CREDIT SUISSE

Segundo semestre de 2022

Relatório semestral 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
Atividades da Ouvidoria 3
Resultado da avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria 3

Seção quantitativa **4**
Balanço da demanda no período 4

Introdução

São Paulo, 26 de janeiro de 2023.

Em atendimento às exigências da Resolução CMN nº 4.860, 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 do conglomerado do Credit Suisse no Brasil, no segundo semestre de 2022.

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 uma diretora e uma ouvidora.

Diretora: responsável pela coordenação geral do processo.

Ouvidora: designada para atender as demandas recebidas, 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 e 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.

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, 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-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 2022, 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 2022, houve 14 (quatorze) demandas registradas nas empresas do conglomerado do Credit Suisse no Brasil, das quais 05 (cinco) foram improcedentes; e 09 (nove) procedentes e solucionadas.

Seguem abaixo os respectivos registros:

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

- Banco Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 32.062.580/0001-38
  - 01 (uma) demanda improcedente.
- Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 33.987.793/0001-33
  - 01 (uma) demanda improcedente.

CVM – Comissão de Valores Mobiliários

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

Ouvidoria do Credit Suisse no Brasil

- Banco de Investimentos Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 33.987.793/0001-33
  - nenhum registro efetuado.
- Banco Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 32.062.580/0001-38
  - 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
  - 09 (nove) demandas procedentes e solucionadas;
  - 02 (duas) demandas improcedentes.

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