

Segundo semestre de 2018

CREDIT SUISSE 

# Relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria



# Índice

<b>1. Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Seção qualitativa</b> .....	<b>2</b>
2.1 Estrutura da Ouvidoria.....	2
2.2 Canais utilizados para contatar a Ouvidoria do Credit Suisse no Brasil.....	2
2.3 Certificação.....	2
2.4 Rotinas da Ouvidoria.....	3
<b>3. Seção quantitativa</b> .....	<b>4</b>
3.1 Balanço das demandas das empresas do conglomerado do Credit Suisse Brasil no período.....	4
3.2 Registros efetuados diretamente no SISCAP / RDR.....	4
3.3 Registros efetuados diretamente na Ouvidoria do conglomerado do Credit Suisse (Brasil).....	4
<b>4. Resultado da avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria</b> .....	<b>5</b>

# 1. Introdução

São Paulo, 4 de fevereiro de 2019.

Em atendimento às exigências da Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018, que alterou a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional – CMN, das 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 segundo semestre de 2018.

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

### 2.1 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.

### 2.2 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](mailto:ouvidoria.br@credit-suisse.com) e [ouvidoria@cshg.com.br](mailto:ouvidoria@cshg.com.br)

### 2.3 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.

## 2.4 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 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 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 (quinze) dias, conforme estipulado no parágrafo §1º do Artigo 10 da ICVM nº 529/12.
- d) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo informado no item “c”.
- e) Disponibilizar para os clientes e usuários de produtos e serviços, pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, conforme estipulado na Resolução 4.629, de 25 de janeiro de 2018, Circular 3.881, de 7 de março de 2018, e Carta Circular 3.880 de 11 de maio de 2018.
- f) Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao Comitê de Auditoria e à diretoria da instituição, ao fim de cada semestre, um 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.
- 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 trata o inciso III - parágrafo único do art. 8º da Resolução 4.629, de 25 de janeiro de 2018.
- h) 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.

## 3. Seção quantitativa

### 3.1 Balanço das demandas das empresas do conglomerado do Credit Suisse Brasil no período

No segundo semestre de 2018, foram registradas dez demandas diretamente na Ouvidoria do Credit Suisse, e uma demanda indevida no sistema SISCAP / RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil, conforme classificação abaixo:

### 3.2 Registros efetuados diretamente no SISCAP / RDR

Banco Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 32.062.580/0001-38:

- 1 (uma) reclamação improcedente.

### 3.3 Registros efetuados diretamente na Ouvidoria do conglomerado do Credit Suisse (Brasil)

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.

Banco Credit Suisse (Brasil) S.A., CNPJ 32.062.580/0001-38:

- nenhum registro efetuado.

Credit Suisse Hedging-Griffo Corretora de Valores S.A., CNPJ 61.809.182/0001-30:

- 1 (uma) reclamação procedente e solucionada;
- 9 (nove) reclamações improcedentes.

## 4. 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 inciso III do art. 8º - parágrafo único, da Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018, pois no segundo semestre de 2018, não houve registro de demandas nas empresas do conglomerado do Credit Suisse (Brasil), na qual a pesquisa é aplicável.