



Relatório de Ouvidoria – 1º semestre 2018

Conglomerado Citi Brasil





Introdução

O relatório sobre as atividades de Ouvidoria é destinado ao atendimento da Resolução n.º 4.433, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional (CMN) e da Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012.

As informações contidas neste relatório têm como data-base 30 de junho de 2018.



Perfil

Banco Global, o Citi é a instituição financeira com maior presença no mundo. 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 infra-estrutura do país e também atuando como assessor financeiro de grandes empresas. Os principais negócios do Citi no país incluem:

- Corporate and Investment Banking

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 à gestão patrimonial, atende clientes globais de altíssima renda, customizando soluções de investimento e crédito.

No primeiro semestre de 2018, a operação brasileira registrou R\$ 8,5 bilhões de patrimônio líquido e R\$ 590 milhões de lucro líquido. No mundo, a receita do Citigroup registrou US\$ 37,4 bilhões e o lucro líquido de US\$ 9,1 bilhões.



Uma
Missão para
facilitar o
Crescimento
e o
Progresso

Proposta de Valor do Citi

O Citi tem a missão de servir como um parceiro confiável para nossos clientes ao prestar serviços financeiros de maneira responsável e que possibilitem o crescimento e o progresso econômico.

Nossas principais atividades são proteger ativos, emprestar dinheiro, fazer pagamentos e acessar os mercados de capitais em nome de nossos clientes. Temos 200 anos de experiência ajudando nossos clientes a enfrentar os desafios mais difíceis do mundo e aproveitar suas melhores oportunidades. Somos o Citi, o banco mundial — uma instituição que conecta milhões de pessoas em centenas de países e cidades.

Trabalhamos com empresas para otimizar suas operações diárias como: capital de giro, folha de pagamento ou exportação de seus produtos. Ao emprestar para empresas grandes e pequenas, nós as ajudamos a crescer, criando empregos e valor econômico real, localmente e em comunidades ao redor do mundo. Oferecemos financiamento e apoio a governos em todos os níveis, para que eles possam construir infraestrutura sustentável como habitação, transporte, escolas e outras obras públicas vitais.

Essas capacidades criam a obrigação de agir de forma responsável, fazer o possível para criar os melhores resultados e gerenciar o risco de forma prudente. Se não formos bem-sucedidos, tomaremos ações corretivas e aprenderemos com nossa experiência.

Nos esforçamos para ganhar e manter a confiança do público, aderindo constantemente aos mais altos padrões éticos. Pedimos aos nossos colegas que se certifiquem de que suas decisões passem por três testes: Ser do interesse dos nossos clientes, Gere valor econômico, Ser sistematicamente responsável.

Quando fazemos bem essas coisas, temos um impacto financeiro e social positivo nas comunidades que atendemos e mostramos o que um banco global pode fazer.



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 Executive Committee é o principal comitê interno.

Com o objetivo de alinhar a visão sobre todas as áreas da Organização, é liderado pelo presidente do Banco.

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

Além de atuar conforme as normas do Banco Central, o modelo de relacionamento da Ouvidoria está apoiado no Código de Conduta do Citi que se baseia em uma sólida cultura de ética e responsabilidade que é conhecida e praticada por todos os funcionários em todas as interações com clientes e com o mercado.

A política formaliza os seguintes princípios:

- **Fornecer produtos e serviços financeiros adequados às necessidades 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 o processo de vendas;**
- **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 vendas;**
- **Certificar-se de que as demandas dos nossos clientes (críticas, reclamações e sugestões) sejam devidamente tratadas e esclarecidas;**
- **Certificar-se que nossos clientes são tratados de forma justa e consistente, respeitando sempre os produtos e serviços que foram oferecidos.**



Ouvidoria

A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente dentro da instituição. Seu objetivo é prestar atendimento aos clientes 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 ao cliente, identificando e endereçando melhoria de processos.

Além de atuar conforme as normas do Banco Central, o modelo de relacionamento da Ouvidoria está apoiado no Código de Conduta do Citi que se baseia em uma sólida cultura de ética e responsabilidade e que deve ser conhecida e praticada por todos os funcionários em todas as interações com clientes e com o mercado.

