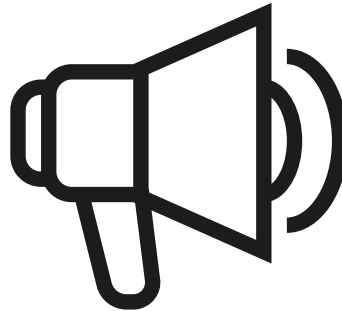


Relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Responsável: Ouvidoria UBS Brasil



Regulação aplicável:

1. Resolução 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional.
2. Resolução 28/2020, do Banco Central do Brasil
3. Resolução CVM nº 43/2021

A quem este procedimento se aplica?

Localidade
Brasil
Entidades Legais
<ul style="list-style-type: none">• Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A.• Banco Credit Suisse (Brasil) S.A.• Credit Suisse (Brasil) S.A. CTVM• Credit Suisse Hedging Griffo Corretora de Valores S.A.

Índice

1. Introdução	3
2. Seção Qualitativa	3
Estrutura da Ouvidoria:	3
Canais utilizados para contatar a Ouvidoria UBS Brasil:	3
Atividades da Ouvidoria:	4
Resultado da avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria	4
Critérios para qualificação de procedência das reclamações:	4
3. Seção quantitativa	5

1. Introdução

São Paulo, 17 de janeiro de 2025.

Em atendimento às exigências da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, da Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021, e das normas complementares, apresentamos neste relatório as atividades desempenhadas pela Ouvidoria das empresas listadas abaixo, parte do Grupo UBS no Brasil, no segundo semestre de 2024.

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.

2. Seção Qualitativa

Estrutura da Ouvidoria:

A Ouvidoria é constituída por um diretor e duas ouvidoras.

Diretor: responsável pela coordenação geral da atividade e supervisão.

Ouvidoras: designadas para atender as demandas recebidas, são responsáveis pela operacionalização das atividades do setor. As ouvidoras são devidamente certificadas, de acordo com o disposto no art. 15º, parágrafos §1º, §2º e §3º, da Resolução CMN nº 4.860, e art. 16º, parágrafos §1º, §2º e §3º, da Resolução BCB nº 28, ambas de 23 de outubro de 2020.

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

Canais utilizados para contatar a Ouvidoria UBS Brasil:

- Canal telefônico – serviço de discagem direta gratuita dedicada exclusivamente aos chamados de Ouvidoria através do número 0800 772 0100;
- Canal eletrônico - formulário eletrônico disponibilizado na rede mundial de computadores por meio do endereço UBS ([Ouvidoria | UBS Assuntos globais](#))
- Correspondência física – encaminhada para o endereço do UBS em São Paulo - SP, indicado na Introdução.

Atividades 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, e Resolução BCB nº 28, art. 7º, § 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 Resolução CVM nº 43 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 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-bases 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 2024, as empresas do Grupo UBS no Brasil às quais essa análise se aplica não tiveram registros de demandas sujeitas à referida avaliação.

Critérios para qualificação de procedência das reclamações:


As demandas encaminhadas à Ouvidoria serão qualificadas conforme os critérios relacionados a seguir:


- a) Improcedente:

- As que sejam relativas a demandas já solucionados satisfatoriamente pelo UBS;
 - Não sejam demandas sobre os serviços prestados pelo UBS como, por exemplo, sugestões, consultas, elogios, etc.;
 - Contatos de teste;
 - Cujo objeto seja de competência de outra instituição, do Brasil ou do exterior, ainda que pertencente ao mesmo conglomerado;
 - As recebidas por engano. Todas as ligações são gravadas, no entanto, se tratando destas ligações recebidas por engano, não há retorno e tampouco é gerado um número de protocolo;
 - Não caracterizem o descumprimento de legislação/regulação emanada pelo Conselho Monetário Nacional e Banco Central, de determinações impostas por outros órgãos com jurisdição sobre o UBS, ou que não revelem deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral;
 - Contatos recebidos de não clientes
- b) Procedente Não Solucionada (demandas em aberto): identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços ou atendimentos oferecidos aos clientes e consumidores em geral, em que não há a possibilidade de adoção imediata das medidas corretivas ou dos ajustes resolutivos aplicáveis, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis.
- c) Procedente Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas corretivas para a solução imediata.

3. Seção quantitativa

No segundo semestre de 2024, houve 19 (dezenove) demandas registradas nas empresas escopo deste relatório, das quais 07 (sete) foram consideradas improcedentes e 12 (doze) procedentes e solucionadas.

 UBS	Qualificação da Procedência 2º semestre de 2024		
	Improcedente	Procedente e solucionada	Procedente não solucionada
Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A.	-	-	-
Banco Credit Suisse (Brasil) S.A.	-	-	-
Credit Suisse (Brasil) S.A. CTVM	-	1	-
Credit Suisse Hedging-Griffo Corretora de Valores S.A.	7	11	-
Total	7	12	-

 UBS	Canal de Atendimento 2º semestre de 2024		
	RDR*	CVM	Canais diretos**
Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A.	-	-	-
Banco Credit Suisse (Brasil) S.A.	-	-	-
Credit Suisse (Brasil) S.A. CTVM	-	-	1
Credit Suisse Hedging-Griffo Corretora de Valores S.A.	4	-	14
Total	4	-	15

* Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – plataforma de recebimento de reclamações do Banco Central do Brasil

** Telefone, Formulário eletrônico, E-mail, Correspondência física

Mês de recebimento 2º semestre de 2024	
Julho	3
Agosto	4
Setembro	5
Outubro	2
Novembro	3
Dezembro	2

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