

Relatório de Ouvidoria Bacen

*Resolução nº 4.433/2015
Conselho Monetário Nacional*

*Conglomerado
Citi Brasil*

1º Semestre 2019





Introdução

Este relatório é destinado ao atendimento da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Neste relatório são apresentadas informações gerais sobre o perfil de nossa empresa, o modelo de governança e atuação da Ouvidoria Citi, dados estatísticos gerais e proposições de melhorias identificadas a partir das manifestações recebidas de nossos clientes e usuários de serviços.

As informações contidas neste relatório têm como data-base 30 de junho de 2019 e contemplam as seguintes empresas do Conglomerado Citi Brasil: Banco Citibank S.A., Citibank NA – Filial Brasileira e Citibank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.



Perfil

O Citi é o banco mais globalizado do mundo, com mais de 200 anos de atuação. Mantém presença em 98 países, 23 deles na América Latina, possui 200 milhões de contas de clientes e emprega mais de 200 mil pessoas. Disponibiliza para pessoas, corporações, governos e instituições uma variedade de produtos e serviços financeiros, incluindo serviços bancários e de crédito ao consumidor, serviços bancários corporativos e de investimento e corretagem de valores.

O Citi atua no Brasil desde 1915 e oferece uma ampla gama de serviços bancários para clientes corporativos, institucionais e de altíssimo patrimônio. É conhecido por seus altos padrões de qualidade e atitude pioneira na criação de produtos financeiros e serviços. O Citi contribuiu para o crescimento do Brasil, canalizando investimentos para as indústrias privadas e de infraestrutura do país e também atuando como assessor financeiro de grandes empresas. Os principais negócios do Citi incluem:

:: Banking, Capital Markets and Advisory

Responsável pela cobertura especializada de grandes clientes corporativos, em escalas local e global.

:: Commercial Bank

Oferece a médias e grandes empresas soluções personalizadas e serviços diferenciados de um banco global.

:: Private Bank

Dedicado ao atendimento de clientes pessoa física e jurídica (Holdings) e de alta renda, customizando soluções de investimento e crédito.

Em 2018, a operação brasileira registrou R\$ 8,7 bilhões de patrimônio líquido e R\$ 1,3 bilhão de lucro líquido. No mundo, a receita do Citigroup registrou US\$ 72,9 bilhões e o lucro líquido de US\$ 18 bilhões.

Governança

O Citi possui no Brasil estrutura própria de governança e segue as diretrizes internacionais do Citigroup, assim como a regulamentação brasileira aplicável a conglomerados financeiros. Formado somente por executivos do Banco, o *Country Coordinating Committee* é o principal comitê interno. Com o objetivo de alinhar a visão sobre todas as áreas da organização, referido comitê é liderado pelo Diretor-Presidente do Banco.

Considerando a relevância da Ouvidoria na governança corporativa, a área está ligada diretamente ao Diretor-Presidente, que é, também, o Diretor de Ouvidoria designado perante o Banco Central.

A Ouvidoria atua conforme as normas do Banco Central do Brasil, visando também o cumprimento da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos Financeiros estabelecida pela Resolução 4.539 do Conselho Monetário Nacional, que ratifica o compromisso dessa instância em ouvir os clientes e compreender suas necessidades, oferecendo soluções apropriadas, de acordo com princípios consistentes.

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos Financeiros formaliza os seguintes princípios:

- ⌘ Fornecer produtos e serviços financeiros adequados às necessidades e ao perfil dos nossos clientes;
- ⌘ Fornecer informações aos nossos clientes de forma clara, transparente e compreensível;
- ⌘ Fornecer todas as informações sobre produtos e serviços de forma adequada durante os processos de contratação e negociação;
- ⌘ Certificar-se de que os termos e condições dos produtos oferecidos operam em conformidade com o que foi descrito aos clientes durante o processo de contratação;
- ⌘ Certificar-se de que as demandas dos nossos clientes (críticas, reclamações e sugestões) sejam devidamente tratadas e esclarecidas;
- ⌘ Certificar-se de que nossos clientes são tratados de forma justa e consistente, respeitando sempre os produtos e serviços que foram oferecidos.

