

Barueri, 31 de dezembro de 2018.

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Ref.: Relatório das Atividades da Ouvidoria – 2º Semestre de 2018

O presente Relatório de Ouvidoria da JSL Arrendamento Mercantil é elaborado e publicado semestralmente em consonância com as disposições e atribuições definidas na Resolução CMN nº 4.433, de 23 de julho de 2015.

I – SEÇÃO DESCRITIVA

A JSL Arrendamento Mercantil S/A tem por objeto social a prática das operações de Arrendamento Mercantil Financeiro e Operacional, principalmente de caminhões e veículos em geral e a prestação de serviços de pagamento na modalidade de emissor de moeda eletrônica.

O papel da Ouvidoria da JSL Arrendamento Mercantil é atender os clientes da Companhia com respeito, imparcialidade, transparência e ética, sempre na busca da solução das demandas e na melhoria contínua dos processos.

1. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

No 2º semestre/2018, houve 1 registro de ocorrência na Ouvidoria, que foi encaminhada aos responsáveis para análise, providências e retorno ao cliente.

Quanto aos trabalhos desenvolvidos no semestre atual, foram cumpridas todas as obrigações estabelecidas na Resolução CMN nº 4.433/2015.

No 2º semestre/2018 não houve nenhum registro junto ao RDR do BACEN.

2. ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DOS CONHECIMENTOS PELOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O curso de atualização em Ouvidoria realizado na Associação Brasileira dos Bancos - ABBC, encontra-se vigente, e a renovação do Certificado, será realizado em dezembro de 2019.

3. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, continua nomeada como Ouvidora, a Sra. Débora Oliveira da Silva, subordinada ao Diretor Presidente Sr. Osmar Roncolato Pinho, ambos registrados no UNICAD do BACEN.

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimentos internos (Manual de Ouvidoria e Política de Ouvidoria) que descrevem sobre a estrutura da área, a necessidade de credenciamento, atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de manifestações de clientes, onde os registros das ocorrências são efetuados no Sistema Cervello.

Quanto à divulgação da Ouvidoria, consoante ao estabelecido pelo artigo 3º, da Circular CMN nº 3.503/2010, o número de telefone DDG da JSL Arrendamento Mercantil S/A está registrado no Sistema UNICAD do BACEN, e divulgado na página da internet da JSL Arrendamento Mercantil S/A (www.jslleasing.com.br), cujo número é 0800-091-0901 e 0800-025-1335, para deficientes auditivos e de fala. O Manual de Procedimentos da Ouvidoria, bem como o sistema de registros estão adequados às disposições vigentes.

As informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgadas semestralmente no site da Companhia, conforme estabelecido no Capítulo VI, art. 14 da Resolução CMN nº 4.433/2015.

Considerando a quantidade de manifestações registradas durante o semestre (1 reclamação), podemos concluir que a estrutura da Ouvidoria implementada na JSL Arrendamento Mercantil S/A é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Companhia.

4. OCORRÊNCIAS CONSOLIDADAS

Durante o período em referência houve somente 1 reclamação de cliente na JSL Arrendamento Mercantil S/A:

2º semestre de 2018	1 reclamação	1 precedente solucionada
---------------------	--------------	--------------------------

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas, conforme segue:

- Precedente solucionada – A reclamação é procedente e o cliente encontra a solução por meio da Ouvidoria.



- Procedente Não Solucionada – A reclamação é procedente e o cliente não é totalmente atendido na busca da solução.
- Improcedente – quando não há procedência na ocorrência proposta pelo cliente.

Reforçamos nosso compromisso de pleno atendimento às demandas, com transparência, independência, imparcialidade e isenção, além da permanente busca de melhoria contínua.

JSL ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.

OUVIDORIA

JSL Arrendamento Mercantil S.A.

Alameda Xingu, 350, Ed. iTower, 17º andar, Alphaville, Barueri-SP, CEP: 06455-030. Tel.: (11) 3152-1000
www.jsleasing.com.br