

**CCB**



**中国建设银行**  
China Construction Bank

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2017

Este relatório 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 supra citada, quais sejam: Atribuições, Estrutura Organizacional, Funcionamento, Exigências Formais, Prestação de Informações e Certificação de seus integrantes para que seja adotado e executado o disposto nesta Resolução.

O CCB divulga semestralmente, nos seu site, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria (Res. Bacen nº 4.433, art. 14). O relatório demonstra estatísticas no que tange atendimento, demandas procedentes e improcedentes dentre outros assuntos relevantes, referentes ao 1º Semestre de 2017.

O componente organizacional de Ouvidoria exerce 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 à sexta-feira, das 09:00hs às 18:00hs.



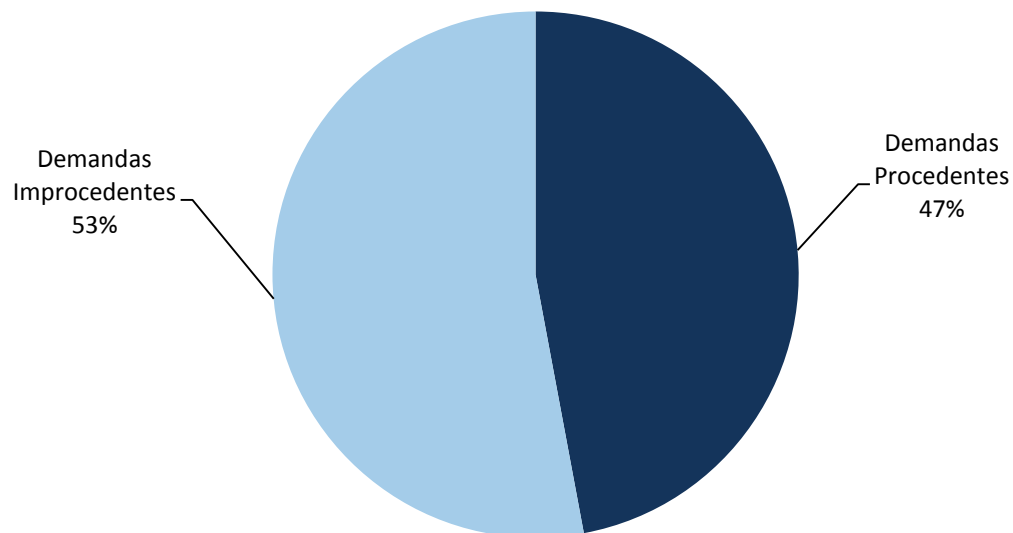
Sites: [www.br.ccb.com](http://www.br.ccb.com) e [www.ccbfinanceira.com.br](http://www.ccbfinanceira.com.br)



