



**INTESA SANPAOLO
BRASIL SA**

INTESA SANPAOLO BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO

**Relatório das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria
referente ao 2º Semestre de 2020**

Data Base: 31/12/2020

Data do Relatório: 04/01/2021

Índice

1. Introdução.....	3
2. Estrutura e Atuação da Ouvidoria.....	3
3. Fluxo de Atendimento.....	4
4. Responsáveis pela Ouvidoria, Certificação e registro no UNICAD.....	4
5. Indicadores de Desempenho	5
6. Política de Ouvidoria	5
7. Demandas durante o Período	5
8. Controles de Registros	5
9. Parecer da Auditoria Interna	6
ANEXO A – Parecer da Auditoria Interna	7

1. Introdução

O presente relatório visa atender ao disposto no artigo 12º da Resolução 4860/2020 do Conselho Monetário Nacional que disciplina a constituição e funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas Instituições Financeiras e demais autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

A criação e desenvolvimento da função de Ouvidoria no Intesa Sanpaolo Brasil S.A – Banco Múltiplo (doravante “ISPBR”) iniciou-se no 2º Trimestre de 2016 dada a identificação de novos relacionamentos comerciais com pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, o que motivaram o estabelecimento do referido componente, cujo pleno desenvolvimento se deu ao final do 2º Trimestre de 2017.

2. Estrutura e Atuação da Ouvidoria

Na estrutura organizacional do ISPBR, a função de Ouvidoria é desempenhada pelo Departamento Jurídico, este ligado ao Diretor Presidente da Instituição e com acesso direto aos Conselhos de Administração e Conselho de Supervisão da mesma.

A Ouvidoria do ISPBR atende aos clientes e público em geral nos termos da regulação emanada pelo Conselho Monetário Nacional, nos ditames da Resolução 4860/2020 e Instrução Normativa CVM 529/2012, tendo como diretriz de atuação a Política de Ouvidoria do ISPBR e as determinações do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8078/1990.

Conforme a Resolução em vigor, a Ouvidoria não está subordinada ou vinculada a Componente Organizacional que configure Conflito de Interesse, exemplificados em Unidades de Negociação de Produtos e Serviços, Gestão de Riscos, Compliance e Auditoria Interna.

