

Relatório de Ouvidoria Bacen

Resolução nº 4.433/2015
Conselho Monetário Nacional

Conglomerado
Citi Brasil

2º Semestre 2018



Introdução

O relatório sobre as atividades da 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 n.º 529, de 1.º de novembro de 2012.

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 31 de dezembro de 2018 e contemplam as seguintes empresas do Conglomerado Citi Brasil: Banco Citibank S.A., Citibank NA - Filial Brasileira, Citibank Leasing S.A. - Arrendamento Mercantil e Citibank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.

Perfil

O Citi é um Banco global, 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:

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 ao atendimento de clientes pessoa física e jurídica (Holdings) e de alta 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.



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, o 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.

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.



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.

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

Atendimento Telefônico: 0800 970 2484

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

Internet: Fale Conosco - Ouvidoria Citi

Nesse canal, os clientes ou usuários de produtos/serviços Citibank podem registrar a manifestação via Internet. A mensagem será direcionada para um canal interno da Ouvidoria Corporativa Citi

Atendimento Deficiente Auditivo 0800 724 2484

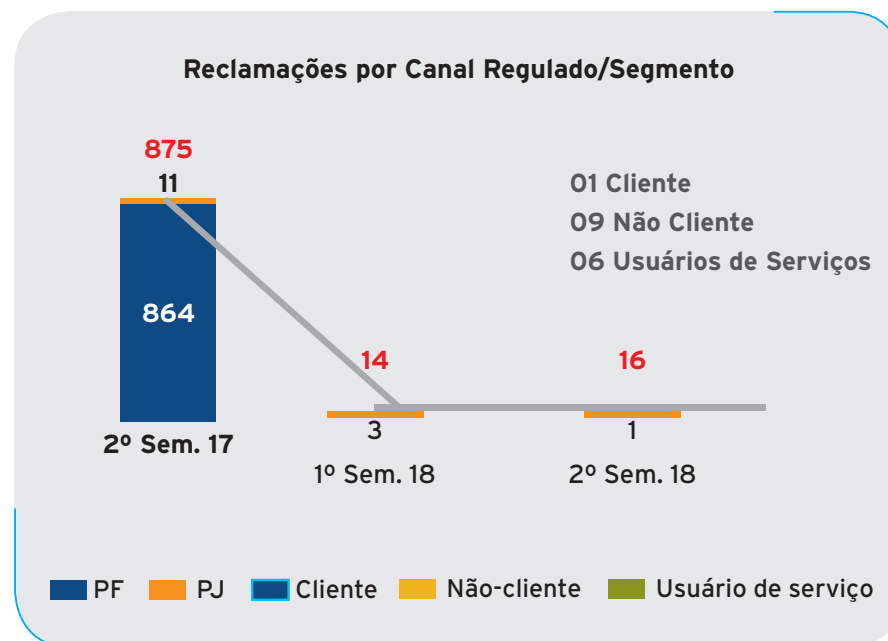
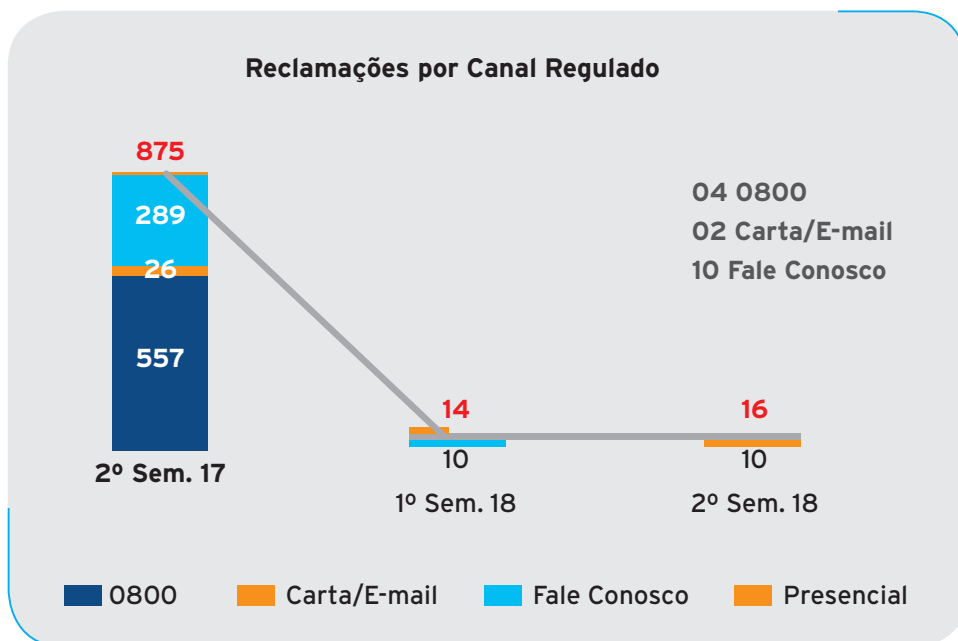
Os dados de contato da Ouvidoria Citi estão divulgados e atualizados no site eletrônico e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição, seguindo o determinado na Resolução CMN nº 4.433/15.

