

São Paulo, 01 de fevereiro de 2019.

## Apresentação do Relatório de Ouvidoria do período-base de 01.07.2018 a 31.12.2018

Prezados Senhores,

**Jyun Onuma**, diretor responsável pela Ouvidoria do **Banco MUFG Brasil S.A.**, instituição financeira com sede na Av. Paulista, 1274, inscrita no CNPJ/MF sob nº 60.498.557/0001-26 ("Banco"), em atendimento ao inciso V do artigo 6º e artigo 13º, ambos da Resolução CMN nº 4.433/2015 e posteriores alterações, vem, por meio desta, apresentar a V.Sas. o "Relatório de Ouvidoria" do período-base de **01.07.2018 a 31.12.2018**.

### INTRODUÇÃO

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional do Banco com a atribuição de atuar como canal de comunicação de última instância entre o Banco, clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, propiciando condução adequada às demandas registradas.

A Ouvidoria interage com as diversas áreas desta instituição para viabilizar a solução das demandas recebidas dentro do prazo regulamentado e busca oferecer respostas satisfatórias, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços oferecidos.

Este relatório apresenta os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Banco durante o segundo semestre do ano de 2018, por meio da análise das ocorrências registradas conforme veremos detalhadamente a seguir.

### PERFIL DO BANCO E SEU SEGMENTO DE ATUAÇÃO

O Banco é uma instituição financeira de pequeno porte (cerca de 264 colaboradores – Base: 2º Semestre 2018) com número reduzido de clientes, atuante precipuamente no segmento de grandes empresas - o chamado seguimento *corporate* ou "atacado". Cabe destacar que o Banco não possuiu uma rede de agências bancárias (apenas 02 agências), nem PABs, não concede crédito pessoal aos clientes, crédito direto ao consumidor, financiamento imobiliário, não oferece serviço de pagamentos de benefícios e aposentadorias, nem cartões de crédito, não possui ATMs e nem cartões magnéticos, dentre outros serviços bancários normalmente prestados pelas instituições financeiras do seguimento de "varejo".

Este perfil de atuação reflete o nível de demandas dos clientes e usuários de seus produtos e serviços junto à Ouvidora, o qual será apresentado abaixo.

## SEÇÃO A – DESCRITIVA

### I – Da Instituição e da Estrutura do Componente Organizacional da Ouvidoria

Todos os procedimentos inerentes à criação do componente organizacional da Ouvidoria do Banco foram adotados e implantados nos termos e prazos determinados pela Resolução CMN nº 4.433/2015.

A Ouvidoria no Banco foi instituída em 26 de setembro de 2007, a qual vem atuando de forma transparente, independente, imparcial e isenta com total apoio da alta administração da instituição.

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.433/2015 e a Circular BACEN nº 3.503/2010, os seguintes profissionais estão ligados à atividade de Ouvidoria no Banco no período de 01.07.2018 a 31.12.2018:

**Diretor Responsável e Ouvidor:** Jyun Onuma.

A Ouvidoria mantém um sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.

### II – Da Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria e do Comprometimento do Banco com o Desenvolvimento da Missão da Ouvidoria

A estrutura do componente organizacional da Ouvidoria, implantada por esta instituição, é compatível com a natureza e com a complexidade dos produtos, serviços, atividade, processos e sistemas do Banco.

No período sob a análise, qual seja de **01.07.2018** a **31.12.2018**, a Ouvidoria recebeu 01 (uma) reclamação de clientes e usuários.

### III – Da Adequação da Estrutura da Ouvidoria para o Atendimento das Exigências Legais e Regulamentares

E

Para divulgar a existência e estimular o uso dos canais abertos junto à Ouvidoria, dentre outras medidas internas, o Banco divulga as formas de contato nos extratos bancários, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição. A instituição mantém a disposição,

como meio de comunicação, o telefone (DDG 0800-770-4060 e aceita ligações pelo sistema TDD para deficientes auditivos) e o e-mail ([ouvidoria@br.mufg.jp](mailto:ouvidoria@br.mufg.jp)), os quais estão divulgados no site oficial da instituição ([www.br.bk.mufg.jp](http://www.br.bk.mufg.jp)).

