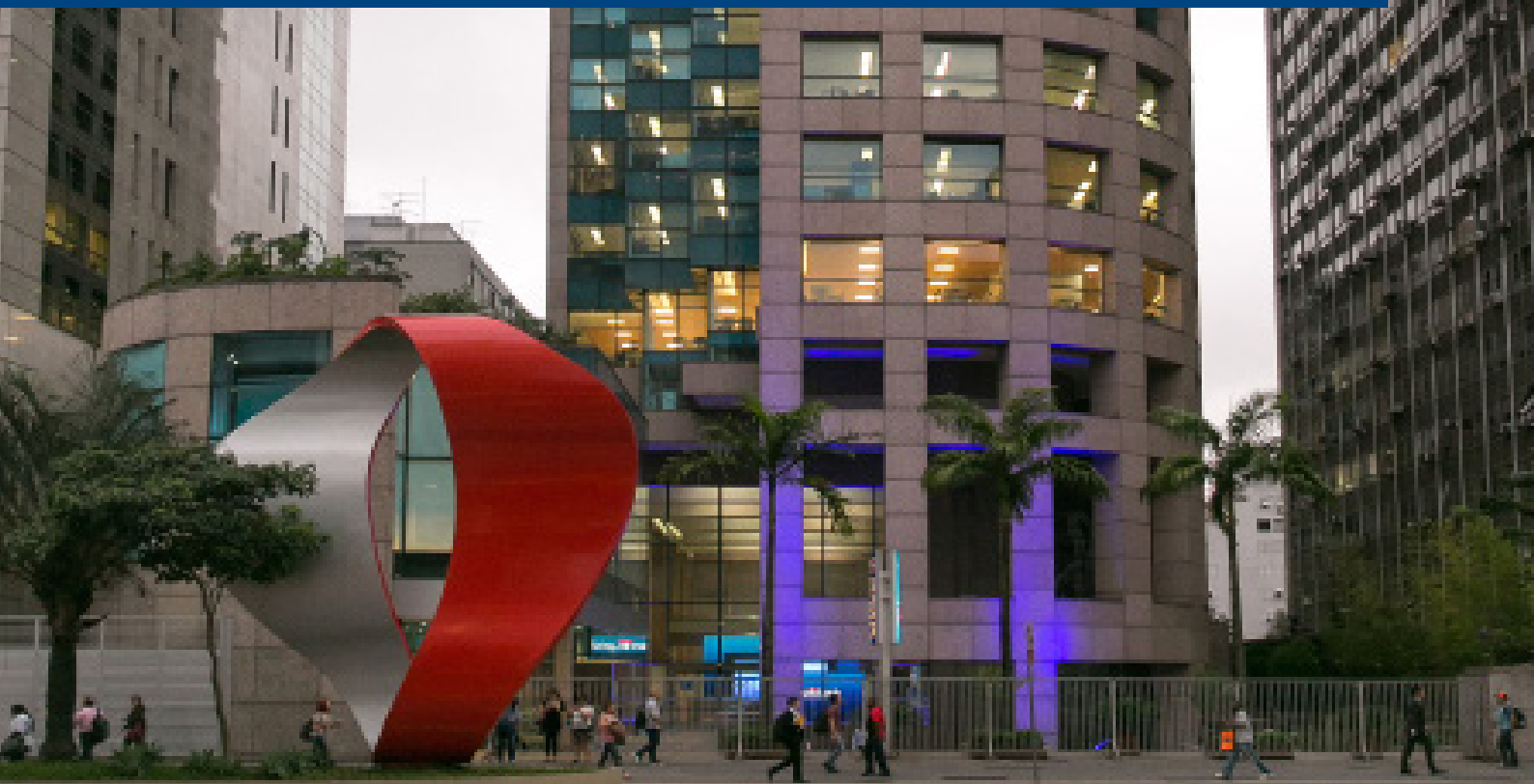


Relatório de Ouvidoria – 2º semestre 2017

# Conglomerado Citi Brasil





## Introdução

Este relatório é destinado ao atendimento da Resolução n.º 4.433, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional (CMN)

As informações contidas neste relatório têm como data-base 31 de dezembro de 2017.



## 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.

No Brasil, o Citi completou 100 anos de atuação em 2015. Com sede em São Paulo, em 2017 o Citi inaugurou 8 novos escritórios para atendimento a clientes institucionais, vendeu as operações de varejo no País e passou a concentrar seus esforços nos clientes de Corporate and Investment Banking, Commercial Bank e Private Bank.

Em 2017 a operação brasileira registrou R\$ 8.3 bilhões de patrimônio líquido e R\$ 890 milhões de lucro líquido. No mundo, a receita total do Citigroup atingiu US\$ 71.4 bilhões e o lucro líquido de US\$ 15.8 bilhões.