2. SEÇÃO ESTATÍSTICA

2.1. Demandas Recebidas - Canais internos regulados

No 2º semestre de 2018, foram registradas **16** 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*:

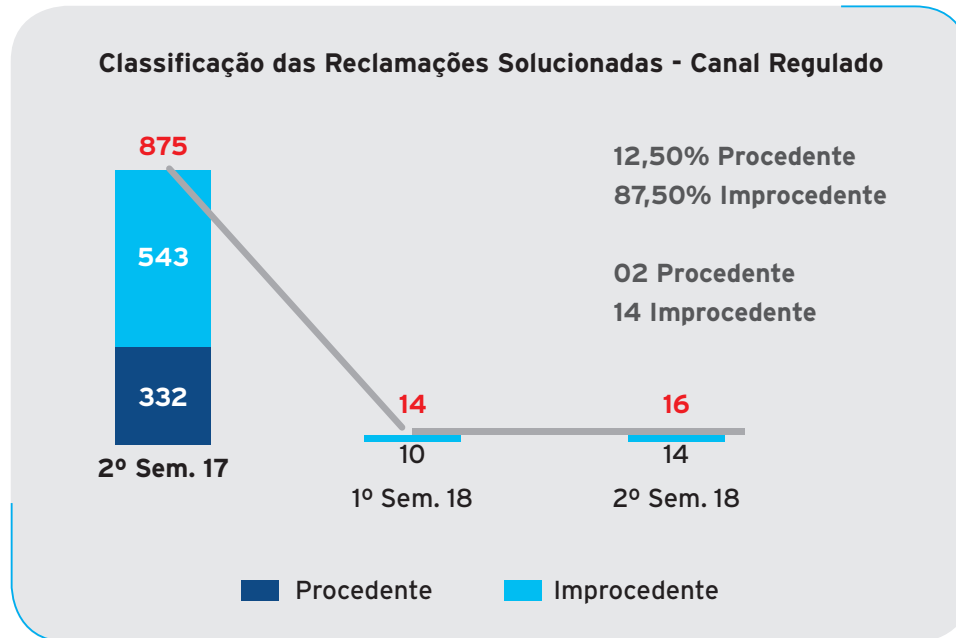


Perfil dos Clientes: 94% das demandas que entraram na Ouvidoria eram de não-clientes e usuários de serviços.

*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 1º e 2º semestres de 2018 contemplam apenas a base de clientes corporativos do Citibank

2.2. Classificação das Demandas Recebidas - Canais internos regulados

No 2º semestre de 2018, do total das demandas recebidas pelos canais internos regulados e que foram devidamente solucionadas, **12,50%** foram julgadas como procedentes e **87,50%** como improcedentes.

