

**CCB**



**中国建设银行**  
China Construction Bank

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2017

O CCB Brasil divulga semestralmente o Relatório de Ouvidoria, no seu site, com informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do seu conglomerado. Este relatório demonstra estatísticas no que tange a atendimento e demandas procedentes e improcedentes, dentre outros assuntos relevantes referentes ao 2º Semestre de 2017.

O relatório também atende a 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.

A Ouvidoria do conglomerado CCB BRASIL desenvolve atividades relativas aos assuntos dos quais trata a Resolução supracitada, quais sejam: Atribuições, Estrutura Organizacional, Funcionamento, Exigências Formais, Prestação de Informações e Certificação de seus integrantes.

Exercer suas atividades com independência e autonomia, agindo com imparcialidade, justiça e em defesa dos interesses legítimos dos clientes do conglomerado CCB Brasil e dos consumidores de serviços financeiros.

Promover a reparação, buscar correção dos procedimentos desconformes, evitando sua repetição e estimulando persistentemente a melhoria da qualidade na administração dos assuntos em que estiver atuando.



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



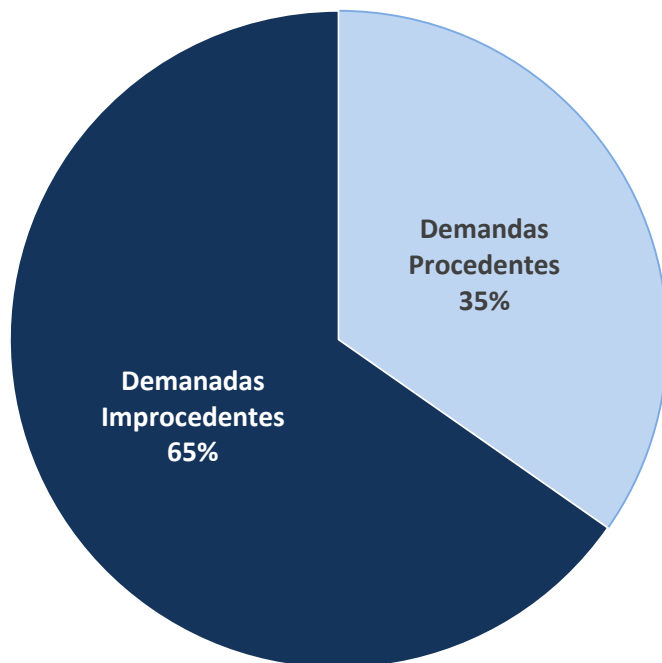
Sites: [www.br.ccb.com](http://www.br.ccb.com) e [www.ccbfinanceira.com.br](http://www.ccbfinanceira.com.br)



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



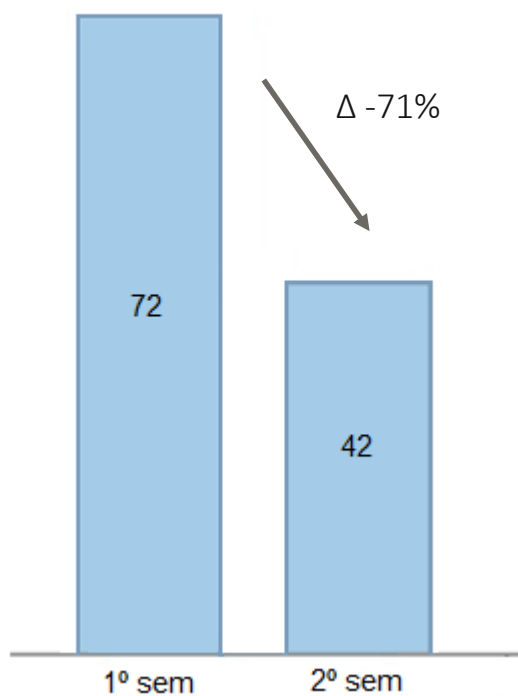
Atendimento Presencial – Realizado mediante agendamento prévio junto à própria Ouvidoria, no endereço de correspondência.



