

CCB



中国建设银行
China Construction Bank

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2016

Este relatório trata da Resolução nº 4.433, de 23 de Julho de 2015, do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

No CCB Brasil, a Ouvidoria desenvolve atividades relativas aos assuntos dos quais trata a Resolução supra citada, quais sejam: Atribuições, Estrutura Organizacional, Funcionamento, Exigências Formais, Prestação de Informações e Certificação de seus integrantes.

Atendendo o Art. 14, as instituições devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

O relatório a seguir demonstra análise em estatística do período 2º Semestre de 2016.



0800 725 2242 – Atendimento realizado de segunda a sexta-feira, das 09:00h às 18:00h.



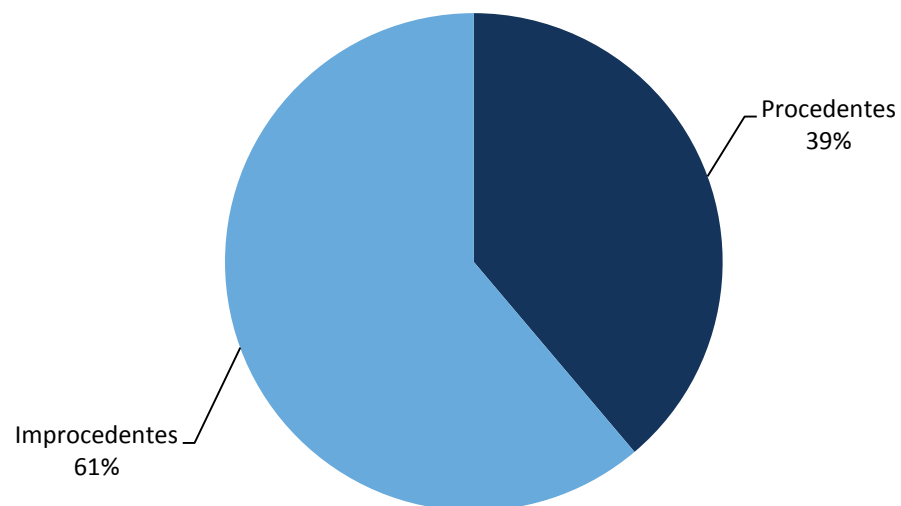
Sites: www.br.ccb.com e www.ccbfinanceira.com.br



