

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

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

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Período de Apuração: 1/7 a 31/12/2017

*Planner Corretora de Valores S.A.*

*Planner Trustee Distribuidora de Títulos E Valores Mobiliários Ltda.*

*Planner Sociedade de Crédito ao Microempreendedor S.A.*

The logo for Planner, featuring the word "planner" in a lowercase, sans-serif font, followed by a stylized graphic element consisting of three vertical bars of varying heights, resembling a bar chart or a stylized 'N'.

## 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.

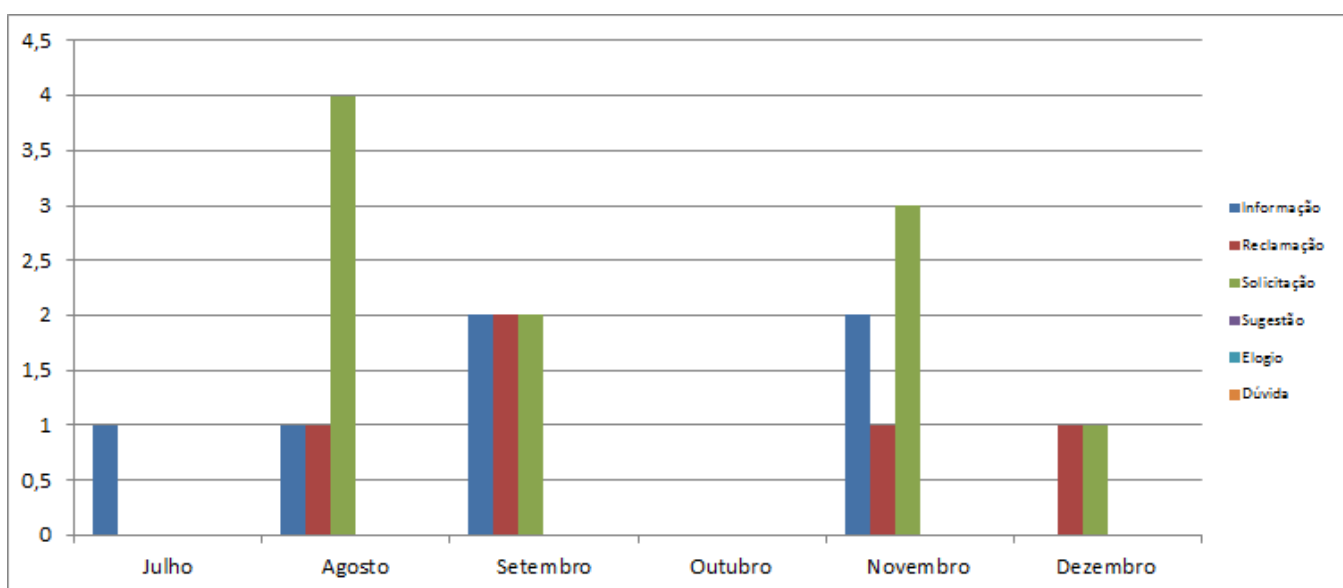
Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para atendimento da reclamação conforme Resolução 4.433 do BACEN.