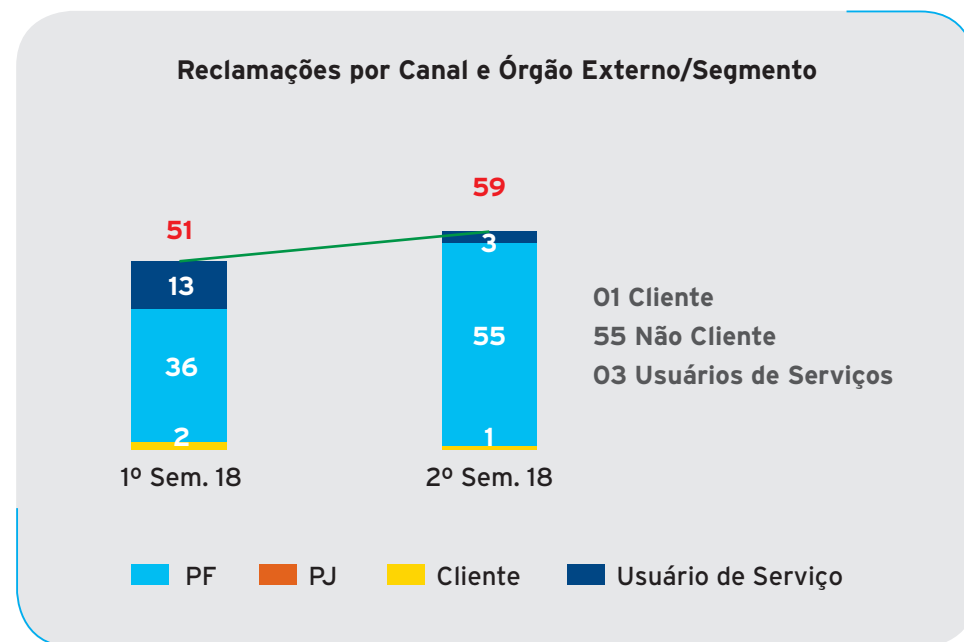
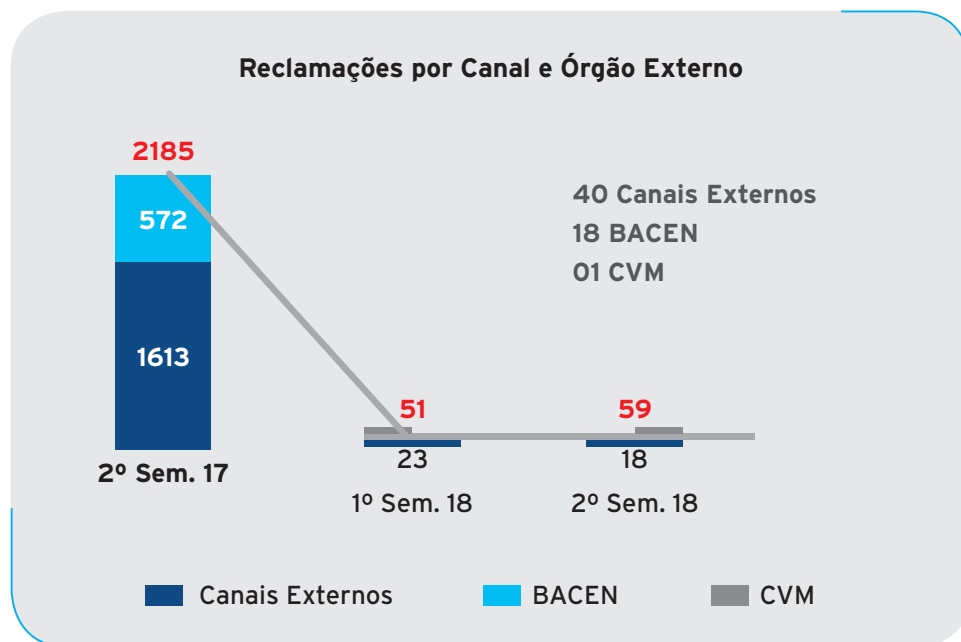


2.3. Demandas Recebidas - Canais e órgãos externos

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.

No 2º semestre de 2018, foram registradas **59** demandas recebidas pelos canais e órgãos externos.