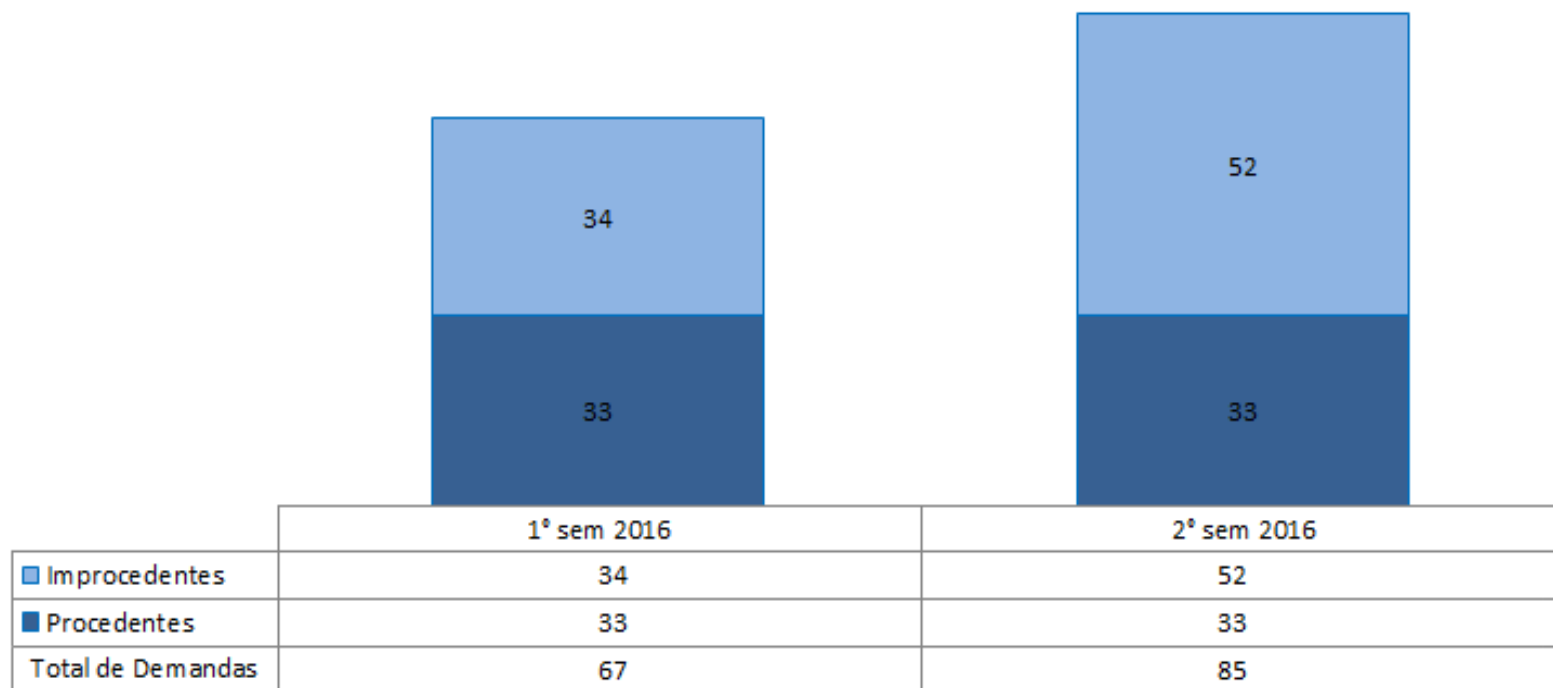
Atendimento Presencial – Realizado mediante agendamento junto Ouvidoria do conglomerado no endereço da Matriz.

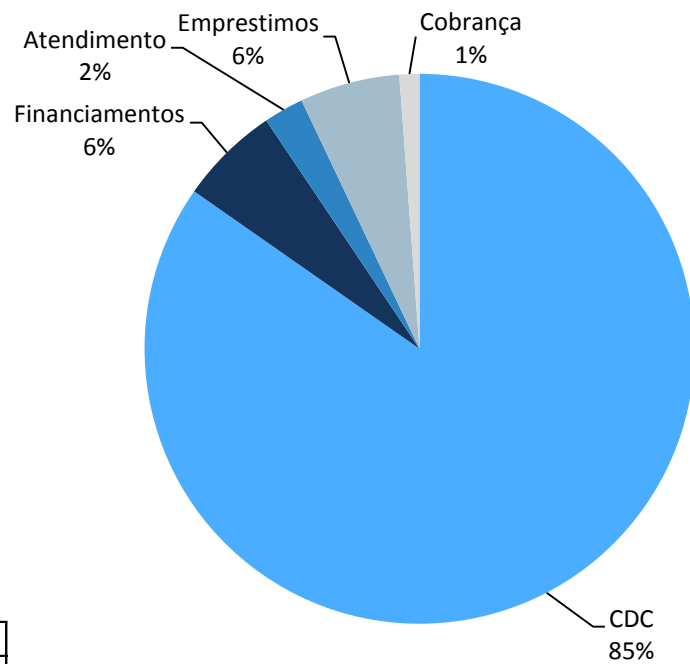


Correspondências – Av. Paulista, 287 – 15º andar, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP: 01311-000 (Matriz).