Na hipótese de algum cliente ou usuário preferir, pode, também, apresentar-se pessoalmente na sede do Banco ou perante esta Ouvidoria, a qual possui espaço físico apropriado para este tipo de atendimento aos clientes solicitantes.

O Banco tem sua agência-matriz localizada na Av. Paulista, 1274 – Bela Vista – São Paulo/SP, e uma agência localizada na Praia de Botafogo, 228 – 12º andar – Botafogo – Rio de Janeiro/RJ.

#### **IV – Proposições Encaminhadas à Diretoria**

No período sob análise, de 01.07.2018 a 31.12.2018, em virtude do trabalho de atuação da Ouvidoria junto aos seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, não houve proposições encaminhadas à Diretoria do Banco, nos termos da Circular BACEN nº 4.433/2015.

#### **V – Quanto ao Cumprimento da Certificação do Ouvidor**

O Banco está de acordo com o artigo 16 da Resolução CMN nº 4.433, estando o Ouvidor indicado, Sr. Jyun Onuma, considerado apto em exame de certificação (Certificação em Ouvidoria Financeira) pela “Treina e-learning - Educação Executiva para o Mercado Financeiro” (CNPJ/MF nº 05.355.337/0001-35).

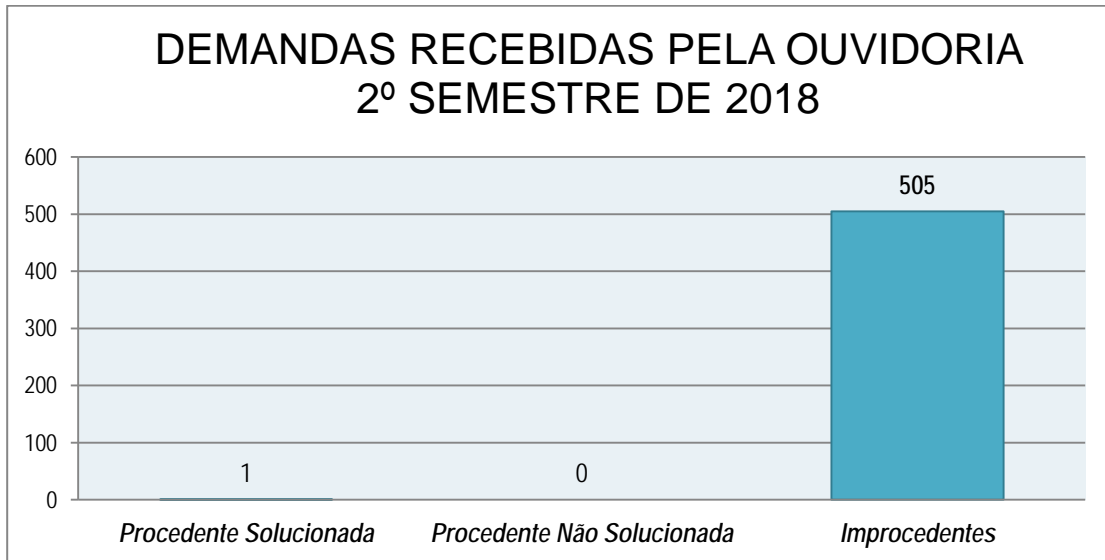
### **SEÇÃO B – ESTATÍSTICA**

#### **VI – Quantidade de Demandas Recebidas, Classificação das Demandas Recebidas, Informações Estatísticas sobre o Conteúdo e Soluções dadas e Demandas Pendentes de Solução.**