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

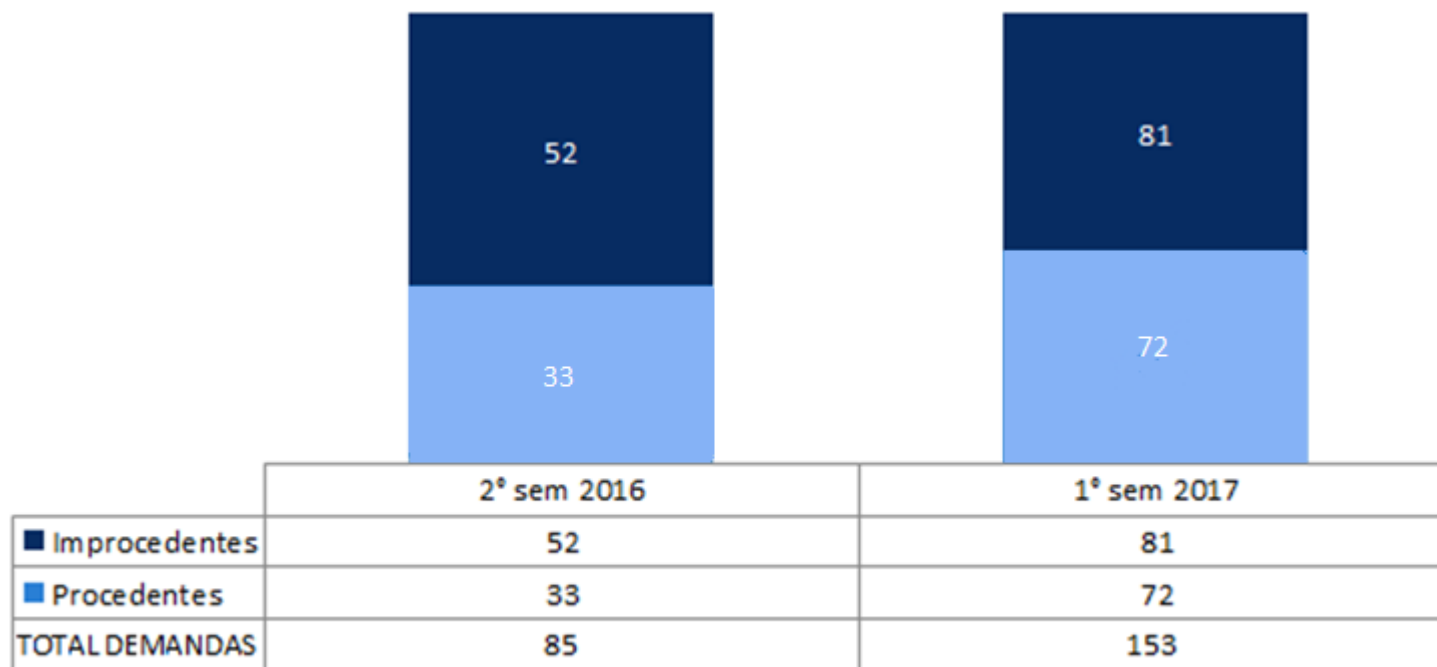


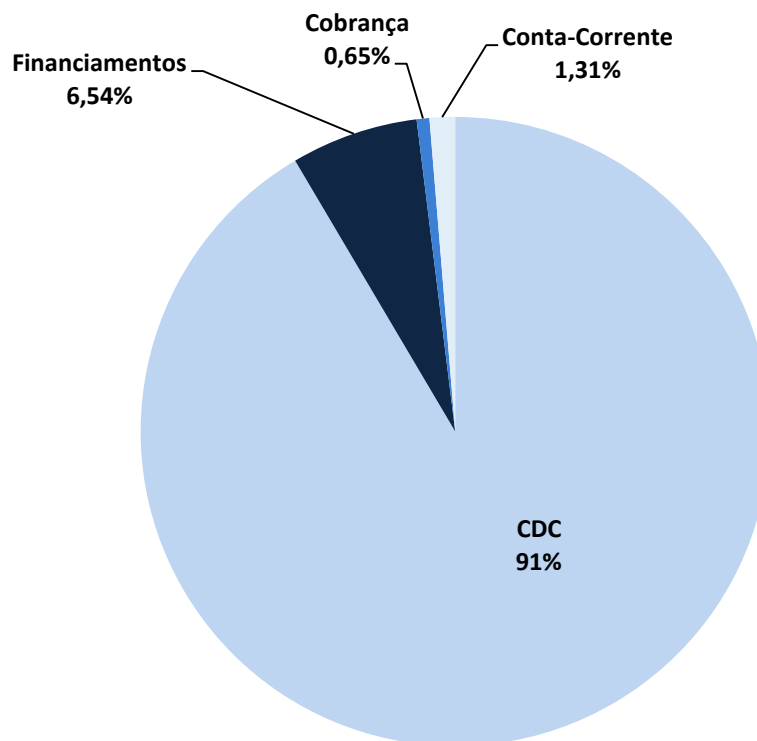
Atendimento Presencial – Realizado mediante agendamento prévio junto à própria Ouvidoria, no endereço de correspondência.