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



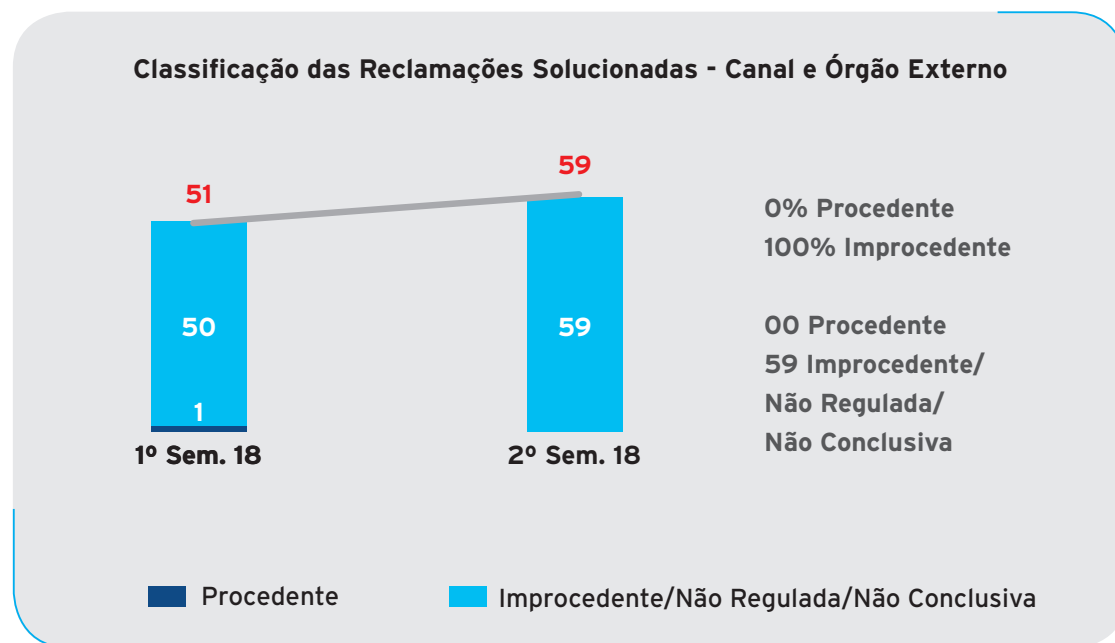
*Nota: Considerando que o conglomerado Itaú Unibanco assumiu as operações de varejo do Banco Citibank S.A, a partir de 01 de novembro de 2017, os volumes apresentados nos 1º e 2º semestres de 2018 contemplam apenas a base de clientes corporativos do Citibank

Perfil dos Clientes: 98% das demandas que entraram por canais e órgãos externos eram de não-clientes e usuários de serviços.

2.4. Classificação das Demandas Recebidas - Canais e órgãos externos

No 2º semestre de 2018, **100%** das demandas recebidas pelos canais e órgãos externos e que foram devidamente solucionadas, foram julgadas como **improcedentes, não reguladas ou não conclusivas**.

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



2.5. Prazo de Solução e Pesquisa de Satisfação

Prazo de Solução

Das demandas solucionadas recebidas pelos canais internos regulados no 2º semestre de 2018, **100%** foram respondidas no prazo regulamentar e os clientes receberam retorno em um prazo médio de **04** 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 2º semestre de 2018, a Ouvidoria Citi teve nota **4,66** como média de **satisfação com a solução apresentada para a demanda** e nota **4,83** como média de **satisfação com a qualidade do processo de atendimento**.

2.6. 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, responsáveis pelas áreas de negócios, para análise de causa, identificação e implementação de eventuais ações de melhorias, quando assim constatadas.

No 2º semestre de 2018, não foi constatada a necessidade de endereçar ações de melhorias sobre as demandas registradas por clientes e usuários pelos canais internos regulados bem como canais externos.

São Paulo, 31 de dezembro de 2018.



Reconhecimento



Custodiante do ano na América Latina pelo Global Awards.



Melhor banco digital de 2018.



1º lugar em previsões da Taxa Selic de 2018.



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



Latin America Bond of the Year e Emerging Markets do ano pela International Financing Review.