Nos termos da regulamentação em vigor, Resolução 4.433 de 23 de julho de 2015, e da Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, a Ouvidoria do Grupo Citibank é composta no Brasil 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.



Acesso à Ouvidoria

O número de telefone da Ouvidoria está divulgado e atualizado no sítio eletrônico e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição, seguindo o determinado na Resolução 4.433/15.

Os clientes podem, ainda, manifestar-se pela Internet (canal “Fale Conosco”), carta e atendimento presencial. Para os clientes com deficiência auditiva, há um telefone específico: 0800 724 2484.



Indicadores de desempenho

Demandas Recebidas

– Canais internos Regulados

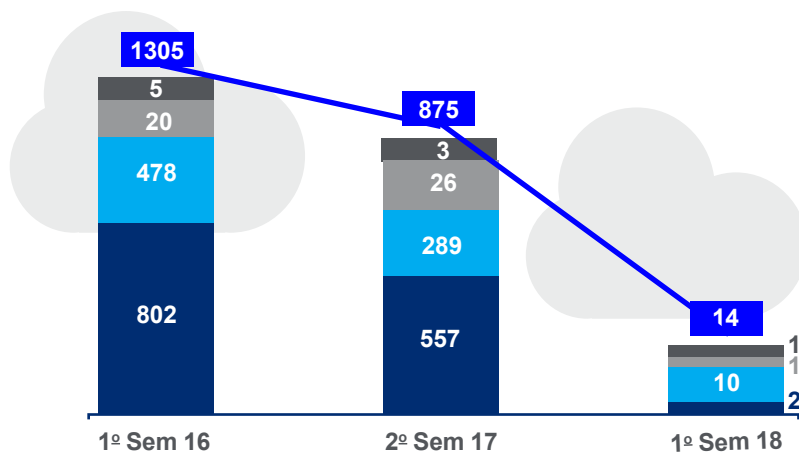
No 1º semestre de 2018, foram registradas **14** demandas recebidas de clientes, não clientes e usuários de serviços que acionaram diretamente a Ouvidoria Citi por meio dos canais internos regulados: 0800, Carta/E-mail, Internet (“Fale Conosco”) e Presencial.

**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, o volume apresentado no 1º semestre de 2018 contempla apenas a base de clientes corporativos do Citibank.*

Reclamações Registradas por Canal de Entrada



- 0800
- Internet (Fale Conosco)
- Carta/Email
- Presencial
- Total



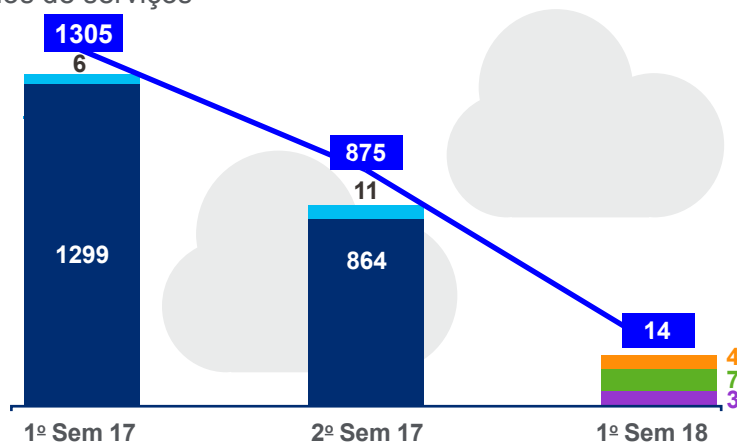
Perfil dos Clientes

79% das demandas que entram na Ouvidoria, eram de não-clientes e usuários de serviços