Além das normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil a Ouvidoria se apoia no Código de Conduta do Citi que possui uma sólida cultura de ética e responsabilidade conhecida e praticada por todos os funcionários em todas as interações com clientes e com o mercado.



I. RELATÓRIO BACEN

1. SEÇÃO DESCRITIVA

Gestão, Estrutura e Acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente e usuários de produtos e serviços dentro da instituição. Seu objetivo é prestar atendimento àqueles que não ficaram satisfeitos com a resposta fornecida pelos canais de primeiro atendimento, tais como Agência Matriz, Postos de Atendimento, Centrais de Atendimentos e SAC, conforme aplicável, e reavaliar a solução apresentada, prestando resposta conclusiva, identificando e endereçando melhoria de processos.

A Ouvidoria Citi tem como principais objetivos e metodologia de atuação:

- :: Receber as reclamações dos clientes, fazer seu diagnóstico e registrar cada uma delas em um sistema de registro de demandas que gera um número de protocolo e o prazo de solução;
- :: Direcionar as reclamações para análise e levantamento de informações aos Agentes de Solução designados;
- :: Acompanhar o processo e cobrar as providências dos Agentes de Solução nos prazos pré-acordados;
- :: Avaliar criticamente o tratamento dado à reclamação e apresentar a solução ao cliente;
- :: Responder ao cliente no menor prazo possível, gerenciando sua expectativa e dentro do prazo regulamentar;
- :: Encerrar o processo ao considerar satisfatória a solução dada ao cliente, ou na impossibilidade de avançar nas investigações, por falta de fundamento ou de evidências;
- :: Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e atuar como canal de comunicação entre o Conglomerado Citi Brasil e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos;
- :: Endereçar problemas e deficiências detectados aos responsáveis pelos processos e acompanhar o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;
- :: Como parte da governança do Citi, fazer relatórios a partir do registro de todas as reclamações, direcionar para a alta administração, diretoria, lideranças e gestores de negócios, proporcionando aos executivos da instituição uma visão detalhada dos problemas e deficiências detectados que impactaram os clientes, auxiliando assim a tomada de decisão e priorização de plano de ação de melhorias.

Nos termos da regulamentação em vigor, a Ouvidoria do Banco Citibank é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor, designados perante o Banco Central e a Comissão de Valores Mobiliários. A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição. O atendimento às demandas realizado pela Ouvidoria conta também com o suporte das áreas internas da instituição.

Por decisão estratégica, a Ouvidoria Citi também atua no atendimento às demandas direcionadas por canais e órgãos externos, tais como: RDR do Banco Central do Brasil, Ouvidoria CVM e Associações.

Canais de Atendimento

Nossos canais de atendimento estão disponíveis para registrar sugestões e solucionar eventuais problemas encontrados na utilização dos nossos produtos e serviços. Entenda o funcionamento de cada canal de atendimento e avalie o mais adequado para atender à sua necessidade.

Corporate CCB	Cartões Corporativos
Entre em contato com o CitiService e receba atendimento personalizado.	Site: www.citimanager.com/login
Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00h (exceto feriados).	24 horas por dia, sete dias por semana.
Regiões metropolitanas de São Paulo	MasterCard e Visa:
11 2109 2484	Regiões metropolitanas de São Paulo
Demais localidades	11 3004 9401
0800 709 2484	Demais localidades
SAC Citi	0800 724 9401
0800 979 2484	Ligações do exterior a cobrar
Atendimento Deficiente Auditivo	55 11 4004 2484
0800 722 2484	Atendimento Deficiente Auditivo
	0800 724 2484
Citi Private Bank	SAC
O canal de contato do Citi Private Bank é o Banker. Profissionais de alta qualificação e certificação necessárias, prontos para todo o suporte sobre assuntos financeiros e preparados para fornecer as informações necessárias para decisões de investimento das famílias de alta renda. Além disso, eles estão sempre disponíveis para tirar todas as suas dúvidas e oferecer um atendimento realmente personalizado. Ligue para seu Banker ou agende uma visita.	Serviço gratuito para atendimento a reclamações, cancelamentos e informações gerais.
Regiões metropolitanas de São Paulo	Segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00h (exceto feriados).
11 2109 2484	Citi
Demais localidades	0800 979 2484
0800 709 2484	Citi Cartões Corporativos MasterCard e Visa
	0800 724 9402
	Atendimento Deficiente Auditivo
	0800 724 2484

O acesso à **Ouvidoria Citi** é disponibilizado por atendimento telefônico gratuito e por Internet:

Ouvidoria Citi

Atendimento de última instância a clientes e usuários de produtos e serviços que já recorreram aos canais de atendimento primário

- Central de Atendimento / Relacionamento e SAC, mas não ficaram satisfeitos com a solução apresentada.

