

São Paulo, 22 de fevereiro de 2017.

## **Apresentação do Relatório de Ouvidoria do período-base de 01.07.2016 a 31.12.2016**

Prezados Senhores,

**Jyun Onuma**, diretor responsável pela Ouvidoria do **Banco de Tokyo-Mitsubishi UFJ Brasil S/A**, instituição financeira com sede na Av. Paulista, 1.274, inscrita no CNPJ/MF sob nº 60.498.557/0001-26 (“**BTMUB**”), 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 **01.07.2016 a 31.12.2016**.

### **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional do BTMUB com a atribuição de atuar como canal de comunicação de última instância entre o BTMUB e 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 BTMUB durante o segundo semestre do ano de 2016, por meio de análise das ocorrências registradas, conforme veremos detalhadamente a seguir.

### **PERFIL DO BTMUB E SEU SEGMENTO DE ATUAÇÃO**

O BTMUB é uma instituição financeira de pequeno porte (cerca de 300 colaboradores – Base: 2º Semestre 2016) com número reduzido de clientes, atuante precipuamente no segmento de grandes empresas - o chamado seguimento *corporate* ou “atacado”. Com este perfil, cabe destacar que o BTMUB não possui 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 Ouvidoria, 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 BTMUB foram adotados e implantados nos termos e prazos determinados pela Resolução CMN nº 4.433/2015.

A Ouvidoria no BTMUB 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 BTMUB no período de 01.07.2016 a 31.12.2016:

**Diretor Responsável:** Jyun Onuma (RG nº 6.725.678-0 e CPF/MF nº 056.108.358-44)

**Ouidora:** Elisangela Rodrigues Dias Oliboni (RG nº 35.241.676-2 e CPF/MF nº 298.432.088-38)

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 BTMUB 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 BTMUB.

No período sob a análise, qual seja, de 1º de Julho à 31 de Dezembro de 2016, a Ouvidoria recebeu 02 (duas) reclamações de clientes e usuários.

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

Para divulgar a existência e estimular o uso dos canais abertos junto à Ouvidoria, dentre outras medidas internas, o BTMUB 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 à disposição, como meio de comunicação, o telefone (DDG 0800-7704060 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 BTMUB ou perante esta Ouvidoria, a qual possui espaço físico apropriado para este tipo de atendimento aos clientes solicitantes.

O BTMUB tem sua agência-matriz localizada na Av. Paulista, 1.274 – 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 1º de Julho à 31 de Dezembro de 2016, 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 BTMUB, nos termos da Circular BACEN nº 4.433/2015.

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

O BTMUB está de acordo com o artigo 16 da Resolução CMN nº 4.433, estando a Ouvidora indicada, Sra. Elisangela Rodrigues Dias Oliboni, considerada apta 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).

