



Ao  
BANCO CENTRAL DO BRASIL  
Departamento de Supervisão – DESUP

Prezados Senhores,

Dando cumprimento ao disposto no artigo 6º, inciso V da Resolução 4.433, de 23.07.2015, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 30.06.2019.

O presente Relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Circular 3.503, de 25.07.2010, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

#### Seção Descritiva

**a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:**

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/01/2019 até 30/06/2019.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários do MS Bank SA Banco de Câmbio sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento;
- Não obstante tal histórico, o MS Bank SA Banco de Câmbio planejou dotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- O MS Bank SA Banco de Câmbio, por intermédio de sua Ouvidoria executa as seguintes atividades:
  - a) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
  - b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo MS Bank SA Banco de Câmbio;
  - c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
  - d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.
- O MS Bank SA Banco de Câmbio implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “b” deste relatório;



**MSBANK**

- Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG do MS Bank SA Banco de Câmbio consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado pela em sua página na internet ([www.msbank.com.br](http://www.msbank.com.br));
- Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil a Sra. Gislaine Gavleta
- O componente de Ouvidoria foi incluído no Contrato Social (Título vi – da Ouvidoria) em 17/07/2013, ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.

Diante do exposto, concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo que a estrutura vigente atenda satisfatoriamente aos objetivos propostos.

**b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:**

A Ouvidoria no MS Bank SA Banco de Câmbio apresenta as seguintes características:

- i- Está localizada na Sede da Instituição à Rua Bispo Dom José, 2095 conjunto 306 - CEP 80440-080, Curitiba/PR;
- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composto somente por 1 (uma) pessoa, a própria Ouvidora, diretamente supervisionada pela Diretora Responsável pela Ouvidoria;
- iv- Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado pela Sra. Joice Aparecida Teixeira;
- v- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e número de telefone 0800 774 2006 e e-mail [ouvidoria@msbank.com.br](mailto:ouvidoria@msbank.com.br) para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

Podemos concluir que a estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

**c) Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 6º inciso V, da Resolução nº 4.433, de 2015, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:**

A Ouvidoria elaborou e encaminhou à diretoria da instituição, ao final do semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das suas atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições

[www.msbank.com.br](http://www.msbank.com.br)

Rua Bispo Dom José, 2095 – conjunto 306

CEP: 80.440-080 – Curitiba/PR

Telefone: (41) 3123-0100



**MSBANK**

- d) **Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 6º da Resolução nº 4.433, de 2015:**

Tanto a Ouvidoria quanto a Diretora de Ouvidoria estão certificadas.

**Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:**

- a) **Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:**

Demanda	Critérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias.



**MSBANK**

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
MS Bank SA Banco de Câmbio							
DATA-BASE: 30.06.2019							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Boleto bancário	2	2	0	0	0	0	0
Transferwise	6	2	4	0	0	0	0
Atendimento	1	0	0	0	1	0	0
Relação contratual	1	0	1	0	0	0	0
Outros temas	4	3	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	14	7	5	0	2	0	0
<b>PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)</b>	7	2	12	0	5	0	0

**Legenda:**

**I = improcedente**

**PS = procedente solucionada**

**PNS = procedente não solucionada**



**MSBANK**

b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
MS Bank SA Banco de Câmbio							
DATA-BASE: 30.06.2019							
Demandas (meses)	jan	fev	mar	abr	mai	jun	Total
Boleto bancário	2	0	0	0	0	0	2
Transferwise	2	1	2	0	0	1	6
Atendimento	0	1	0	0	0	0	1
Relação contratual	0	0	0	0	1	0	1
Outros temas	0	0	1	1	2	0	4
<b>PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)</b>	9	4	5	6	6	5	5

São anexados a este Relatório os Pareceres firmados pela Auditoria Interna do MS Bank SA Banco de Câmbio, Finaud Auditores Independentes S/A.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Curitiba, 22 de julho 2019.

**Gislaine Gavleta**  
Diretor Responsável pela Ouvidoria