

Barueri, 30 de junho de 2017.

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

### **Ref.: Relatório das Atividades da Ouvidoria – 1º Semestre de 2017**

O Relatório de Ouvidoria da JSL Arrendamento Mercantil é publicado semestralmente e apresenta informações gerais sobre a atuação da Ouvidoria, conforme Resolução CMN nº 4.433/2015, que define suas atribuições.

### **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.

O papel da Ouvidoria da JSL Arrendamento Mercantil é atender os clientes da Companhia com respeito, agindo com imparcialidade, transparência e ética, sempre na busca da solução das demandas e na melhoria contínua dos processos.

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

No 1º semestre/2017, houve 2 registros de ocorrências na Ouvidoria, que foram encaminhadas aos responsáveis para análise, providências e retorno aos clientes.

Quanto aos trabalhos desenvolvidos no semestre atual, foram cumpridas todas as obrigações estabelecidas na Resolução CMN nº 4.433/2015.

No 1º semestre/2017 não houve nenhum registro junto ao RDR do BACEN.

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

No semestre atual a Ouvidora participou do 137º Reunião do Comitê de Ouvidoria da ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente, onde foram abordados e debatidos os temas “Governança e Resolução CMN nº 4.539/2016”, “Política de Relacionamento com Clientes”, “Status dos Projetos de Fortalecimento da Ouvidoria no

Brasil”, “palestra sobre situação econômica” e um painel sobre como engajar a alta liderança nas ações e projetos da Ouvidoria.

O curso de atualização em Ouvidoria realizado na Associação Brasileira dos Bancos - ABBC, encontra-se vigente, e a renovação do Certificado, será realizado em dezembro de 2019.

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

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, permanece 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, sendo o registro das ocorrências efetuado no Sistema Cervello.

Quanto à divulgação da Ouvidoria, consoante ao estabelecido pelo artigo 3º da Circular CMN nº 3.503/2010, 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 o sistema de registros estão adequados às 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 CMN nº 4.433/2015.

Considerando a quantidade de ocorrências registradas durante o semestre (2 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 Companhia.

#### 4. OCORRÊNCIAS CONSOLIDADAS

No 1º semestre de 2017 houve 2 ocorrências de clientes na JSL Arrendamento Mercantil S/A, sendo as duas manifestações da IP – Instituição de Pagamento.

1º semestre de 2017	2 reclamações	1 procedente solucionada e 1 improcedente
---------------------	---------------	---

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.

Desta forma, confirmamos o compromisso no atendimento à todas as demandas de forma transparente, independente e imparcial, sempre em busca da melhoria contínua nos processos, visando atender as solicitações dos clientes e o interesse em oferecer sempre o melhor atendimento.

**JSL ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.**

**OUVIDORIA**