:: Atendimento Telefônico: 0800 970 2484

Horário de Atendimento: Das 10:00h às 16:00h, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais ou na cidade de São Paulo).

:: Internet: Fale Com a Ouvidoria Citi

A mensagem será direcionada para um canal interno da Ouvidoria Corporativa Citi.

:: Atendimento Deficiente Auditivo: 0800 724 2484

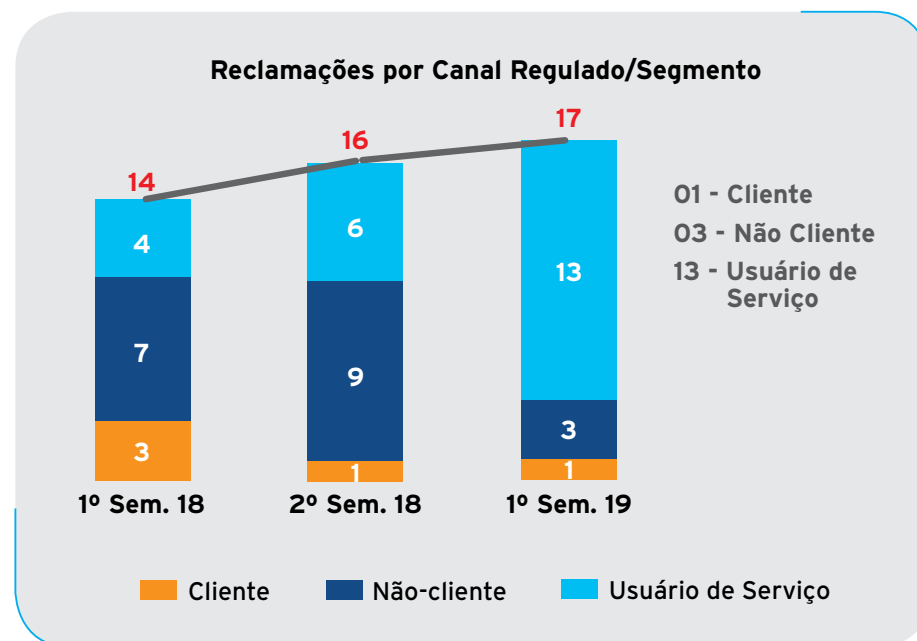
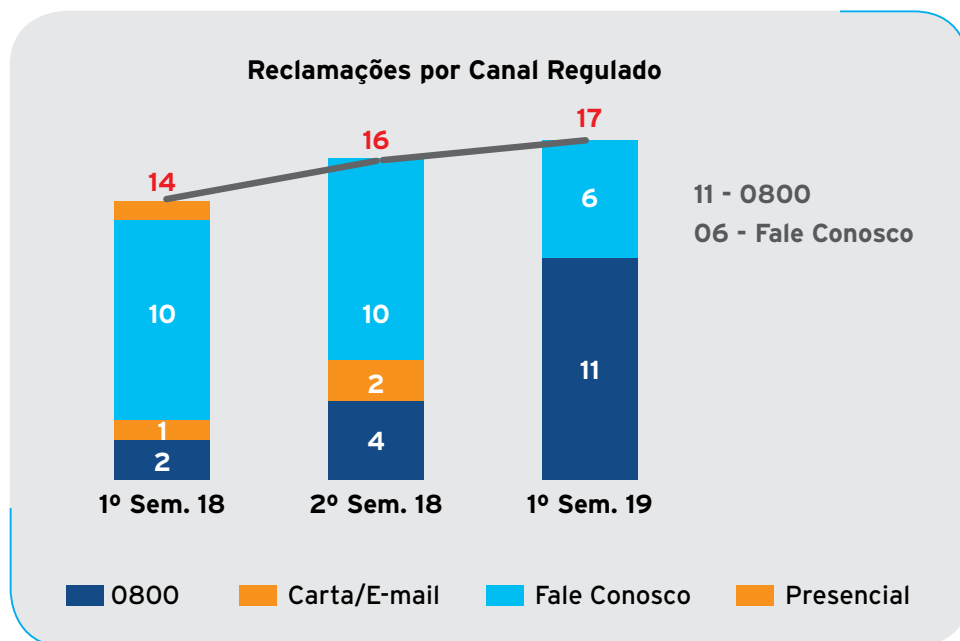
Os dados de contato da Ouvidoria Citi estão divulgados e atualizados no sítio eletrônico e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição, seguindo o determinado na Resolução CMN nº 4.433/15.