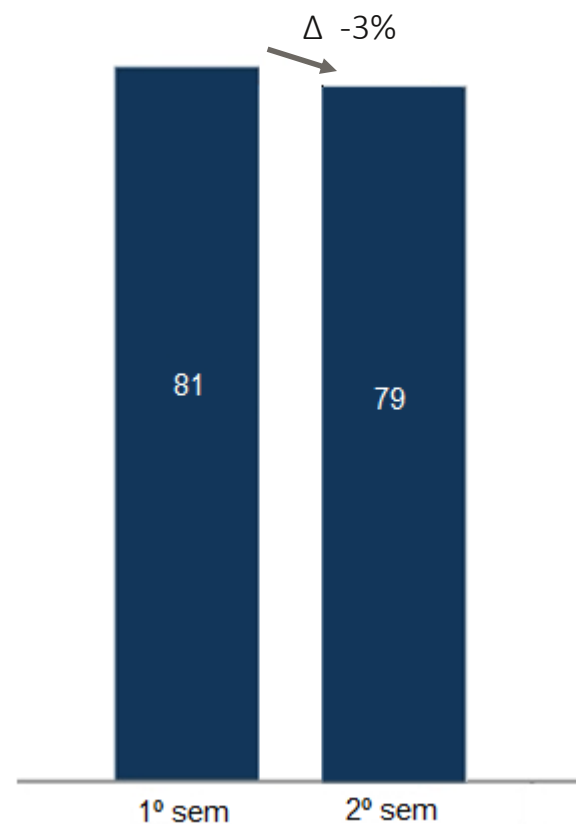
A Ouvidoria realizou **121** atendimentos, sendo: 42 procedentes e 79 improcedentes:

- 118 por telefone, dos quais 103 tornaram-se demandas efetivas
- 01 pelo site, no Fale Conosco (e-mail)
- 17 de Registro de Demandas de Reclamações (RDR) - BACEN.

## Procedentes



## Improcedentes

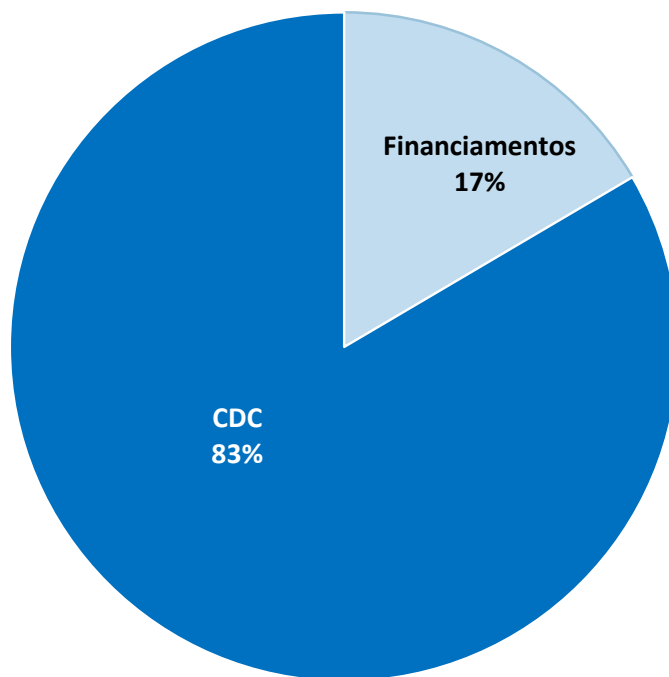


Total Demandas:

1º sem – 153

2º sem - 121






## Origem das Demandas por Produtos e Serviços



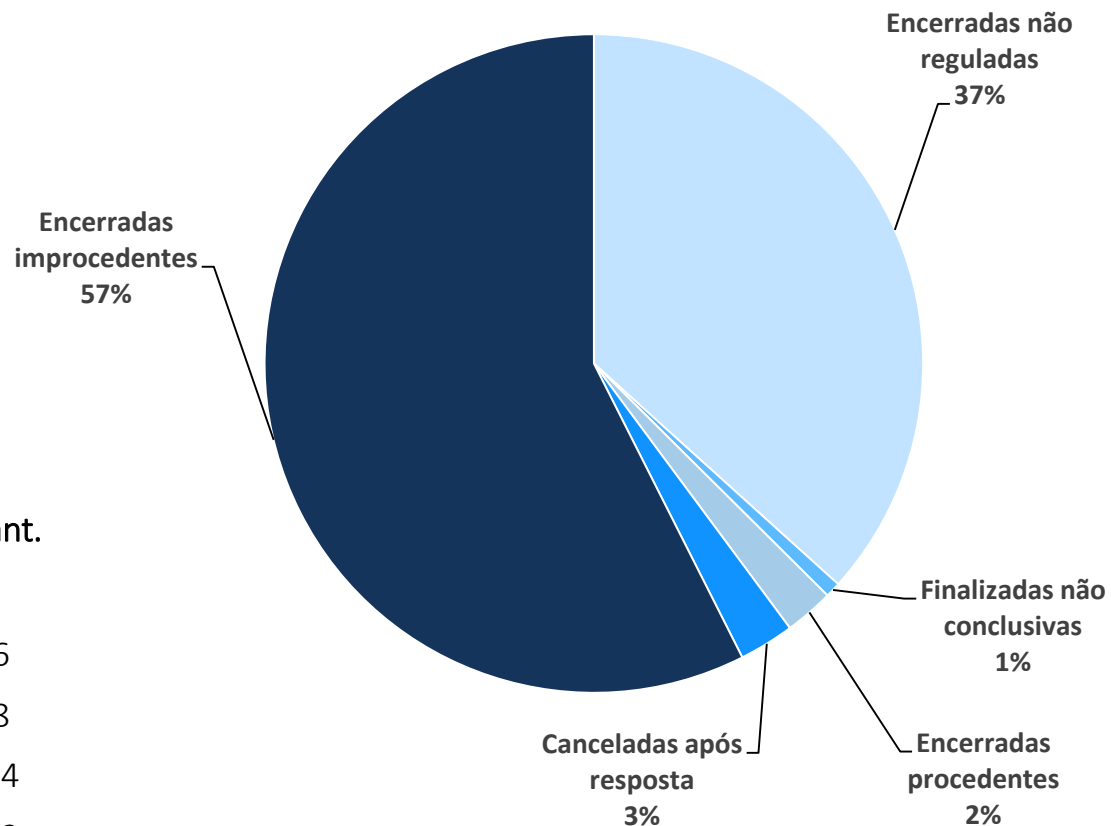
Demandas	Quant.
CDC	101
Financiamentos	20
Empréstimos	0
Atendimento	0
Cobrança	0
Conta-corrente	0
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>

As demandas se originaram, exclusivamente, dos produtos de CDC e Financiamento.