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

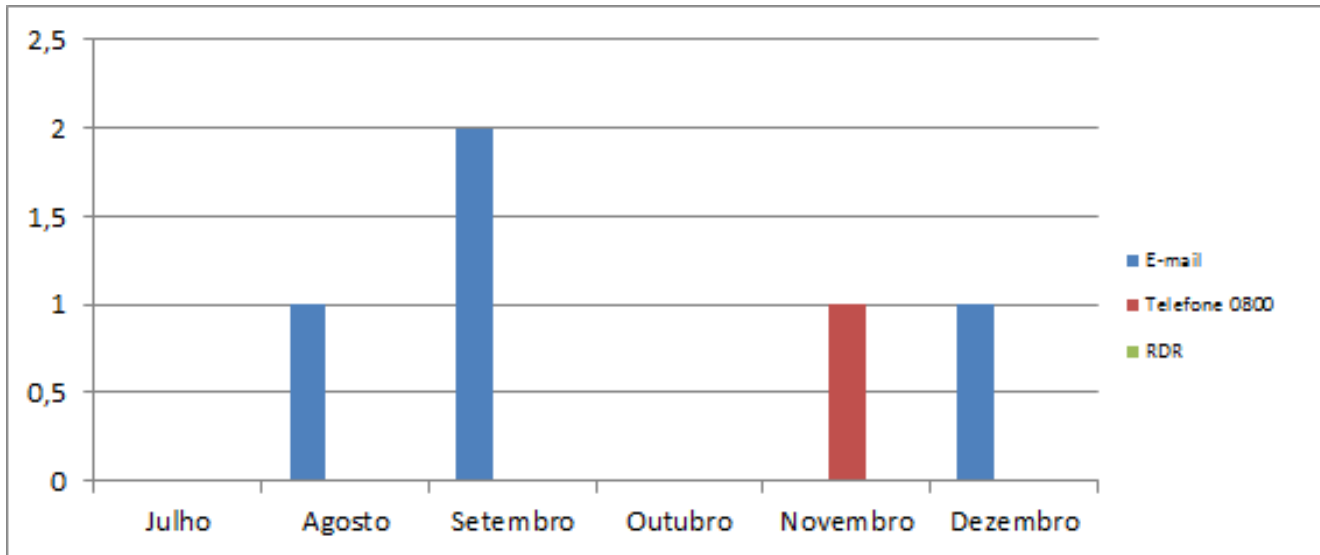
- Telefone: 0800 77 222 31 (ligação gratuita);
- Por e-mail: [ouvidoria@plannercorretora.com.br](mailto:ouvidoria@plannercorretora.com.br)
- Por formulário eletrônico, disponível nos site, seção Ouvidoria;
- Correspondência física;
- Visita presencial com agendamento prévio;

Horário de Atendimento: das 9 às 18h, de segunda a sexta, exceto feriados.