2. SEÇÃO ESTATÍSTICA

2.1. Demandas Recebidas - Canais Internos Regulados

No 1º semestre de 2019, foram registradas **17** demandas recebidas de clientes, não clientes e usuários de serviços que acionaram diretamente a Ouvidoria Citi por meio dos canais internos regulados: **0800, Carta/E-mail, Internet ("Fale Conosco") e Presencial.**

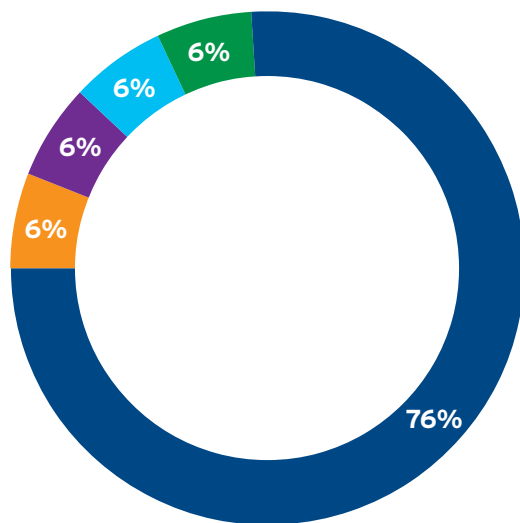
A título de informação, registramos os totais dos últimos 3 semestres*:



Perfil dos Clientes: 94% das demandas que entraram na Ouvidoria eram de não-clientes e usuários de serviços.

***Nota:** Considerando que o conglomerado Itaú Unibanco assumiu as operações de varejo do Banco Citibank S.A. a partir de 01 de novembro de 2017, os volumes apresentados nos respectivos semestres contemplam apenas a base de clientes corporativos do Citibank.

2.2. Principais Motivos - Canais Internos Regulados



Principais Motivos - Canal Regulado

- 01 - Baixa de Gravame
- 01 - Exclusão do SCR
- 01 - Baixa de Hipoteca
- 01 - Pagamento: Títulos Rejeitados
- 13 - Cartão Corporativo: 2ª via, Código de Barras, Agendamento DDA, Rejeição de Pagto, Dificuldades de Pagto, Cancelamento, Bloqueio, Central de Atendimento



2.3. Classificação das Demandas Recebidas - Canais Internos Regulados

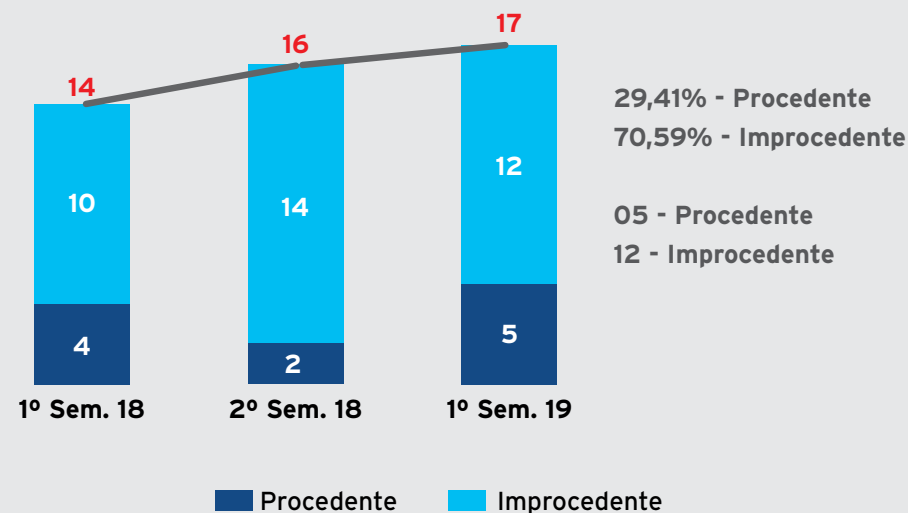
As reclamações recebidas são classificadas pela Ouvidoria Citi como procedentes ou improcedentes com base nas normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e seguindo os seguintes critérios:

∴ **Procedentes:** são as reclamações que demonstraram, após análise, falha no processo ou no atendimento prestado ao cliente, tendo sido resolvidas pela Ouvidoria Citi.

∴ **Improcedentes:** são as reclamações que demonstraram, após análise, não ter havido falha no processo ou no atendimento prestado ao cliente, tendo sido resolvidas pela Ouvidoria Citi.

No 1º semestre de 2019, do total das demandas recebidas pelos canais internos regulados e que foram devidamente solucionadas, **29,41%** foram julgadas como **procedentes** e **70,59%** como **improcedentes**.

Classificação das Reclamações Solucionadas - Canal Regulado

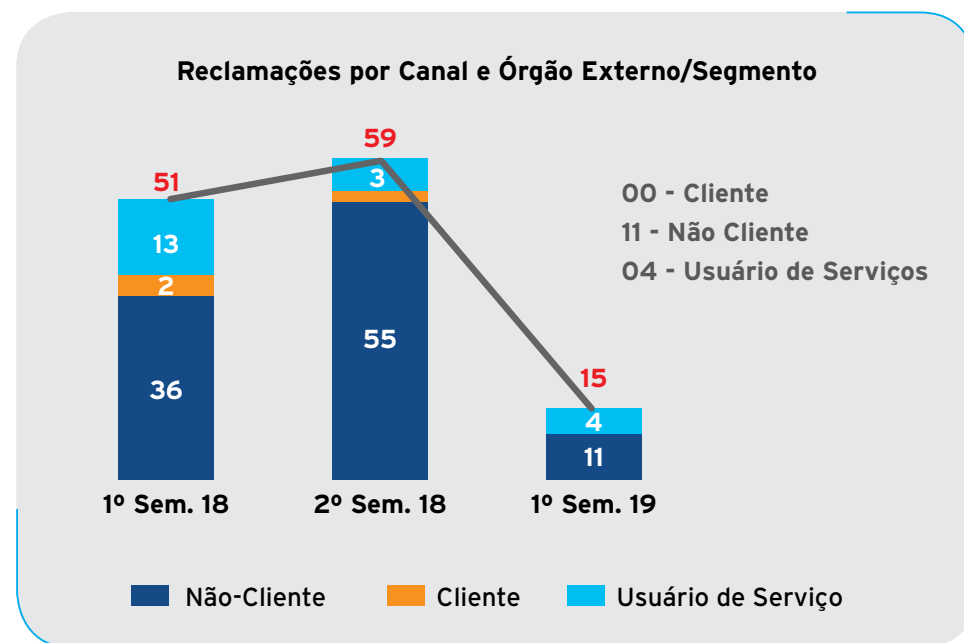
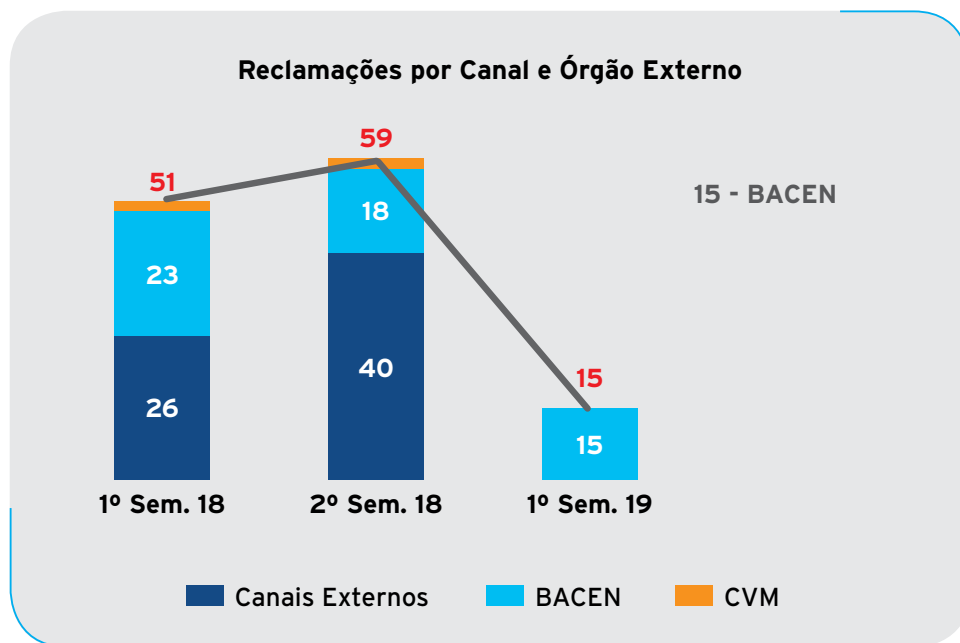