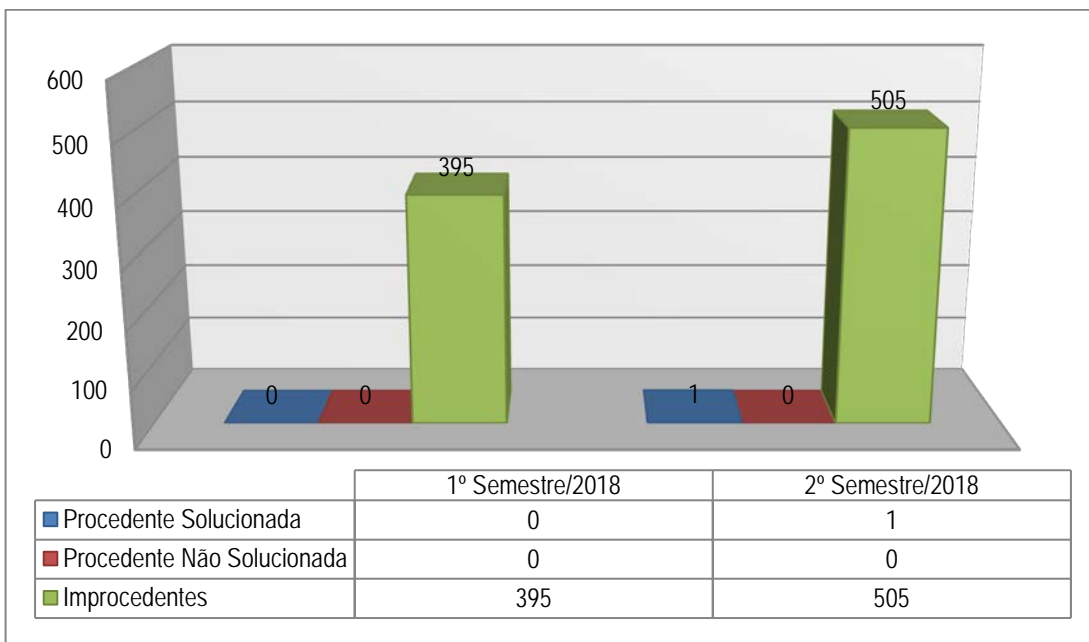
No período de **01.07.2018 a 31.12.2018**, a Ouvidoria recebeu **506** (quinhentos e seis) contatos, sendo **489** (quatrocentos e oitenta e nove) realizados através de **e-mails**, **14** (quatorze) **por contatos telefônicos** e **03** (três) por meio do **RDR**. A Ouvidoria **não foi acionada** para realizar nenhum atendimento presencial.

Da totalidade dos contatos recebidos no período apenas **01 (um)** foi considerado como “procedente” por se enquadrar no do escopo de atuação da Ouvidoria, tendo sido devidamente resolvido no prazo regulamentar.

Os demais 505 (quinhentos e cinco) contatos foram considerados “improcedentes”, uma vez que não se enquadravam no escopo de atuação da Ouvidoria. Tais contatos referiam-se a testes, propagandas, *spams*, enganos, encaminhamento de currículos, assuntos comerciais não relacionados ao Banco ou solicitações de informações, as quais foram encaminhadas às áreas pertinentes.



O quadro comparativo abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria no 1º Semestre de 2018 e 2º Semestre de 2018, classificadas em procedentes e improcedentes:



## VII – Avaliação de Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em cumprimento ao art. 14º da Resolução CMN nº 4.433/2015, que teve sua redação alterada pela Resolução CMN nº 4.629/2018, a Circular BCB nº 3.881/2018 e a Carta Circular DEATI/BCB nº 3.880/2018, a Ouvidoria implementou instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários (doravante “Pesquisa de Satisfação”).

Como anteriormente mencionado, no 02º semestre de 2018 houve somente **01 (um) contato** com a Ouvidoria considerado “**procedente**”.

Por esta razão, no período de 01.07.2018 à 31.12.2018 fora efetivada apenas **01 (uma) Pesquisa de Satisfação** da Ouvidoria, a qual o cliente/usuário respondeu com as seguintes notas:

- Nota 04 (nível de satisfação alto) para a satisfação da solução apresentada pela Ouvidoria para a demanda; e
- Nota 05 (nível de satisfação mais alto) para a satisfação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria para a demanda;

Ainda, nos termos Carta Circular DEATI/BCB nº 3.880/18, os resultados dessa Pesquisa de Satisfação foram devidamente encaminhados ao Banco Central do Brasil.

## VIII – Comentários Finais

Importante frisar que independentemente da utilização da Ouvidoria, o Banco trata clientes e usuários de seus produtos e serviços com cordialidade e eficiência, fornecendo aos mesmos informações claras, precisas e transparentes.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria atua de forma plena contando com o apoio irrestrito de toda a estrutura desta instituição e seus gestores, resultado do reconhecimento da importância em prestar atendimento aos seus clientes com excelência.

Cordialmente,

Jyun Onuma  
Diretor Responsável pela Ouvidoria