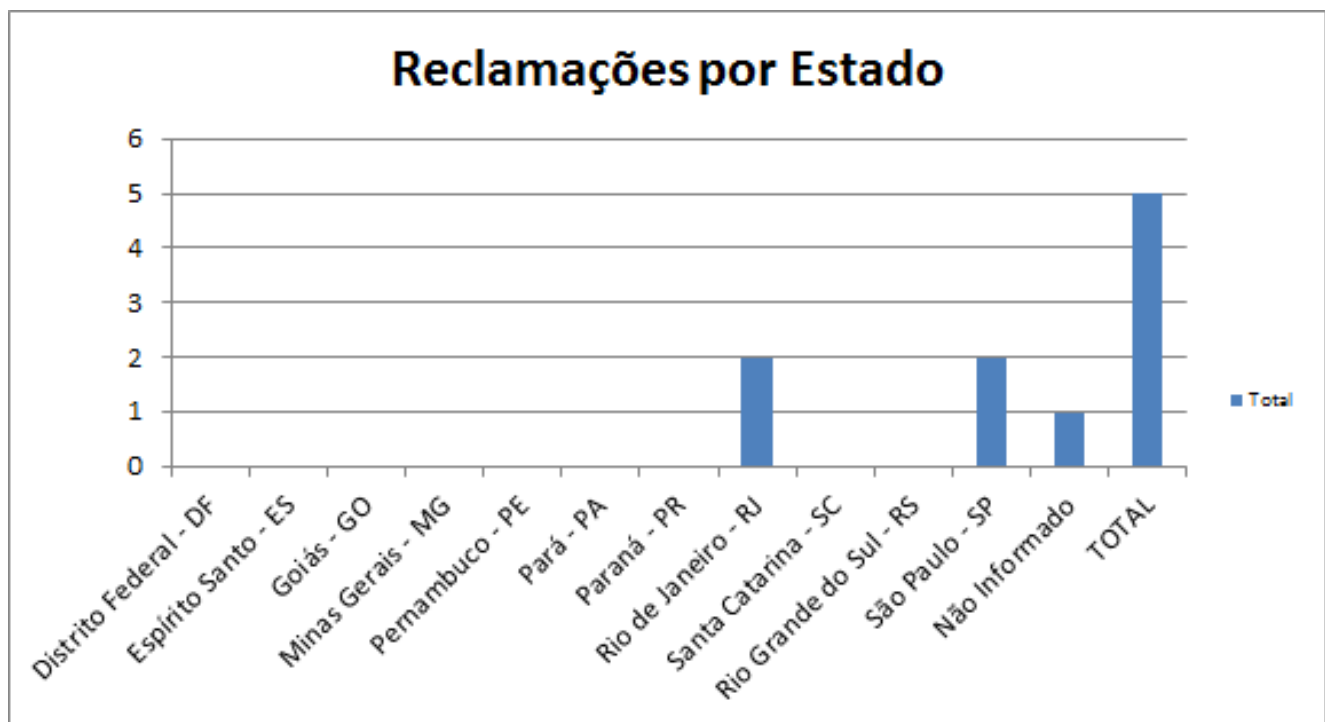
**DEMANDAS DO 2º SEMESTRE DE 2017**



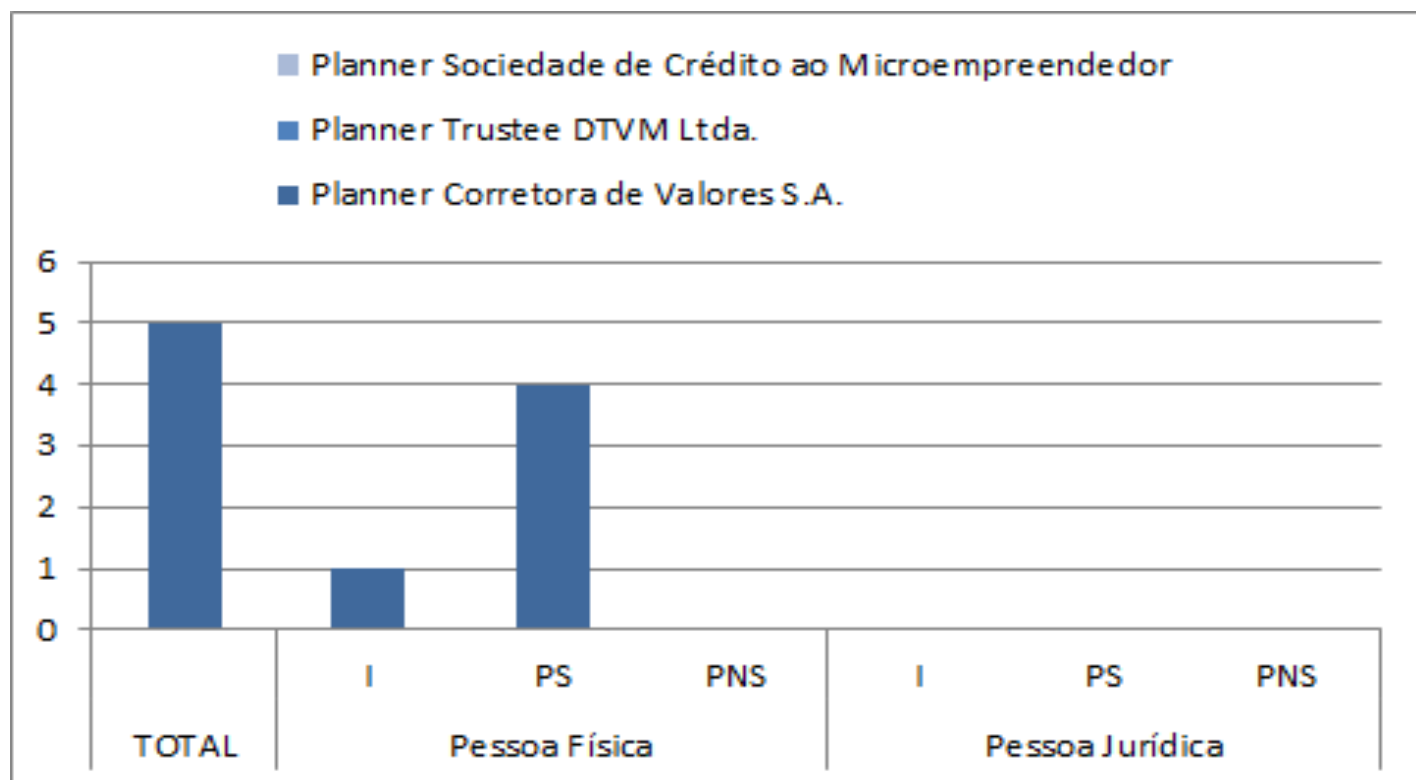
## CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA



## DEMANDAS CLASSIFICADAS POR REGIÃO DO 2º SEMESTRE DE 2017




## DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO IMPROCEDENTES, PROCEDENTES SOLUCIONADAS E PROCEDENTES NÃO SOLUCIONADAS RELATIVAS AO 1º SEMESTRE DE 2017



### 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.



*Ouvidoria: 0800 7722231*

*ouvidoria@plannercorretora.com.br*

**planner** 

***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*