2.4. Demandas Recebidas - Canais e Órgãos Externos

Por decisão estratégica, a Ouvidoria Citi atua no atendimento às demandas direcionadas pelos canais e órgãos externos: RDR do Banco Central do Brasil, Ouvidoria CVM e Associações de Classe.

No 1º semestre de 2019, foram registradas **15** demandas recebidas por canais e órgãos externos.

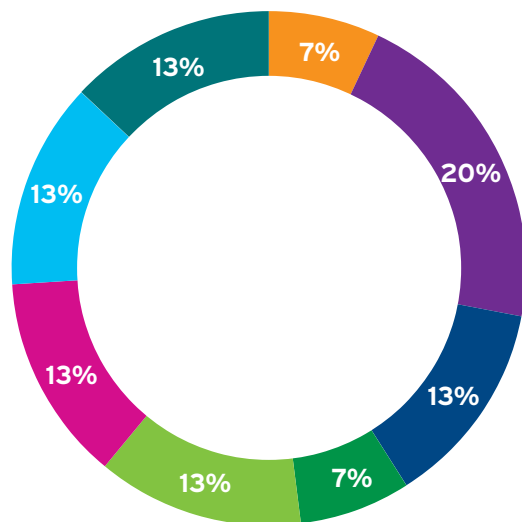
A título de informação, registramos os totais dos últimos 3 semestres*:



Perfil dos Clientes: 100% das demandas que entraram por canais e órgãos externos eram de não-clientes e usuários de serviços.

***Nota:** Considerando que o conglomerado Itaú Unibanco assumiu as operações de varejo do Banco Citibank S.A. a partir de 01 de novembro de 2017, os volumes apresentados nos respectivos semestres contemplam apenas a base de clientes corporativos do Citibank.

2.5. Principais Motivos - Canais Externos



Principais Motivos - Canal Regulado

01 - Cartão Corporativo

01 - Empréstimo: Relato de Fraude

02 - Exclusão do SCR / Negativo no Banco e no Mercado

02 - DDA: Vínculo de procurador no CCS

02 - FGTS: Solicitação de extrato e comprovante de saque

02 - Pagamento: Recebimento e Transferência

02 - Wordlink: Não reconhece valor recebido; Não recebeu pensão

03 - Cobrança: Problemas c/ agendamento; Carta de Anuência;
Valor não repassado ao beneficiário

