



BRASIL
PLURAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

(01/01/2017 a 30/06/2017)

Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo e Brasil Plural CCTVM S.A.

Em cumprimento ao disposto no inciso V do artigo 6º da Resolução 4.433, de 23.07.2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2017.

Dividimos nosso relatório em duas partes:

- I. Aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;
- II. Aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.



I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

O componente de Ouvidoria do atual Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo foi implantado em 01º de agosto de 2012.

É importante registrar que, conforme facultado pelo art. 5º, I, da Resolução 4.433/15, foi instituído o componente organizacional único do Conglomerado Brasil Plural, formado pelas instituições “Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo” e “Brasil Plural CCTVM S.A.”, conforme Ata de Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária do Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo datada de 25 de março de 2013, publicada no Diário Oficial, de 27.12.2013.

Relativamente ao semestre encerrado em 30 de junho de 2017, foram registradas reclamações por canais telefônicos, por e-mail e por reclamações por canais da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), conforme demonstrado abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR

QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO

BRASIL PLURAL S.A. BANCO MÚLTIPLO

BRASIL PLURAL CCTVM S.A.

DATA-BASE: 30.06.2017

Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
CARTA CIRCULAR 3.298/08 – TEMAS	0	0	0	0	0	0	0
E-MAILS PARA A OUVIDORIA	13	2	11	0	0	0	0
LIGAÇÕES AO DDG (0800)	6	5	1	0	0	0	0
RDR (BACEN)	2	2	0	0	0	0	0
OUVIDORIA CVM	1	0	1	0	0	0	0
TOTAL	22	9	13	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (DIAS)	-	7	12	-	-	-	-

Legenda:

I = improcedente | PS = procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS
BRASIL PLURAL S.A. BANCO MÚLTIPLO
BRASIL PLURAL CCTVM S.A.
DATA-BASE: 30.06.2017

Demandas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
CARTA CIRCULAR 3.298/08 – TEMAS	0	0	0	0	0	0	0
E-MAILS PARA A OUVIDORIA	2	2	5	2	2	0	13
LIGAÇÕES AO DDG (0800)	0	1	4	0	0	1	6
RDR (BACEN)	1	0	1	0	0	0	2
OUVIDORIA CVM	0	0	0	1	0	0	1
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (DIAS)	10	8	12	6	8	4	-

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Como é do conhecimento de V.Sas, a dotação do componente de ouvidoria levou em conta que a previsão de demanda de solicitações de clientes e usuários do Conglomerado Brasil Plural S.A. seja pequena, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se dotar o componente de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários de nossos serviços.

Neste contexto, o Conglomerado Brasil Plural mantém os canais de comunicação 0800 e email para os serviços de atendimento e assessoramento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

Cumpra informar que a Brasil Plural CCTVM S.A. finalizou, no início de fevereiro de 2016, o processo de aquisição da plataforma eletrônica de negociação homebroker da Alpes CCTVM.

A partir de então, recebemos diversos contatos de clientes que migraram da Alpes para Brasil Plural com reclamações sobre o saldo de ativos constante da plataforma eletrônica, que não correspondiam ao saldo total de ativos de tais clientes.

A Brasil Plural, diante das reclamações apresentadas e tendo em vista que a Alpes não apresentou os esclarecimentos solicitados à época sobre o detalhamento da posição de ativos dos clientes que migraram para a Brasil Plural, relatou os fatos à BM&FBovespa e à CVM sobre os fatos acima narrados.

De forma a atender os preceitos da Ouvidoria de constante revisão de seus próprios processos e os da Brasil Plural, estabelecemos ainda no começo de abril a comunicação direta de todos os envolvidos por meio de um grupo de e-mails interno. Este e-mail tem status de prioridade máxima para resposta de todos os envolvidos.

Embora a situação tenha sido resolvida satisfatoriamente a todos os clientes após algumas semanas, de fato houve um incremento de volume considerável naqueles dias às atividades da Ouvidoria da Brasil Plural. Ao longo do 2º semestre de 2016 e, de forma consolidada no 1º semestre de 2017, o volume das reclamações, contudo, voltou aos seus níveis históricos, que são muito baixos.



Cabe à Ouvidoria, portanto:

- a. Receber as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Banco;
- b. Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;
- c. Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e informar, por e-mail ou telefone, aos clientes, a solução encontrada antes do prazo legal para o fechamento do registro;
- d. Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços, a partir das manifestações dos clientes.

Para desempenhar tais atividades, o Conglomerado Brasil Plural mantém a sua Ouvidoria com as seguintes características:

- a. Está localizada na Sede da Instituição à Praia de Botafogo, 228 – 9º andar, CEP 22250-906, Rio de Janeiro, RJ;
- b. Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- c. É composta somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor, diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- d. Nas ausências ou impedimentos da Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Claudio Pracownik;
- e. Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador ligado e capacitado para qualquer demanda a qualquer momento, ramal telefônico.

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503/10, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG (0800-075-8725), já foi inserido no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado nas dependências do Brasil Plural S.A. Banco Múltiplo e da Brasil Plural CCTVM S.A. e em sua página na internet (www.brasilplural.com).

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

Rio de Janeiro, 15 de agosto de 2017.