



## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.433 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E INSTRUÇÃO 529 DA CVM

### **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

01/07/2016 a 31/12/2016

PLANNER CORRETORA DE VALORES S.A.

PLANNER TRUSTEE DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

PLANNER SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR S.A.

## ESTRUTURA DA OUVIDORIA

---

A ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como canal de comunicação entre esta instituição, os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

Com a atuação da Ouvidoria, a qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa, uma vez que possibilita a interação da Planner com o mercado, aponta e acelera a solução de problemas, questiona respostas insuficientes, promove a correção de processos e práticas administrativas, detecta os pontos de melhoria na organização e recomenda modificações para solucionar as causas, enfim, presta esclarecimentos a todos os clientes externos, mas também possibilitará que qualquer cidadão se comunique com a Planner.

Os relatos de reivindicações e soluções apresentadas servem de subsídios para o aperfeiçoamento da máquina administrativa, contribuindo para a qualidade dos serviços e para a mudança na cultura da Planner.

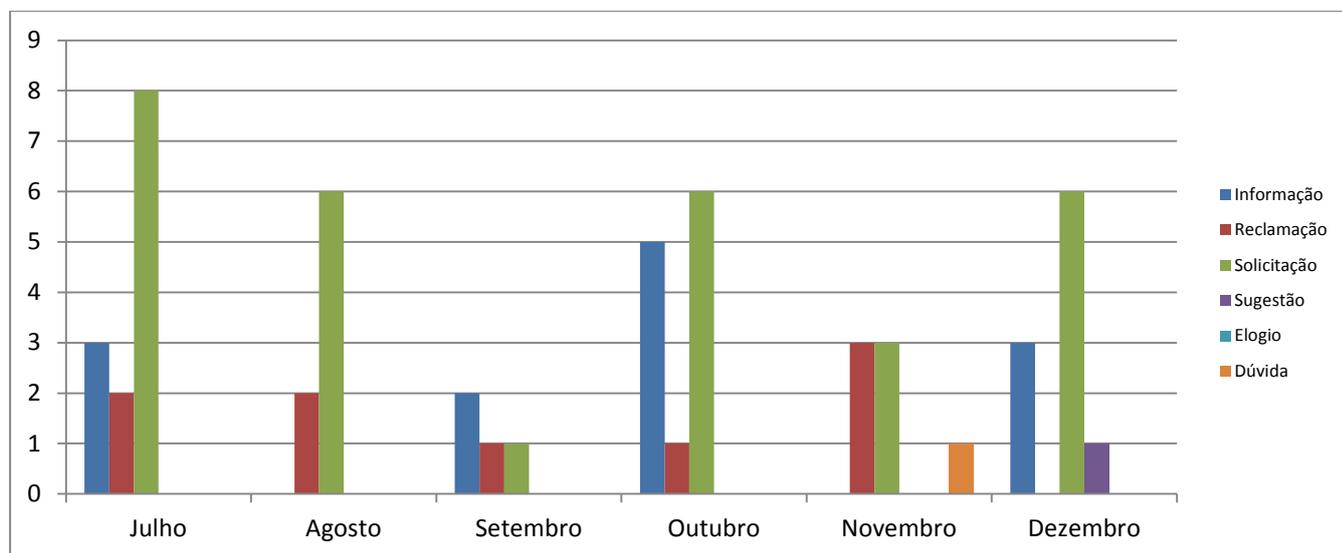
A estrutura da Ouvidoria é composta por um Ouvidor e um *back-up*, devidamente certificados e estão subordinados diretamente ao Diretor de Ouvidoria.

Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para atendimento da reclamação conforme Resolução 4.433 do BACEN.

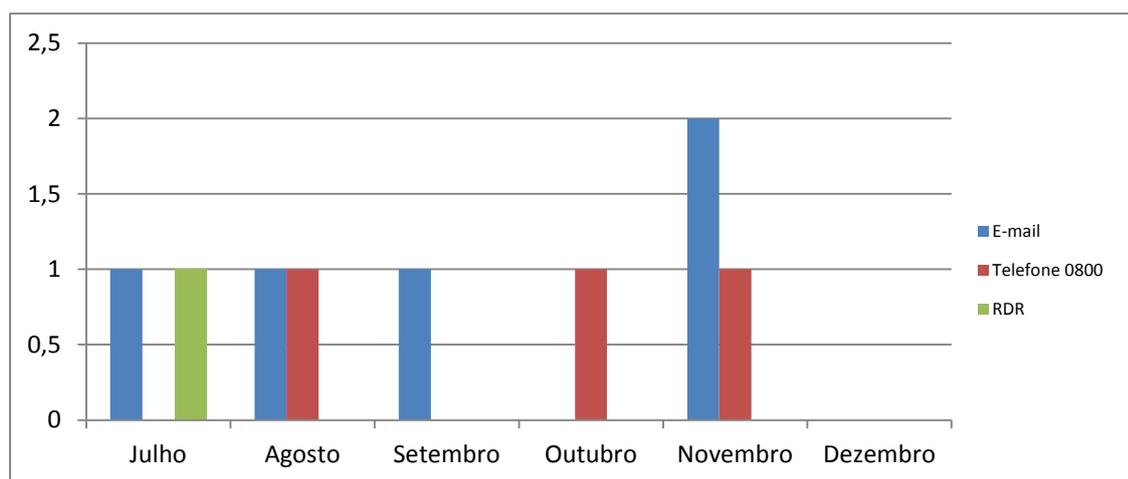
### **Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:**

- Telefone: 0800 77 222 31 (ligação gratuita);
- Por e-mail: [ouvidoria@plannercorretora.com.br](mailto:ouvidoria@plannercorretora.com.br)
- Por formulário eletrônico, disponível nos site, seção Ouvidoria
- Correspondência física e Presencial, com agendamento prévio.
- Horário de Atendimento: das 09h00 às 18h00 de segunda a sexta, exceto feriados.