Uma  
Missão  
para  
facilitar  
o Cresci-  
mento 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 comunicadas 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 Atendimento 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, 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

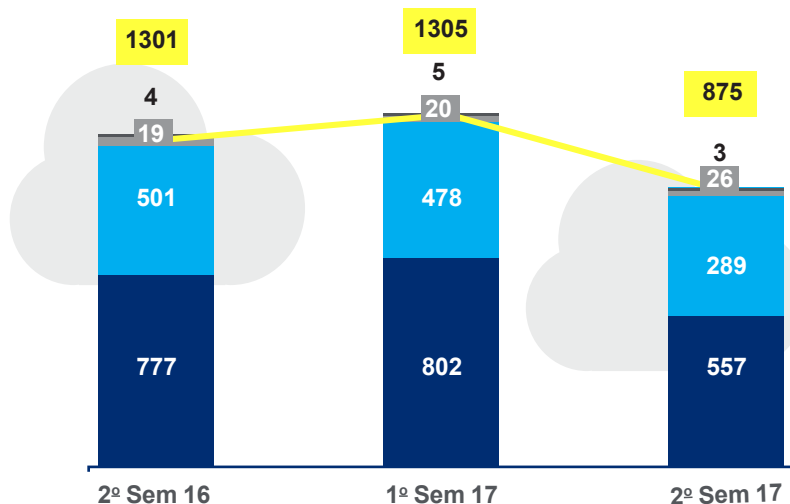
### Demandas Recebidas

No 2º semestre de 2017, foram registradas **875** demandas recebidas de clientes e usuários de produtos e serviços que acionaram diretamente a Ouvidoria Citi por meio dos canais 0800, Email/Fale Conosco, correspondência e presencial.

#### Reclamações Registradas por Canal de Entrada



- 0800
- Internet
- Carta/Fax
- Presencial
- Total



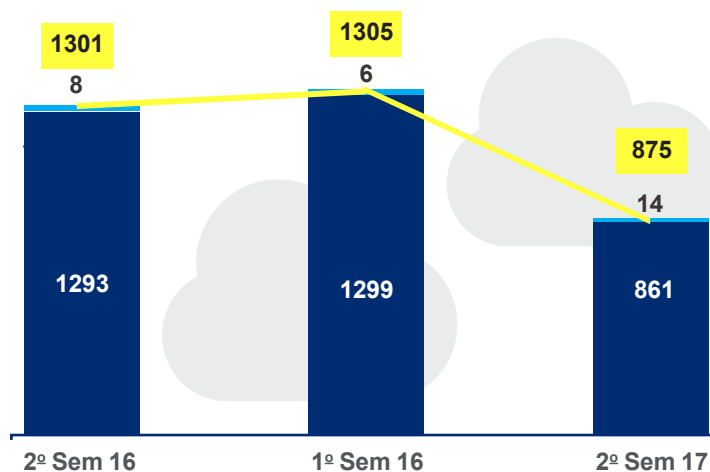
## Perfil dos Clientes

99% dos clientes que demandaram atendimento na Ouvidoria são Clientes Pessoa Física.

#### Reclamações por Tipo de Conta



- PF
- PJ
- Total





## Prazo de solução

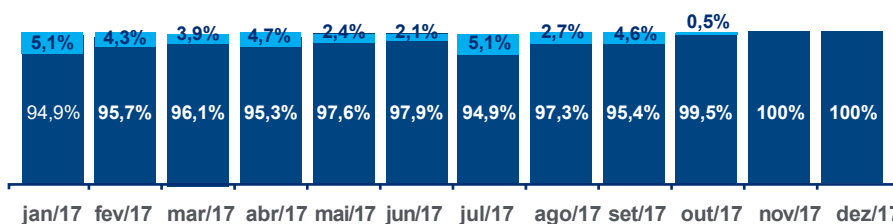
Das ocorrências solucionadas no 2º semestre de 2017, 96,3% foram respondidas no prazo regulamentar e os clientes receberam retorno em um prazo médio de 06 dias úteis.

### Atendimento por faixa de prazo de solução – Conglomerado Citi Brasil (%)



- % Prazo
- % Fora Prazo

Atendimento por faixa de prazo de solução – Conglomerado Citi Brasil (%)



Obs. 1: os números apresentados neste gráfico foram arredondados estatisticamente.  
 Obs. 2: os gráficos foram elaborados com as informações do fechamento do semestre em 31/12/2017. Os dados estatísticos foram atualizados de acordo com a data-base de 31/12/2017



