

Barueri, 31 de dezembro de 2015.

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

### ***Ref.: Relatório das Atividades da Ouvidoria – 2º Semestre de 2015***

Conforme Resolução CMN nº 4.433/2015 do Banco Central do Brasil, apresentamos o Relatório de Ouvidoria, referente ao 2º semestre de 2015.

### **I – SEÇÃO DESCRITIVA**

#### **1. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA**

No 2º semestre/2015, não houve registros de demandas na Ouvidoria. Porém, no período avaliado, a Ouvidoria permaneceu à disposição para cumprir seu papel de atender os clientes da instituição com respeito, apoiado aos valores de crescimento e com imparcialidade, sempre na busca de melhoria contínua dos processos.

#### **2. ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DOS CONHECIMENTOS PELOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

Foi realizado pelo integrante da Ouvidoria da Instituição o curso de Atualização em Ouvidoria, nos dias 07 e 08 de dezembro de 2015 na ABBC – Associação Brasileira de Bancos.

#### **3. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da JSL Arrendamento Mercantil S/A é composta pela Ouvidora Sra. Débora Oliveira da Silva, subordinada ao Diretor Presidente Sr. Osmar Roncolato Pinho. Ambos registrados no UNICAD do BACEN.

O aplicativo utilizado para registro das manifestações dos clientes é o Sistema Cervello.

As rotinas e procedimentos para recepção, tratamento e resposta das demandas dos clientes estão descritas no “Manual de Ouvidoria” e na “Política de Ouvidoria”.

Quanto à divulgação da Ouvidoria, consoante ao estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, o número de telefone DDG da JSL Arrendamento Mercantil S/A continua registrado no Sistema UNICAD do BACEN, e divulgado na página da internet da JSL Arrendamento Mercantil S/A ([www.jslleasing.com.br](http://www.jslleasing.com.br)), cujo número é 0800-091-0901 e 0800-025-1335 (para deficientes auditivos).

Considerando a quantidade de demandas registradas durante o ano, podemos concluir que a estrutura da Ouvidoria implementada na JSL Arrendamento Mercantil S/A é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

#### **4. PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS À DIRETORIA**

Não houve a necessidade de apresentação de propostas de mudanças ou de aperfeiçoamento para a Diretoria no 2º semestre de 2015. Continuaremos acompanhando o desempenho dos processos com transparência, imparcialidade e permanente busca de melhorias.

## **II –SEÇÃO ESTATÍSTICA. CONTENDO INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA NO SEMESTRE**

#### **5. INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS**

No 2º semestre de 2015 não ocorreram manifestações de clientes na JSL Arrendamento Mercantil S/A.

#### **6. COMPARATIVO COM PERÍODOS ANTERIORES**

<b>PERÍODO</b>	<b>DEMANDA</b>	<b>CLASSIFICAÇÃO</b>
2º semestre de 2014	Não houve	-
Janeiro/2015	1 reclamação	Improcedente
Junho/2015	1 reclamação	Improcedente
2º semestre de 2015	Não houve	-

Classificaremos as possíveis manifestações recebidas pela Ouvidoria, conforme segue:

- Procedente solucionada – A reclamação é procedente e o cliente encontra a solução por meio da Ouvidoria.
- Procedente Não Solucionada – A reclamação é procedente e o cliente não é totalmente atendido na busca da solução.
- Improcedente – quando não há procedência na reclamação proposta pelo cliente.

Reafirmamos o compromisso no atendimento à todas as manifestações de forma coerente, com maior qualidade, agilidade e eficiência.

**JSL Arrendamento Mercantil S/A**

Ouvidoria