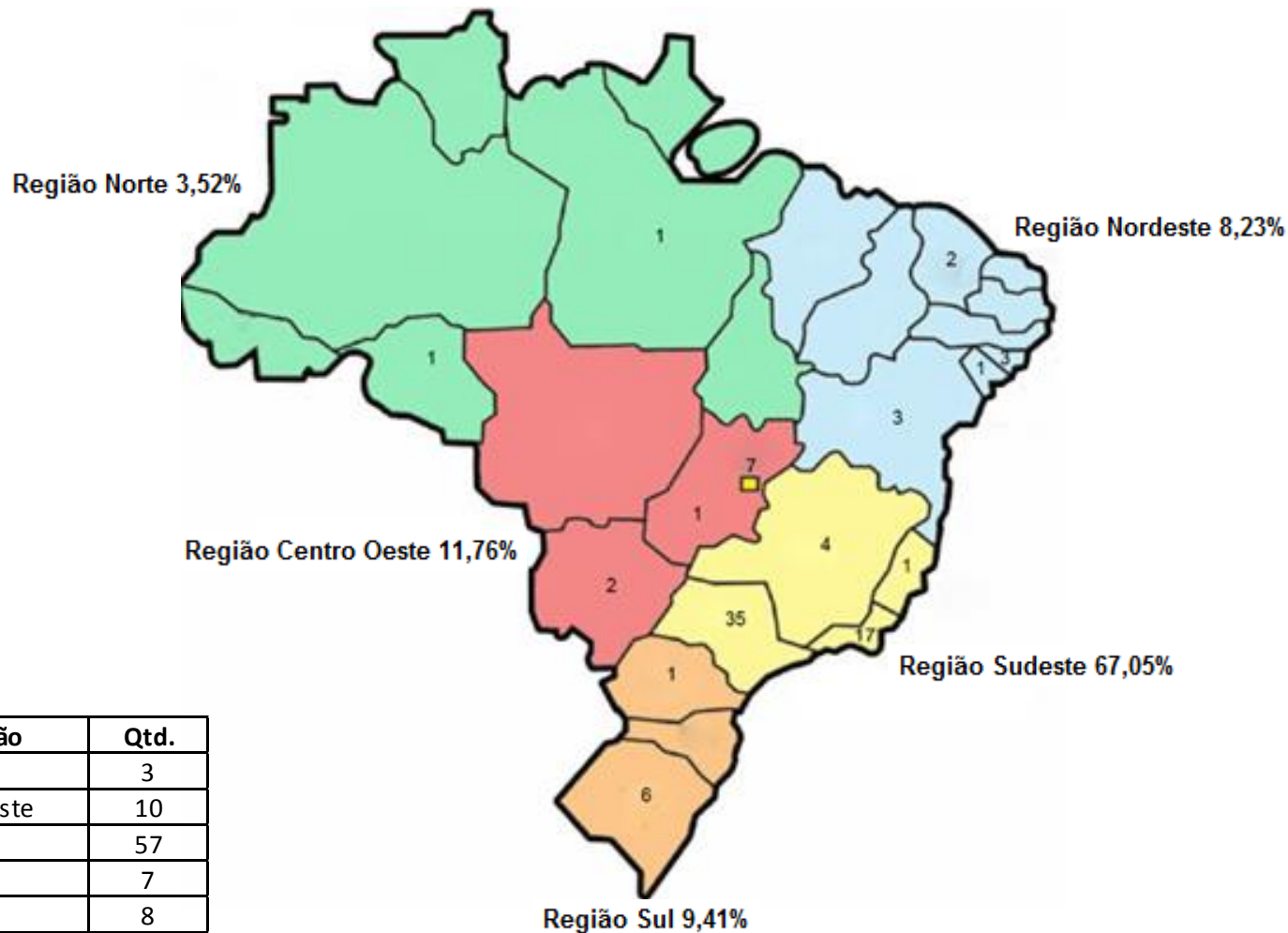


Demandas	Quat.
Procedentes	33
Improcedentes	52
Total	85





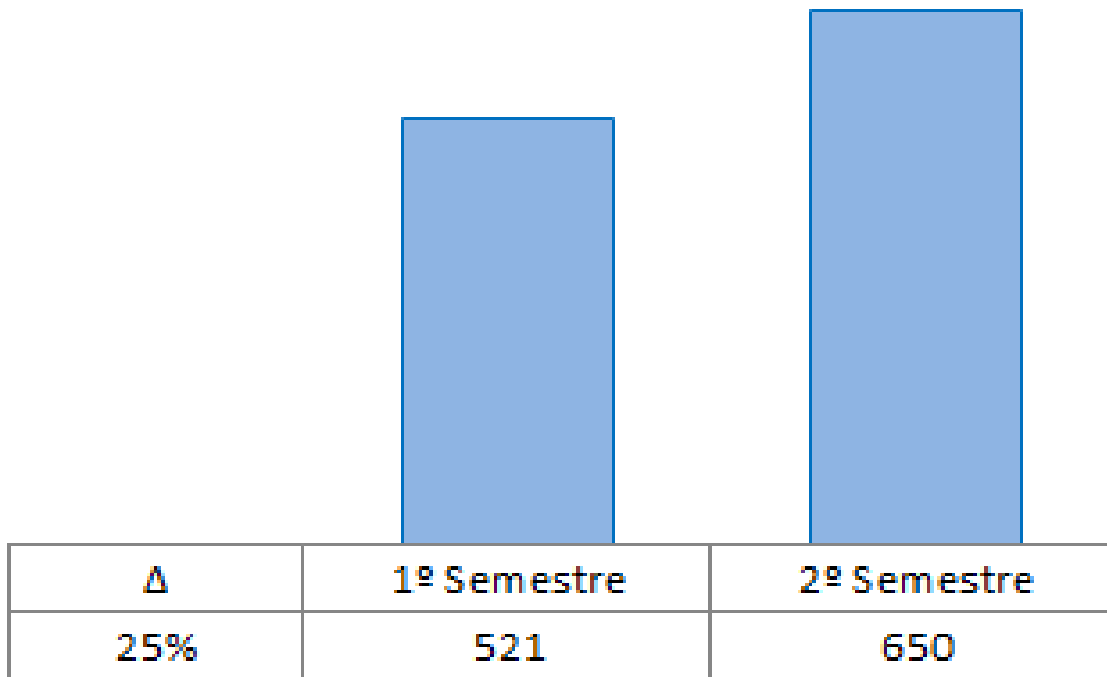
Demandas	Quant.
CDC	72
Financiamentos	5
Atendimento	2
Emprestimos	5
Cobrança	1
Conta Corrente	0
Total	85

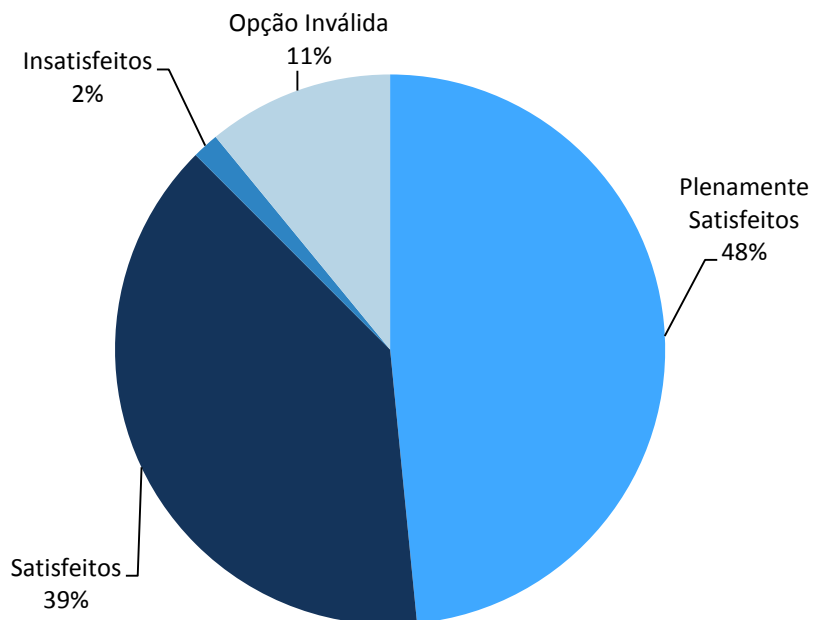


Região	Qtd.
Norte	3
Centro Oeste	10
Sudeste	57
Nordeste	7
Sul	8
Total	85

Registro de Demandas de Reclamações

1º Semestre x 2º Semestre 2016





Opções	Quant.
Plenamente Satisfeitos	31
Satisfeitos	25
Insatisfeitos	1
Opção Inválida	7
Total Clientes	64