Reclamações por Tipo de Conta



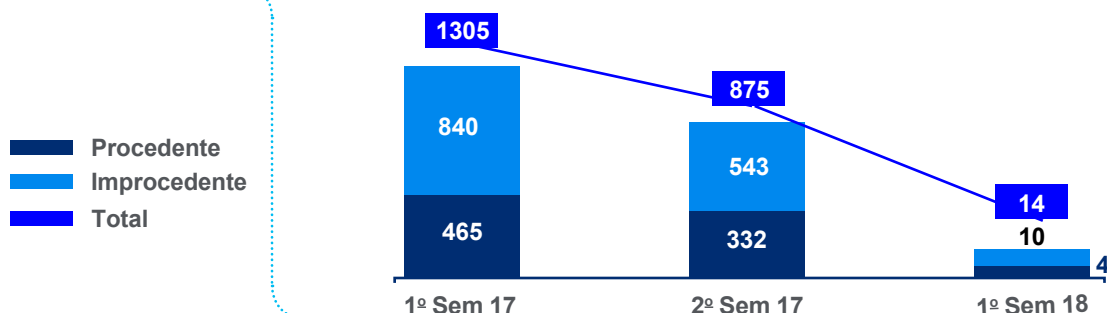
- PF
- PJ
- Cliente
- Não-cliente
- Usuário de Serviço
- Total





Classificação Demandas Recebidas – Canais Internos Regulados

No 1º semestre de 2018, do total das demandas recebidas pelos canais internos regulados e que foram devidamente solucionadas, **28,57%** foram julgadas como procedentes e **71,43%** como improcedentes.

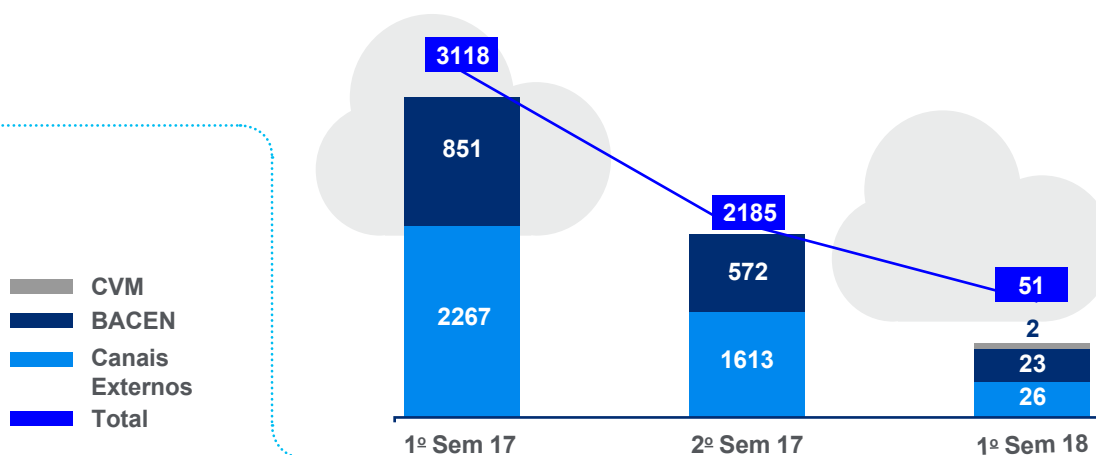


Demandas Recebidas – Canais Externos

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

No 1º semestre de 2018, foram registradas **51** demandas recebidas pelos canais e órgãos externos.

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

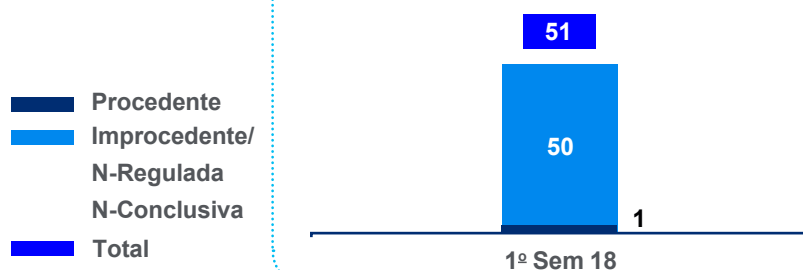




Classificação Demandas Recebidas – Canais Externos

No 1º semestre de 2018, do total das demandas recebidas pelos canais e órgãos externos e que foram devidamente solucionadas, **1,96%** foram julgadas como procedentes e **98,04%** como improcedentes, não reguladas e não conclusivas.

