CREDIT SUISSE

Primeiro semestre de 2016

Relatório referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Índice

Introdução 1

Seção qualitativa 2

Estrutura da Ouvidoria: 2

Canais utilizados para contatar a Ouvidoria do Credit Suisse no Brasil: 2

Certificação: 2

Rotinas da Ouvidoria: 2

Seção quantitativa 3

Balanço da demanda no período: 3

Introdução

Em atendimento às exigências da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional – CMN, e normas complementares e da Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, apresentamos neste relatório as atividades desempenhadas pela Ouvidoria das empresas do conglomerado do Credit Suisse no Brasil, no primeiro semestre de 2016.

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 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 (Brasil) DTVM S.A.	CNPJ 30.121.792/0001-13
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: diretor estatutário das empresas do Grupo Credit Suisse no Brasil, responsável pelas áreas da Administração.

Ouvidora: designada para desempenhar função específica e exclusiva.

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
- Canal telefônico: 0800 772 0100
- E-mail: ouvidoria.br@credit-suisse.com e ouvidoria@cshg.com.br

Certificação:

Ouvidora devidamente certificada, de acordo com o disposto no Artigo 16º, parágrafos §1º, §2º e §3º, da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015.

Rotinas da Ouvidoria:

a) 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 reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas.

c) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode 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 e devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação. Nos casos em que as demandas dos investidores forem encaminhadas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) utilizando o sistema eletrônico EXP-GOI, o prazo para resposta dessas demandas será de até 15 dias, conforme estipulado no parágrafo §1º do Artigo 10 da ICVM nº 529/12.

d) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item "c".

e) Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao Comitê de Auditoria e à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório acerca da atuação da Ouvidoria, de acordo com o estabelecido na Resolução 4.433, de 23 de julho de 2015, e normas complementares e na Instrução Normativa CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012.

f) 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.

Seção quantitativa

Balanço da demanda no período:

No primeiro semestre de 2016, foram efetuados 14 registros na Ouvidoria, conforme classificação abaixo:

- 8 (oito) reclamações improcedentes;
- 4 (quatro) reclamações procedentes e solucionadas; e
- 2 (duas) ligações telefônicas indevidas, porém registradas.

Todas as demandas foram atendidas e solucionadas no prazo legal estabelecido.

No semestre findo em 30 de junho de 2016, com base na análise das reclamações registradas, não houve por parte da Ouvidoria proposições de medidas corretivas e de aprimoramento.