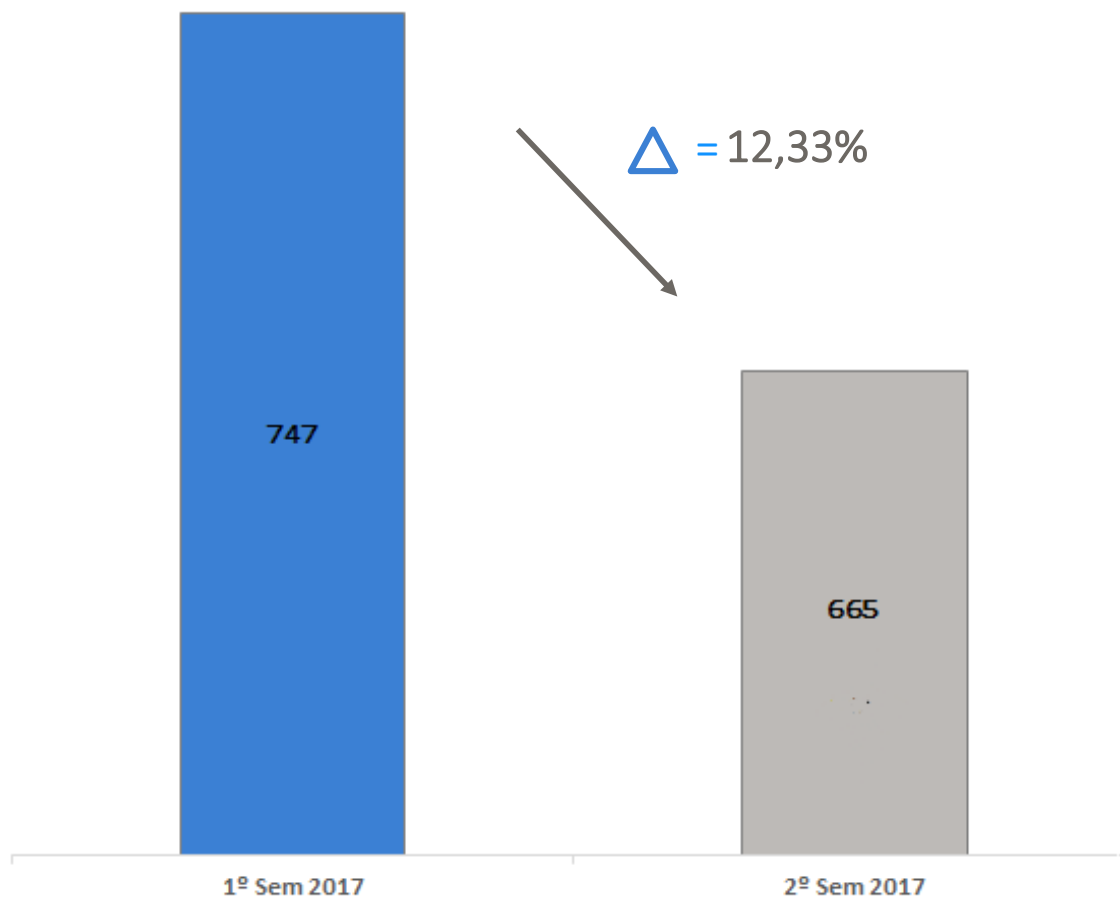


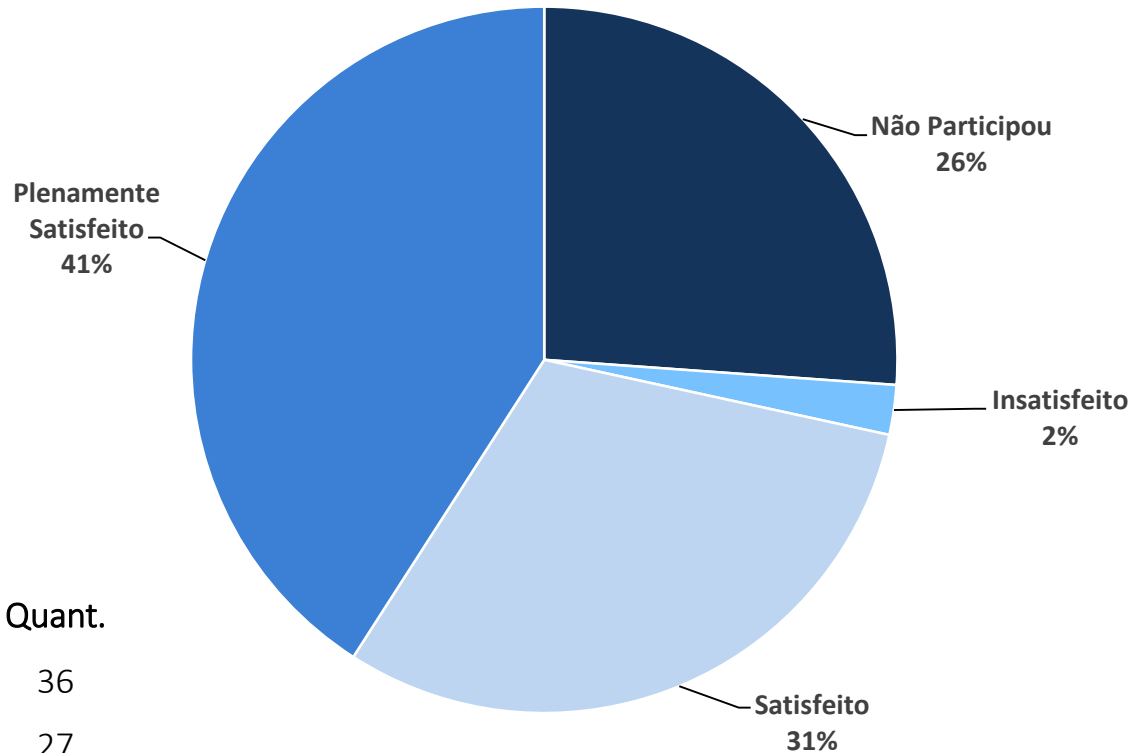
Região	Quant.	%
 NORTE	2	2%
 CENTRO-OESTE	11	9%
 NORDESTE	17	14%
 SUDESTE	72	59%
 SUL	19	16%
<b>Total</b>	<b>121</b>	





RDRs finalizadas pelo BACEN	Quant.
Finalizadas não conclusivas	5
Encerradas procedentes	16
Canceladas após resposta	18
Encerrada não reguladas	244
Encerradas improcedentes	382
<b>Total</b>	<b>665</b>