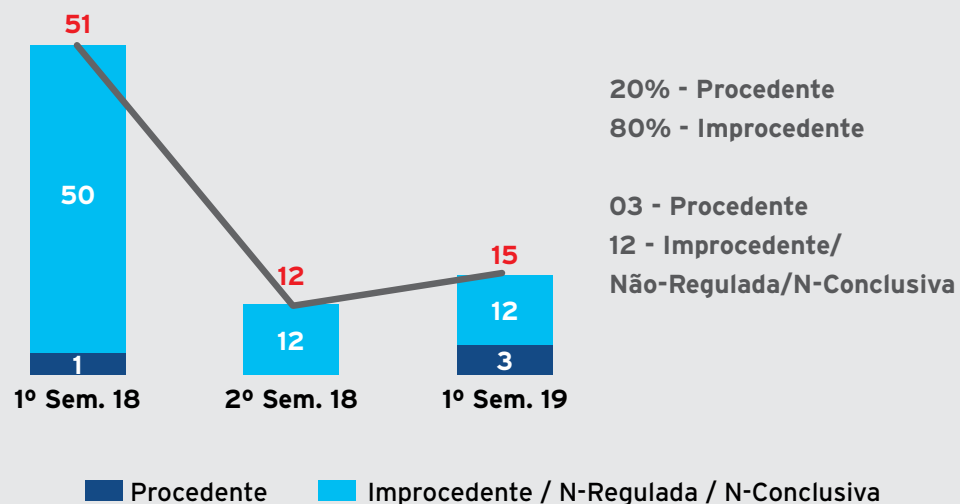


2.6. Classificação das Demandas Recebidas - Canais e Órgãos Externos

No 1º semestre de 2019, do total das demandas recebidas pelos canais e órgãos externos que foram devidamente solucionadas, **20%** foram julgadas como **procedentes** e **80%** como **improcedentes**, não reguladas ou não conclusivas.

O atendimento às demandas direcionadas por esses canais segue os critérios preestabelecidos por cada um dos respectivos canais.

Classificação das Reclamações Solucionadas - Canal e Órgão Externo



2.7. Prazo de Solução e Pesquisa de Satisfação

Prazo de Solução:

Das **17** demandas solucionadas recebidas pelos canais internos regulados no 1º semestre de 2019, **100%** foram respondidas no prazo regulamentar e os clientes receberam retorno em um prazo médio de **05** dias úteis.

Pesquisa de Satisfação:

De acordo com a publicação da Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018, do Conselho Monetário Nacional (CMN), as instituições passaram a ter a obrigatoriedade de implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários a partir de 02 de julho de 2018.

A Pesquisa encaminhada pela Ouvidoria Citi abrange:

- a) A satisfação do cliente ou do usuário com a solução apresentada pela Ouvidoria para a demanda;
- b) A satisfação com a qualidade do processo de atendimento prestado;
- c) Solicitação de notas para o atendimento prestado, entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

No 1º semestre de 2019, das **17** demandas solucionadas recebidas no período via canais internos regulados, foram encaminhadas **14*** solicitações de pesquisa relativas aos protocolos cujo prazo de resposta à pesquisa era até 30-jun-2019.

**As 03 demandas restantes solucionadas no período serão contempladas no relatório do próximo semestre.*

Das **14** solicitações, foram respondidas somente **02** pesquisas, com os seguintes resultados:

Respostas	1. Satisfação com a solução apresentada para a demanda	2. Satisfação com a qualidade do processo de atendimento
Protocolo "A"	5	5
Protocolo "B"	3	2

2.8. Proposições de Melhorias e Avaliação de Demandas

A Ouvidoria Citi tem o compromisso pela melhoria contínua do atendimento prestado pela instituição, endereçando problemas e deficiências detectados aos responsáveis pelos processos e acompanhando o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

Relatório executivo da Ouvidoria é encaminhado à alta administração do Conglomerado Citi Brasil, responsável pelas áreas de negócios, para análise de causa, identificação e implementação de eventuais ações de melhorias, quando assim constatadas.



Prêmios e Rankings 2018



Ranking Dealogic

1º lugar no Ranking Dealogic em emissões de Bonds no mercado internacional.



Ranking Banco Central do Brasil

1º lugar em previsões da Taxa Selic de longo prazo de 2018.

2º lugar FX no mercado local.



Ranking Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA)

1º em Custódia para investidores estrangeiros, com cerca de 60% de Market Share.



Ranking B3

Top 4 em derivativos no país.



Global Finance

Melhor banco digital corporativo / institucional por 6 anos consecutivos.