e registro no UNICAD

Conforme deliberação do Conselho de Administração do ISPBR a 04 de Maio de 2016, foi nomeado como Diretor Responsável pela Ouvidoria o Sr. Gianfranco Giromini, Diretor-Presidente da Instituição.

Para a função de Ouvidor, foi indicado o Sr. Alexandre Ferraz de Oliveira, Chefe do Departamento de Compliance & PLD, o mesmo devidamente certificado para as funções de ouvidor por entidade reconhecida pelo Banco Central do Brasil.

O registro no UNICAD dos responsáveis pela Ouvidoria foi realizado ao final de Julho de 2017, após a aprovação da alteração estatutária do ISPBR que formalizou o componente organizacional de Ouvidoria.

## **5. Indicadores de Desempenho**

O contato da Ouvidoria do ISPBR é divulgado nos meios de comunicação institucional, eletrônicos e impressos do ISPBR, de forma a maximizar o conhecimento deste canal de comunicação a todo o público consumidor, contendo: telefone e/ou e-mail de contato, bem como horário de atendimento da mesma (no *website* institucional do ISPBR).

O atendimento da Ouvidoria é feito por forma escrita, através de e-mail institucional específico bem como por linha telefônica gratuita. Caso necessário, as instalações físicas do ISPBR, localizado à Avenida Juscelino Kubitschek, 1327, 21º Andar, São Paulo – SP, as quais são acessíveis à pessoas como dificuldades / limitações de mobilidade, estão disponíveis para atendimento presencial.

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria serão auferidos semestralmente, de forma a identificar a necessidade de eventuais ações corretivas, melhoria de processos e qualidade do processo em geral.

## **6. Política de Ouvidoria**

O Conselho de Administração do ISPBR aprovou, em Outubro de 2016, política específica de Ouvidoria, contendo as diretrizes de atendimento e relacionamento, atribuições e responsabilidades da função e tratamento de demandas recebidas via sistema RDR do Banco Central.

## **7. Demandas durante o Período**

No período entre 1º de Janeiro de 2018 à 29 de Junho de 2018 foram registradas 03 (três) demandas escritas ou via telefônica à Ouvidoria do ISPBR. Em dois casos, as demandas eram relacionadas à dúvidas gerais sobre a Instituição ou solicitação de serviços junto à demais unidades do Grupo Intesa Sanpaolo, tais como auxílio em movimentação de contas junto ao Intesa Sanpaolo – Itália. O terceiro caso foi uma reclamação de um cliente do ISP que não foi atendido presencialmente pelo ISPBR, conforme relato abaixo.

Em 10 de Abril de 2018, a Recepção do prédio onde fica o ISPBR informou que havia uma pessoa no térreo que gostaria de subir no escritório do ISPBR. Como prática, a recepção do ISPBR solicitou que a pessoa aguardasse no térreo, que um funcionário do banco iria descer para verificar a demanda, e se o caso autorizar a entrada.

A recepção avisou à Ouvidoria que havia uma pessoa no térreo, e a Ouvidoria solicitou que o mesmo aguardasse, pois não havia ninguém disponível naquele momento.

Passando-se alguns minutos, a recepção do prédio ligou novamente informando que a pessoa estava extremamente irritada e descontrolada, o que fez com que a Ouvidoria recusasse o recebimento de tal pessoa no escritório.

No dia 16 de Abril, recebemos uma carta destinada à Ouvidoria com a reclamação do Sr. José Marcos Mélega reclamando que foi impedido de subir ao escritório do ISPBR. Este senhor é cliente do ISP e já havia sido atendido no escritório em outra ocasião.

Para remediar a situação, foi marcada uma reunião no escritório do ISPBR em 19 de Abril para escutarmos a sua demanda e novamente em 03 de Maio para finalizarmos o problema que o mesmo estava tendo com o ISP. A demanda foi classificada como Procedente e encerrada em 03 de Maio.

Nas demais demandas, não houve qualquer indicação quanto à possíveis erros ou problemas na prestação de serviços por parte do ISPBR.

Devido à natureza das demandas recebidas, após o devido atendimento, sendo observado o prazo máximo de resposta conforme regulamentação em vigor, as mesmas foram classificadas como Improcedentes e encerradas.

Não existiram registros para o ISPBR no *Ranking* de Instituições Financeiras por Índice de Reclamações do Banco Central do Brasil durante o período, bem como não existiram reclamações recebidas através do sistema RDR do Banco Central.

## **8. Controles de Registros**

A Ouvidoria possui controles dos registros das manifestações e contatos realizados com a mesma, de forma a manter o histórico de atendimentos efetuados durante os últimos 5 (cinco) anos, incluindo-se em tais registros os dados do cliente, providências tomadas, registro da ocorrência, data e status dos registros e estatísticas.

## **9. Proposições de Adequações Regulatórias**

A Ouvidoria do ISPBR encontrava-se em processo de implantação e evolutivo, cujo pleno desenvolvimento se deu ao final do 2º Trimestre de 2017 com o registro do Diretor Responsável e Ouvidor no UNICAD após aprovação da Alteração do Estatuto Social do ISPBR, executado em Julho de 2017.

De tal forma, considera-se como encerradas as adequações regulatórias propostas nos relatórios anteriores, não existindo pontos de adequação regulatórias remanescentes.

## **10. Parecer da Auditoria Interna**

Vide Anexo.

São Paulo, 30 de Julho de 2018.

**GIANFRANCO GIROMINI**

**Diretor Presidente e Diretor Responsável pela Ouvidoria**

**ALEXANDRE FERRAZ DE OLIVEIRA**

**Ouvidor**

**ANEXO A – Parecer da Auditoria Interna**