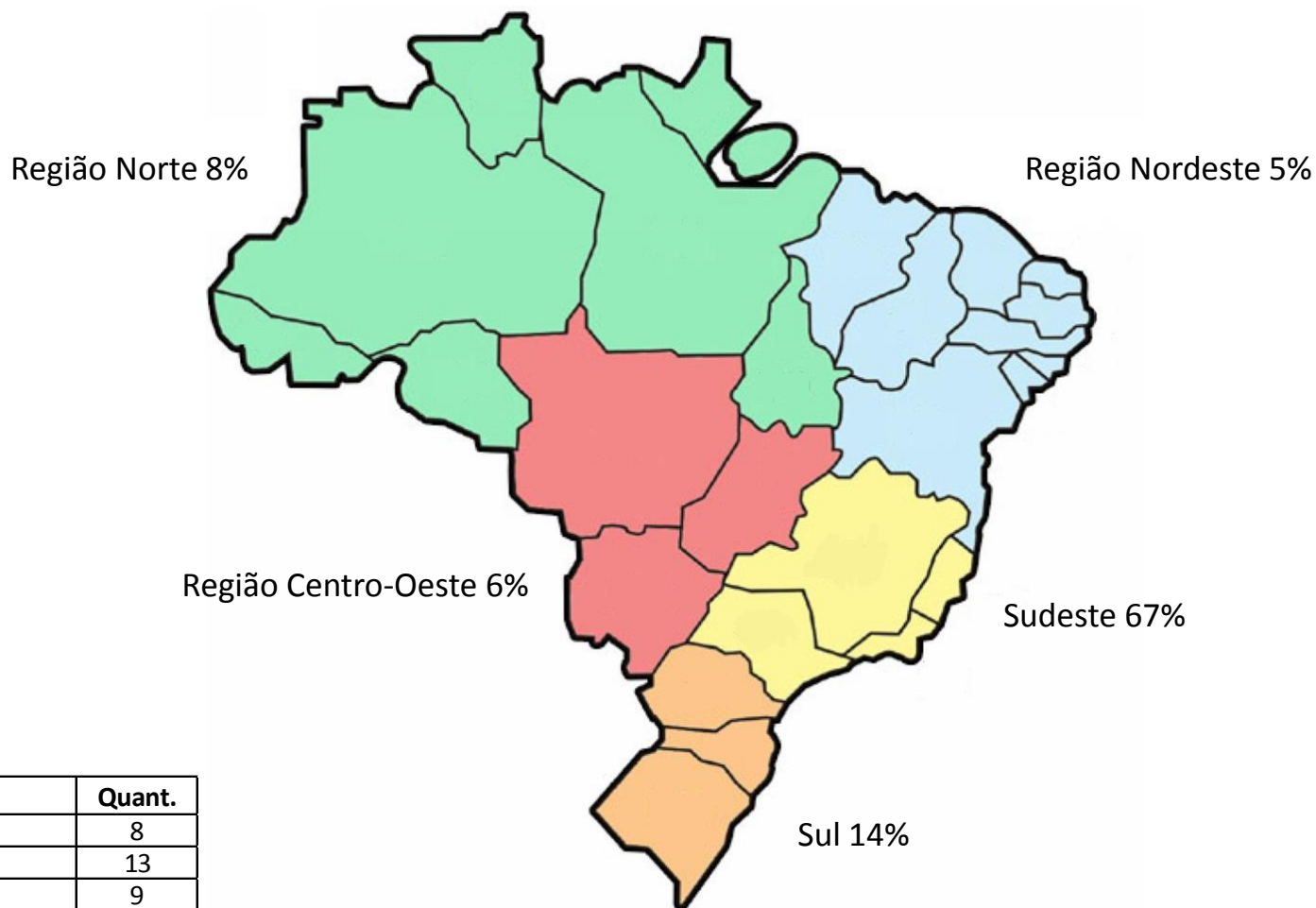
Demandas	Quant.
Procedentes	72
Improcedentes	81
<b>Total</b>	<b>153</b>

A Ouvidoria realizou 210 atendimentos:  
 164 por telefone, 107 tornaram-se demandas efetivas  
 03 do Fale Conosco (e-mail)  
 02 do site Reclame Aqui  
 41 de Registro de Demandas de Reclamações (RDR) - BACEN.