## Canais Externos

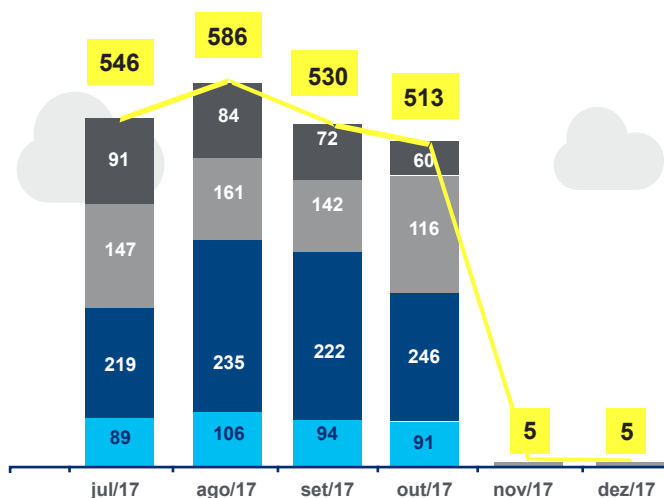
No 2º semestre de 2017, foram registradas 2.185 demandas direcionadas por órgãos e/ou canais externos (Sistema RDR do Banco Central do Brasil, Mídia, Ouvidoria CVM, Imprensa, Associações, PROCON, etc)

### Outros Canais - Demandas Recebidas



- Outros
- Bacen
- Reclame Aqui
- Procon
- Total de reclamações por mês

A seguir, demonstrativo por canal acionado pelo cliente:





## Pesquisa de satisfação de cliente

No 2º Semestre de 2017, o índice de satisfação do cliente com a solução do problema dada pela Ouvidoria foi de 88,4%.

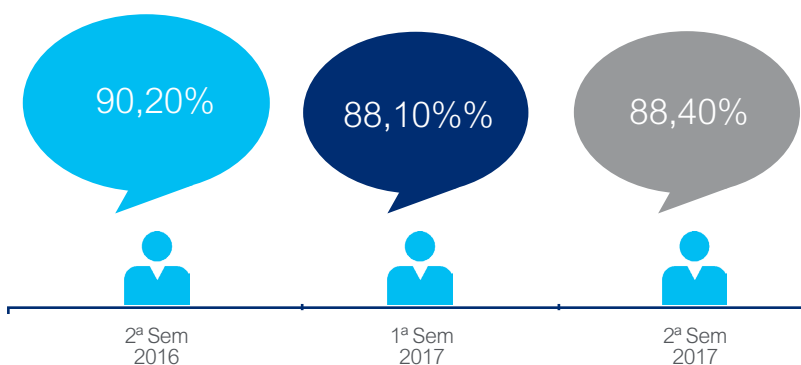
### Pesquisa de Satisfação Ouvidoria



2º Sem 16

1º Sem 17

2º Sem 17



## Proposições de melhorias

Ouvidoria endereçou para avaliação das áreas de negócios, 18 proposições de melhoria identificadas a partir das demandas registradas pelos clientes.

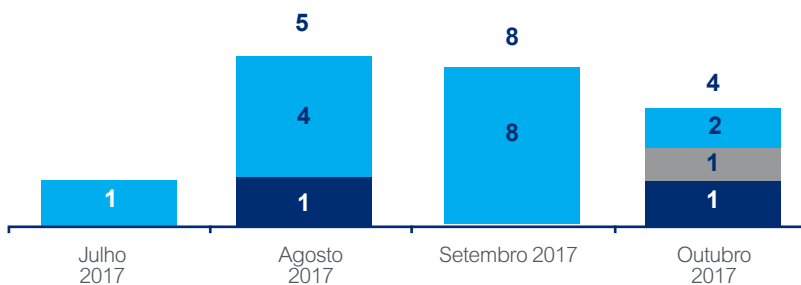
### Melhorias



Acatadas e Não Implantadas

Não Acatadas

Análise Business/Ouvidoria





---

## Reconhecimentos:

Brasil



Líder em Custódia para investidores estrangeiros\*



Líder no mercado brasileiro de Câmbio em operações com clientes por dez anos \*\*



Líder na estruturação e distribuição de dívida corporativa e soberana no mercado internacional\*\*\*



Melhor Banco Digital Corporativo / Institucional no Brasil por 5 anos consecutivos



vocês/a

Uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil

LOVE MONDAYS

Uma das 50 empresas mais amadas pelos funcionários no Brasil

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

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

---

## América Latina



- Melhor Banco de Câmbio
- Melhor Banco Global de Custódia
- Melhor Banco de Securities Lender
- Melhor Banco em Trade Finance Services
- Melhor Banco para Liquidity Management
- Melhor Banco para Working Capital Optimization
- Melhor Banco Digital Corporativo/ Institucional
- Melhor Banco Digital Corporativo/ Institucional, incluindo Brasil e mais 15 países da América Latina



- Loan House do ano



- Melhor Banco para Markets
- Número um em Cash Management para Corporate e Instituições não Financeiras, Instituições Financeiras e transações USD e EUR



- Custodiante do ano

---

## Global



- Melhor Banco Digital Corporativo/ Institucional



- Melhor Banco Digital
- Melhor Banco para Financial Inclusion Markets & Transaction Services



- Número 1 em Sales & Trading & E-Trading por 3 anos consecutivos



- Bond House e Bank for Governments