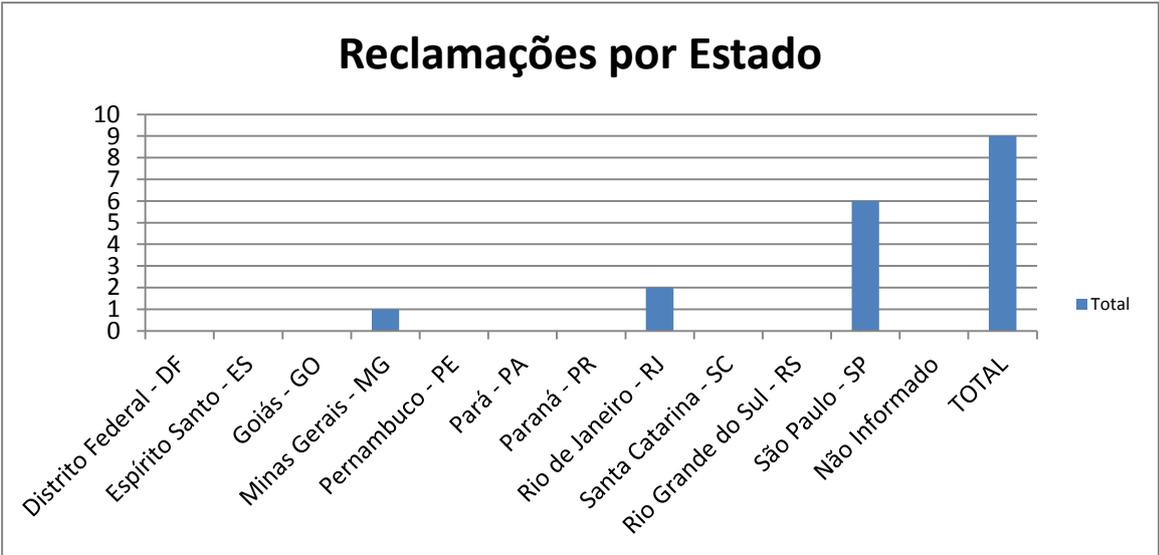
## DEMANDAS DO 2º SEMESTRE DE 2016



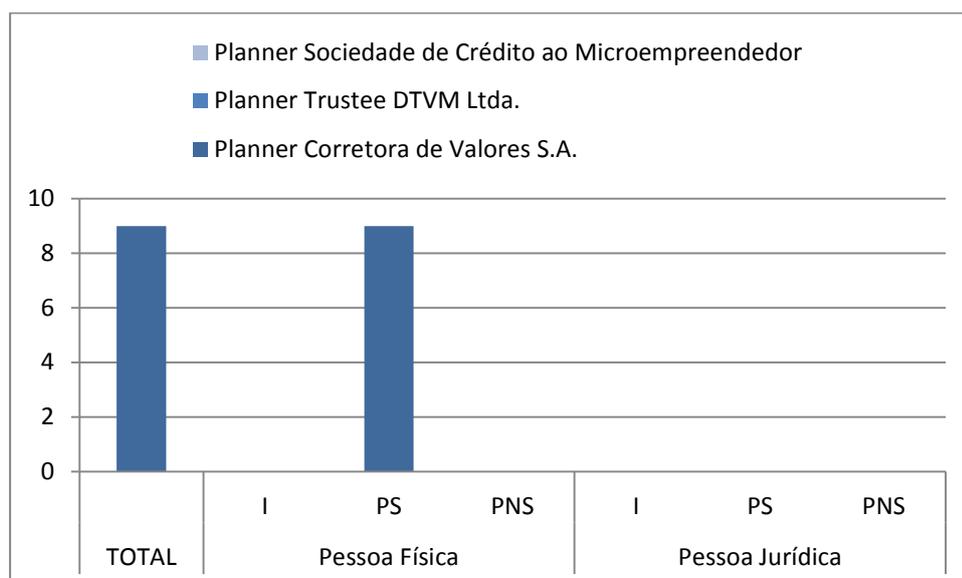
## CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA



DEMANDAS CLASSIFICADAS POR REGIÃO DO 2º SEMESTRE DE 2016



## DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO IMPROCEDENTE, PROCEDENTE SOLUCIONADA E PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA DO 2º SEMESTRE DE 2016



### Critérios para classificação das reclamações

<b>Improcedente</b>	Demanda que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
<b>Procedente solucionada</b>	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis.
<b>Procedente não solucionada</b>	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias úteis.



**São Paulo**

Av. Brigadeiro Faria Lima, 3.900 - 10º andar  
Itaim Bibi - São Paulo - SP - CEP: 04538-132  
55 11 2172-2600

**Rio de Janeiro**

Av. Rio Branco, 123 - 9º andar  
Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20011-902  
55 21 2505-2100

**0800 179 444**

[www.planner.com.br](http://www.planner.com.br)

Ouvidoria: 0800 7722231  
[ouvidoria@plannercorretora.com.br](mailto:ouvidoria@plannercorretora.com.br)