O atendimento às demandas direcionadas por estes canais, segue os critérios pré-estabelecidos por cada um dos respectivos canais.





Prazo de solução

Prazo de Solução - 100%

Das demandas solucionadas recebidas pelos canais internos regulados, no 1º semestre de 2018 **100%** foram respondidas no prazo regulamentar e os clientes receberam retorno em um prazo médio de **06 dias úteis**.



Pesquisa de Satisfação

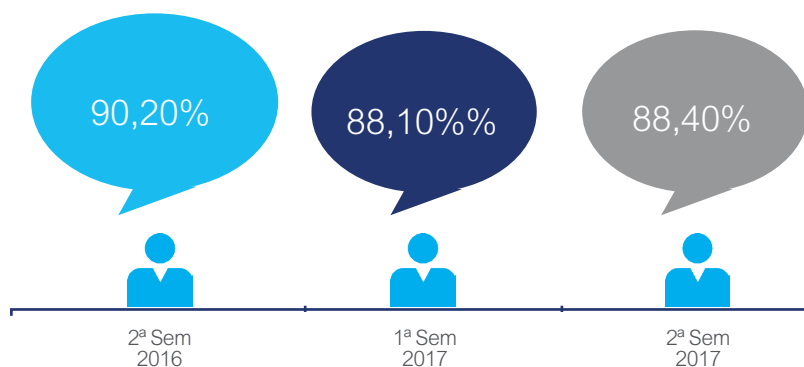
A Ouvidoria Citi não realizou pesquisa de satisfação no 1º Semestre de 2018, tendo em vista o número inexpressivo de demandas que entraram pelos canais internos regulados, e considerando também que não havia, até a data-base, obrigatoriedade legal para tal.

O último índice de satisfação registrado (2º semestre de 2017) foi de **88,4%** de satisfação.

Pesquisa de Satisfação Ouvidoria



- 2º Sem 16
- 1º Sem 17
- 2º Sem 17



Proposições de melhorias

No 1º semestre, a Ouvidoria endereçou para avaliação das áreas de negócios, **uma (01)** proposição de melhoria identificada a partir das demandas registradas pelos clientes pelos canais internos regulados bem como canais externos.

A melhoria está relacionada a implementação de alerta de fraude no sítio eletrônico de Internet da Instituição tendo em vista a constatação de utilização indevida da marca Citi por terceiros não autorizados para a realização de oferta de empréstimos a pessoas físicas, mediante depósito prévio ou não, de valor em conta bancária. Trata-se de fraude envolvendo as marcas Citi e Citibank.

Citi Foundation



Investimento Social:

A Fundação Citi trabalha para promover o progresso econômico e melhorar a vida das pessoas de baixa renda em todo o mundo. São investimentos em projetos que aumentam a inclusão financeira, criam oportunidades de emprego para os jovens e contribuem para a transformação urbana.

Apoiamos projetos como:



Projeto que apoia o empreendedorismo, a inclusão financeira a criação de empregos no Brasil. Para se qualificar, as empresas devem empregar pelo menos 80% de seus trabalhadores de comunidades vulneráveis



Desenvolve carreiras em segurança digital por meio do treinamento de jovens de 17 a 25 anos.



7.200 pedestres e 16.000 passageiros de ônibus por hora beneficiados por melhorias no design urbano no centro de São Miguel Paulista, que tornaram a região mais segura, saudável e sustentável.

Inovação para
Sustentabilidade
Urbana

Projeto desenvolvido em parceria com a FGV, onde 600 pequenos produtores de frutas e hortaliças do entorno de São Paulo estão adotando práticas sustentáveis e expandindo seus negócios para novos nichos na cadeia de abastecimento alimentar local.



Mais de 800 escolas do Rio de Janeiro e 17.900 alunos beneficiados pela Solução Educacional para o Ensino Médio do Instituto Ayrton Senna, proposta mais adequada às demandas educacionais do século 21.

* Ranking Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA);

Ranking Banco Central do Brasil; *Ranking Dealogic entre os bancos internacionais.