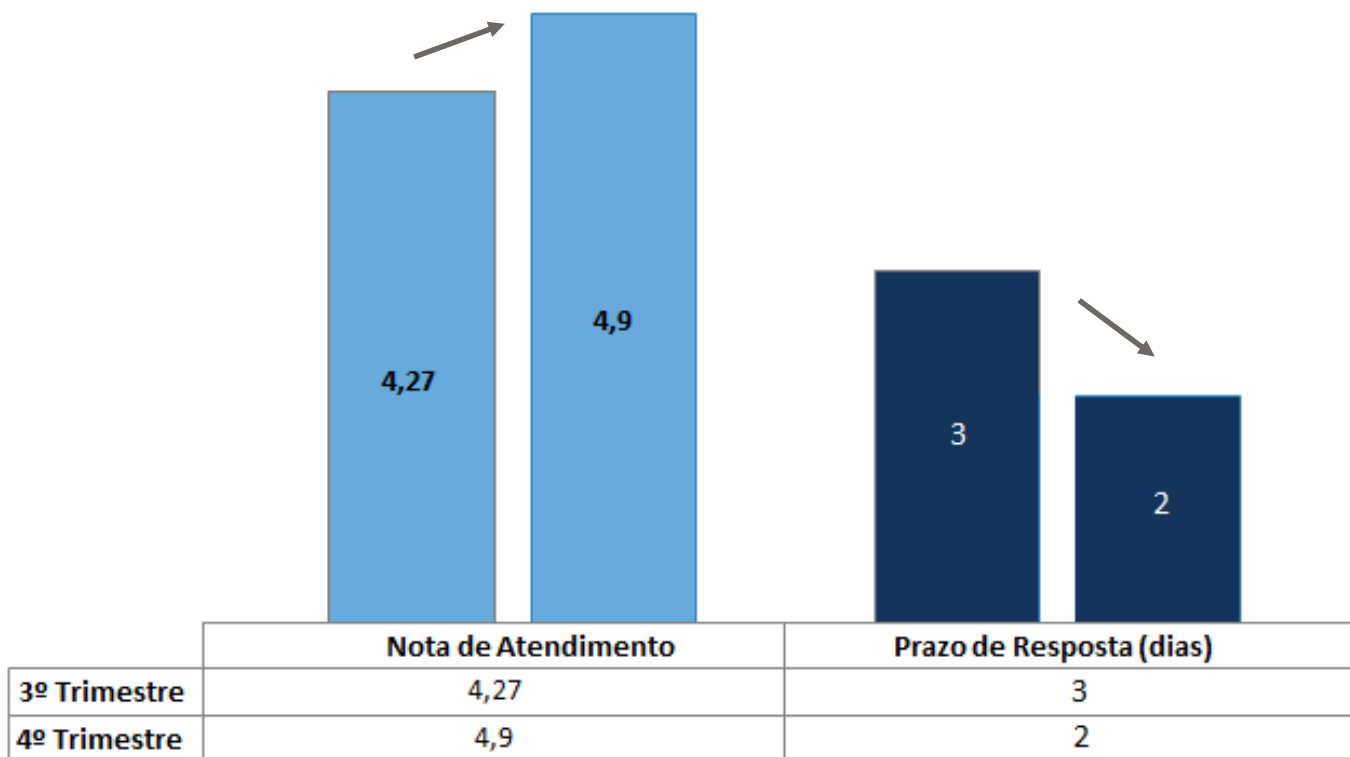


Opções	Quant.
Plenamente Satisfeito	36
Satisfeito	27
Não Participou	23
Insatisfeito	2
<b>Total</b>	<b>88</b>

**A Ouvidoria do CCB Brasil obteve o  
3º Lugar  
no ranking de qualidade no atendimento, no  
terceiro e quarto trimestre de 2017.**

O Banco Central do Brasil elaborou um indicador com o objetivo de disponibilizar informações sobre o desempenho das Ouvidorias das instituições financeiras. O índice é formado com base nas reclamações registradas nos canais de atendimento do Banco Central, considerando:

- Prazos e qualidades da resposta;
- Reclamações sobre o atendimento e resolutividade; e
- Adesão à plataformas públicas de resolução de conflitos.



No 4º trimestre, o conglomerado permaneceu na terceira posição do ranking com destaque para a melhoria na nota final de 4,27 para 4,90 de atendimento, obtendo notas máximas nos quesitos: tempestividade e qualidade das respostas, além de melhoria do prazo resposta com redução de 1 dia.

- O relatório apresentado referente ao 2º semestre de 2017, representou as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de forma quantitativa e qualitativa, atendendo à Resolução vigente nº 4.433, Autorregulação Bancária e as Normas e Políticas Internas do banco.
- A Ouvidoria no 2º semestre de 2017, assim como no 1º semestre de 2017, atendeu suas demandas com prazo médio de dois dias úteis, visando agilidade no tempo de resposta para melhor atender as demandas com reflexo na melhoria do relacionamento com clientes.