



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 31.12.2019.

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 01/07/2019 até 31/12/2019.

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);
- 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 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



- 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: 31.12.2019							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Boleto bancário	1	1	0	0	0	0	0
Transferwise	3	2	1	0	0	0	0
Atendimento	1	0	0	0	0	1	0
Outros temas	2	1	0	0	1	0	0
TOTAL	7	4	1	0	1	1	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	4	5	7	0	2	2	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: 31.12.2019							
Demandas (meses)	jul	ago	set	out	nov	dec	Total
Boleto bancário	0	0	1	1	0	0	1
Transferwise	1	1	0	1	0	0	3
Atendimento	0	0	0	0	0	1	1
Outros temas	0	1	0	1	0	0	2
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	9	4	0	5	0	2	4

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, 11 de fevereiro 2020

Gislaine Gavleta
Diretor Responsável pela Ouvidoria