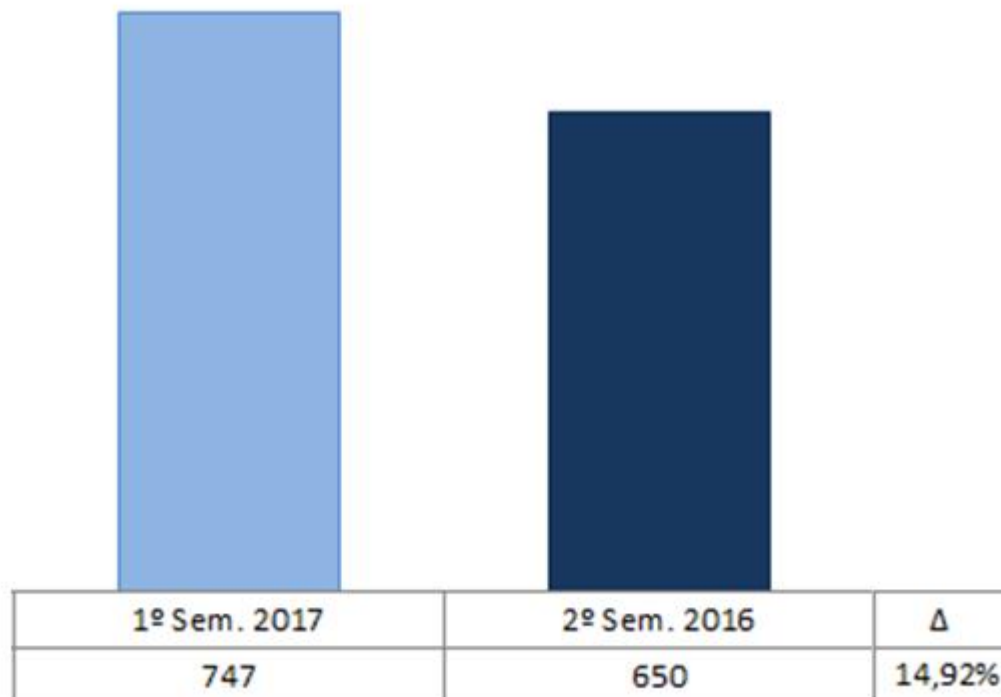


Demandas	Quant.
CDC	140
Financiamentos	10
Cobrança	1
Conta-Corrente	2
<b>Total</b>	<b>153</b>

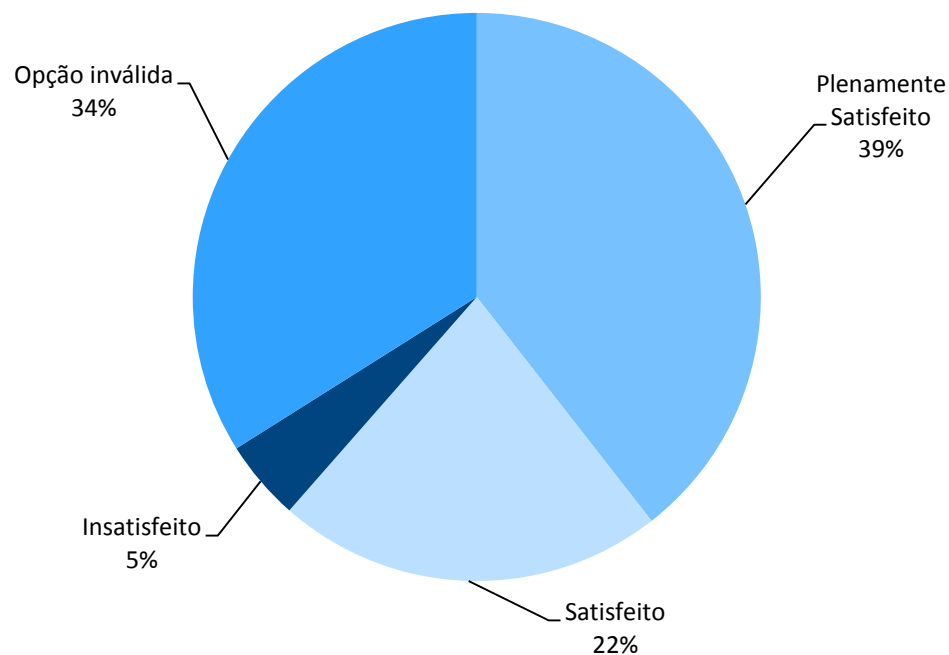


Região	Quant.
Nordeste	8
Norte	13
Centro-Oeste	9
Sul	21
Sudeste	102
<b>Total</b>	<b>153</b>





747 registros de demandas, 357 julgadas improcedentes e 31 procedentes por aquela autarquia. Novo critério de respostas reduziu em 34% o índice das demandas procedentes.



Opções	Quant.
Plenamente satisfeito	43
Satisfeito	24
Insatisfeito	5
Opção inválida	37
<b>Total</b>	<b>109</b>

- O relatório apresentado referente ao 1º 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 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 e com reflexo percebido na melhoria do relacionamento com clientes.