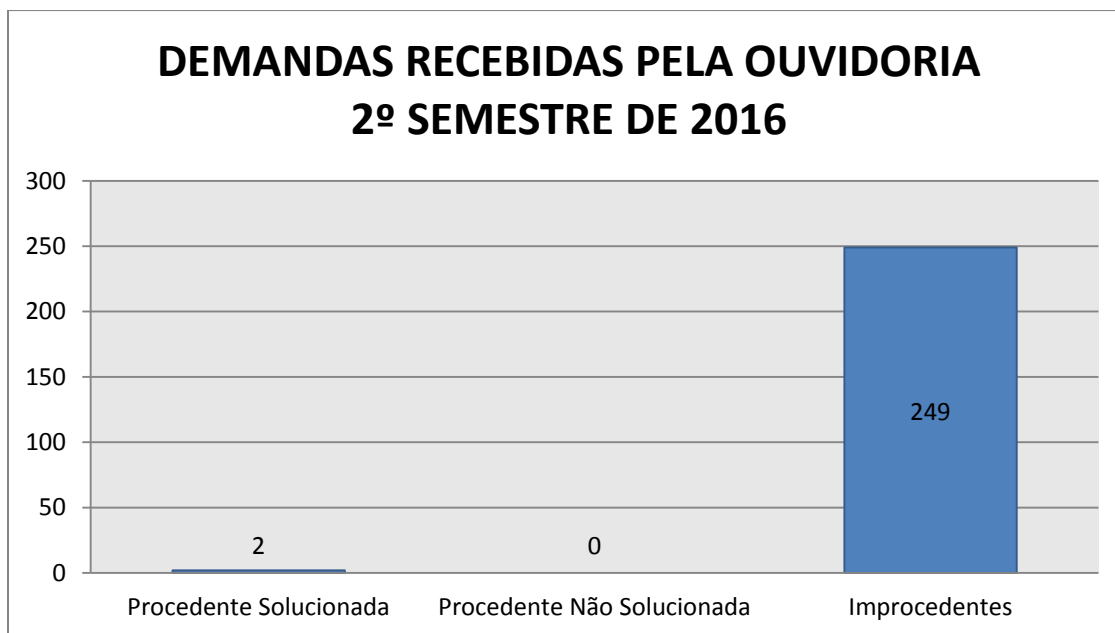
### **SEÇÃO B – ESTATÍSTICA**

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

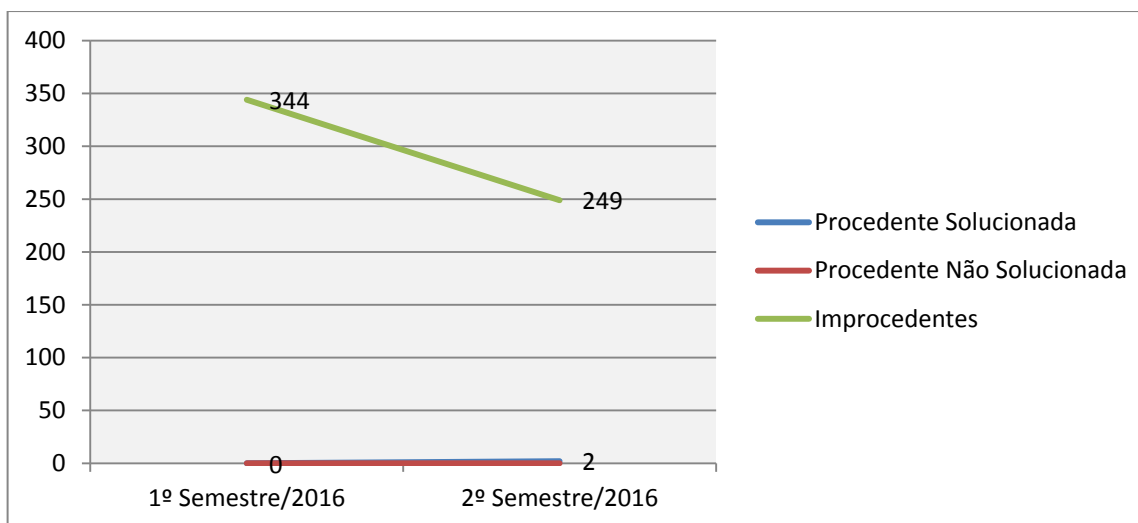
Durante o período de 1º de Julho à 31 de Dezembro de 2016, a Ouvidoria recebeu 251 (duzentos e cinquenta e um) contatos, sendo 210 (duzentos e dez) realizados através de e-mails e 41 (quarenta e um) por contatos telefônicos. A Ouvidoria não foi acionada para realizar nenhum atendimento presencial.

Da totalidade dos contatos recebidos no período, 02 (dois) foram considerados como “procedentes” por se enquadrarem dentro do escopo de atuação da Ouvidoria, tendo sido devidamente resolvidos dentro do prazo regulamentado.

Os demais 249 (duzentos e quarenta e nove) contatos realizados foram considerados “improcedentes” e fora do escopo de atuação da Ouvidoria. Tais contatos referiam-se a testes, propagandas, *spams*, enganos, encaminhamento de currículos, assuntos comerciais não relacionados ao BTMUB ou eram solicitações de informações as quais foram encaminhadas às áreas pertinentes.



O quadro comparativo abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria no 1º e 2º Semestres de 2016, classificadas em procedentes e improcedentes:



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

Destacamos, por fim, que a Ouvidoria atua de forma bastante 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