

Barueri, 30 de junho de 2016.

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

### **Ref.: Relatório das Atividades da Ouvidoria – 1º Semestre de 2016**

Conforme Resolução CMN nº 4.433/2015, apresentamos o Relatório de Ouvidoria, referente ao 1º semestre de 2016.

### **I – SEÇÃO DESCRITIVA**

A JSL Arrendamento Mercantil S/A tem por objeto social a prática das operações de Arrendamento Mercantil Financeiro e Operacional, principalmente de caminhões e veículos em geral e a prestação de serviços de pagamento na modalidade de emissor de moeda eletrônica.

A Ouvidoria tem a firme disposição para cumprir seu papel de atender os clientes da instituição com respeito, agindo com imparcialidade, sempre na busca da solução das demandas e na melhoria contínua dos processos.

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

No 1º semestre/2016, houve 7 registros de ocorrências na Ouvidoria, que foram encaminhadas aos responsáveis para análise, providências e posteriormente respondidas aos clientes com a anuência do Diretor Presidente.

De acordo com a avaliação da Ouvidoria quanto aos trabalhos desenvolvidos no semestre, foram cumpridas todas as obrigadoriedades estabelecidas na Resolução 4.433/2015 do CMN, assim como 01 (uma) demanda recebida pelo sistema RDR do BACEN, que foi devidamente analisada e respondida ao reclamante, e ao Sistema RDR do Bacen. Desta forma, destacamos que todas as demandas seguiram os procedimentos estabelecidos, com eficácia e no prazo determinado.

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

O curso de Atualização em Ouvidoria efetuado junto à Associação Brasileira dos Bancos - ABBC, encontra-se vigente, e a sua renovação do Certificado da Ouvidora, será realizado em dezembro de 2017.

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

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, foi nomeada como Ouvidora, a Sra. Débora Oliveira da Silva, subordinada ao Diretor Presidente Sr. Osmar Roncolato Pinho, ambos registrados no UNICAD do BACEN.

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimentos internos (Manual de Ouvidoria e Política de Ouvidoria) que descrevem sobre a estrutura da área, a necessidade de credenciamento, atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de reclamações de clientes. O registro das ocorrências dos clientes é efetuado pelo Sistema Cervello.

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 está 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 e de fala. O Manual de Procedimentos da Ouvidoria, bem como Sistema de registros estão adequados as disposições vigentes.

As informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgadas no site da Companhia, conforme estabelecido no Capítulo VI, art. 14 da Resolução nº 4.433/2015.

Considerando a quantidade de ocorrências registradas durante o semestre (7 ocorrências), 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

O Relatório de Ouvidoria é levado ao conhecimento da Diretoria da Companhia. Para o semestre findo em 30 de junho de 2016, a Diretoria foi notificada sobre a inexistência de outros eventos, além das reclamações recebidas pela Ouvidoria, que são mantidas em arquivo pelo prazo regulamentar.

#### 5. OCORRÊNCIAS CONSOLIDADAS

No 1º semestre de 2016 houve 7 ocorrências de clientes na JSL Arrendamento Mercantil S/A, sendo 3 manifestações da IP – Instituição de Pagamento e 4 sobre operações de Arrendamento Mercantil, das quais 01 (uma) foi respondida ao Sistema RDR do Banco Central.

1º semestre de 2016	7 reclamações	5 procedentes solucionada.s e 2 improcedentes
---------------------	---------------	---

As ocorrências recebidas pela Ouvidoria são classificadas, 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**

---

**JSL Arrendamento Mercantil S.A.**

Alameda Xingu, 350, Ed. iTower, 17º andar, Alphaville, Barueri-SP, CEP: 06455-030. Tel.: (11) 3152-1000  
www.jsleasing.com.br