

Segundo semestre de 2020

CREDIT SUISSE 

# Relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria



# Índice

<b>Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>Seção qualitativa.....</b>	<b>2</b>
Estrutura da Ouvidoria.....	2
Canais utilizados para contatar a Ouvidoria do Credit Suisse no Brasil.....	2
Certificação.....	2
Rotinas da Ouvidoria.....	3
Resultado da avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria.....	3
<b>Seção quantitativa .....</b>	<b>4</b>
Balço da demanda no período.....	4

# Introdução

São Paulo, 2 de fevereiro de 2021.

Em atendimento às exigências da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 (que entrou em vigor em 1º de dezembro de 2020, revogando a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, e a Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018), da Instrução Normativa CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, e das normas complementares, apresentamos neste relatório as atividades desempenhadas pela Ouvidoria das empresas do conglomerado do Credit Suisse no Brasil, no segundo semestre de 2020.

O Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 33.987.793/0001-33, é o componente único de Ouvidoria, responsável por atuar em nome das seguintes empresas:

Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A.	CNPJ 33.987.793/0001-33
Banco Credit Suisse (Brasil) S.A.	CNPJ 32.062.580/0001-38
Credit Suisse (Brasil) S.A. CTVM	CNPJ 42.584.318/0001-07
Credit Suisse Hedging-Griffo Corretora de Valores S.A.	CNPJ 61.809.182/0001-30

A sede de todas as empresas está localizada na Rua Leopoldo Couto de Magalhães Jr., 700, 10º andar, São Paulo.

# Seção qualitativa

## Estrutura da Ouvidoria

Ouvidoria constituída por um diretor e uma ouvidora.

**Diretor:** COO de IWM Brazil (diretor estatutário), responsável pela coordenação geral do processo.

**Ouvidora:** designada para desempenhar função específica e exclusiva, é responsável pela operacionalização das atividades do setor.

De acordo com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços do grupo Credit Suisse Brasil, a estrutura do componente organizacional de Ouvidoria instalada tem sido suficiente para atender à demanda dos clientes.

## Canais utilizados para contatar a Ouvidoria do Credit Suisse no Brasil

- website: <https://br.credit-suisse.com> e <https://www.cshg.com.br>
- serviço de Discagem Direta Gratuita (0800 772 0100)
- e-mails: [ouvidoria.br@credit-suisse.com](mailto:ouvidoria.br@credit-suisse.com) e [ouvidoria@cshg.com.br](mailto:ouvidoria@cshg.com.br)

## Certificação

Ouvidora devidamente certificada, de acordo com o disposto no Artigo 15º, parágrafos §1º, §2º e §3º, da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

## **Rotinas da Ouvidoria**

- a)** Atender, receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual. Identificar as reclamações registradas com um número de protocolo único, que será fornecido ao reclamante.
- b)** Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes acerca do andamento de suas demandas, informando o prazo previsto para a resposta.
- c)** Informar aos reclamantes o prazo previsto para a resposta final e esclarecer que, em relação às demandas da Resolução CMN nº 4.860, art. 6º – § 2º, esse prazo não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado – excepcionalmente e de forma justificada – uma única vez, por igual período, sendo o número de prorrogações limitado a 10% do total de demandas no mês. O demandante deverá ser informado sobre os motivos da prorrogação. O prazo para as demandas da ICVM nº 529 não deve ultrapassar o limite máximo de 15 (quinze) dias a contar da data do protocolo da demanda, exceto quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967 – neste caso, o prazo máximo será de 60 (sessenta) dias a contar de seu recebimento.
- d)** Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto no item “c”.
- e)** Em relação às demandas de instituições de que trata o parágrafo único do art.16 da Resolução CMN nº 4.860, enviar a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, que deve ser: (i) estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto; (ii) disponibilizada ao cliente ou usuário até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6º, inciso III – § 2º; e (iii) concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.
- f)** Elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro. Encaminhar o referido relatório à auditoria interna, ao comitê de auditoria e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição. Os relatórios ficarão armazenados por pelo menos 5 (cinco) anos, estando disponíveis para eventuais consultas do Banco Central do Brasil ou da CVM, ou por prazo superior, se houver determinação expressa da CVM, em caso de processo.
- g)** Divulgar semestralmente, nos respectivos endereços eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que o art.16 da Resolução CMN nº 4.860.
- h)** Informar e propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

## **Resultado da avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria**

Não há dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria (de que trata o parágrafo único do art.16 da Resolução CMN nº 4.860); pois, no segundo semestre de 2020, as empresas do conglomerado do Credit Suisse no Brasil às quais essa análise se aplica não tiveram registros de demandas sujeitas à referida avaliação.

## Seção quantitativa

### Balanço da demanda no período

No segundo semestre de 2020, houve 17 (dezessete) demandas nas empresas do conglomerado do Credit Suisse no Brasil, das quais 10 (dez) foram improcedentes; e 7 (sete) procedentes e solucionadas.

Seguem abaixo os respectivos registros:

### RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão no Banco Central do Brasil

- Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 33.987.793/0001-33
  - 1 (uma) reclamação improcedente.
- Banco Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 32.062.580/0001-38
  - 6 (seis) reclamações improcedentes.

### CVM – Comissão de Valores Mobiliários

- Credit Suisse Hedging-Griffo Corretora de Valores S.A., CNPJ 61.809.182/0001-30
  - 1 (uma) reclamação improcedente.

### Ouvidoria do Credit Suisse no Brasil

- Banco Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 32.062.580/0001-38
  - nenhum registro efetuado.
- Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 33.987.793/0001-33
  - nenhum registro efetuado.
- Credit Suisse (Brasil) S.A. CTVM, CNPJ 42.584.318/0001-07
  - nenhum registro efetuado.
- Credit Suisse Hedging-Griffo Corretora de Valores S.A., CNPJ 61.809.182/0001-30
  - 7 (sete) reclamações procedentes e solucionadas;
  - 2 (duas) reclamações improcedentes.

Todas as demandas foram atendidas e solucionadas dentro do prazo previsto na legislação vigente.