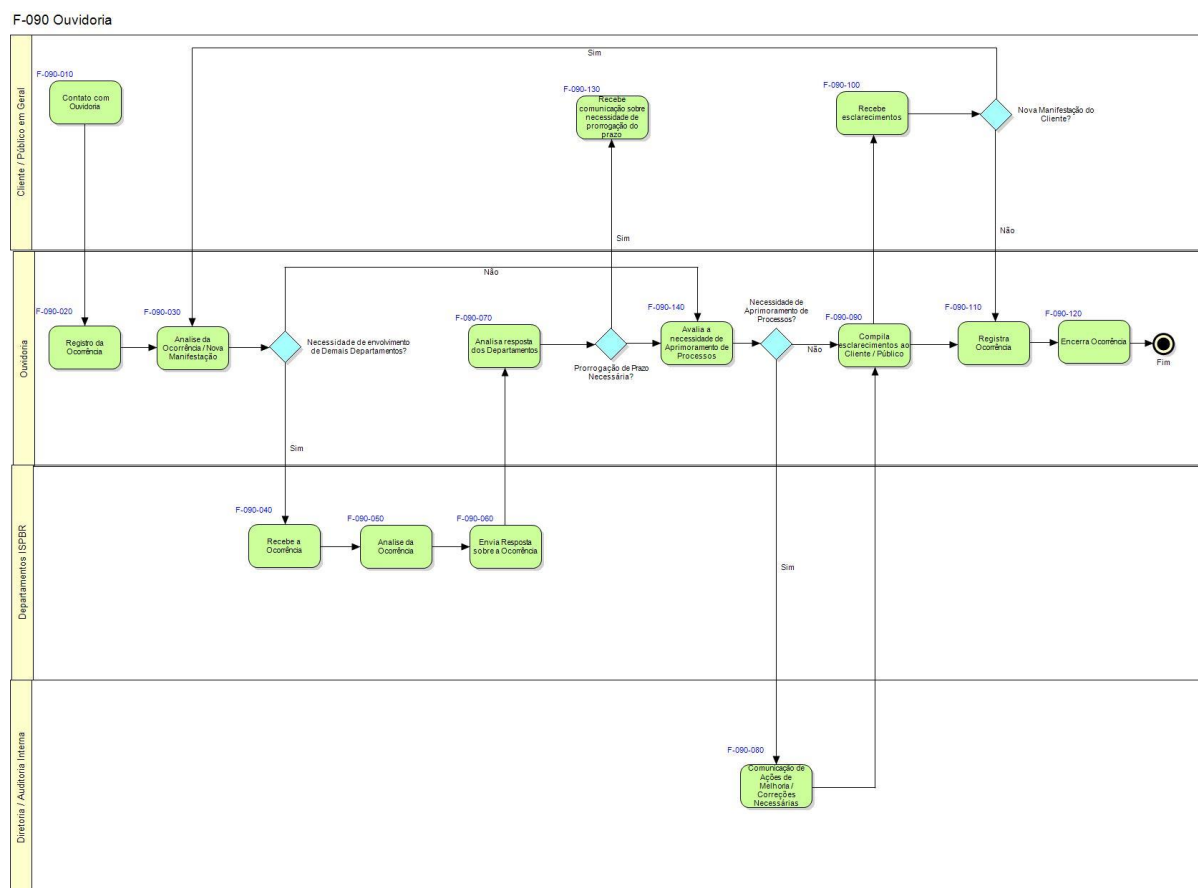
A Ouvidoria do ISPBR é o canal de instância máxima para mediação de eventuais conflitos, recebendo e registrando demandas de manifestações, sugestões, elogios, pedido de informações e reclamações de clientes e não clientes já anteriormente atendidos pelos canais habituais de atendimento e que não ficaram satisfeitos com a resolução de suas demandas.

O presente Relatório Semestral apresenta informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria do ISPBR no segundo semestre de 2020.

Optamos por divulgar em nosso Site corporativo (www.intesasanpaolobrasil.com.br), de forma sumarizada, os Dados Estatísticos das Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, em atendimento ao Artigo 13 da Resolução 4820/2020, o qual aguarda as informações complementares a serem estipuladas pelo Banco Central do Brasil, no teor do artigo 16º da supracitada Resolução.

3. Fluxo de Atendimento

O macro fluxo de atendimento da Ouvidoria do ISPBR, exemplificado abaixo, envolve o atendimento ao cliente / público em geral, registro das demandas, encaminhamento aos Departamentos do ISPBR eventualmente impactados e elaboração de resposta com retorno desta ao Cliente.



4. Responsáveis pela Ouvidoria, Certificação e registro no UNICAD

Conforme deliberação do Conselho de Administração do ISPBR, foi nomeado como Diretor Responsável pela Ouvidoria o Sr. Ferdinando Angeletti, Diretor-Presidente da Instituição.

Para a função de Ouvidor, foi indicada a Sra. Ana Paula Lisa Gibim, Chefe do Departamento Jurídico, devidamente certificada para as funções de ouvidora por entidade reconhecida pelo Banco Central do Brasil. Ambos os nomes encontram-se registrados no UNICAD.

5. Indicadores de Desempenho

O contato da Ouvidoria do ISPBR é divulgado nos meios de comunicação institucional, eletrônicos e impressos do ISPBR, de forma a maximizar o conhecimento deste canal de comunicação a todo o público consumidor, contendo: telefone e/ou e-mail de contato, bem como horário de atendimento da mesma (no *website* institucional do ISPBR).

O atendimento da Ouvidoria é feito por forma escrita, através de e-mail institucional específico, bem como por linha telefônica gratuita. Devido a corrente pandemia de COVID-19, o atendimento presencial nas instalações físicas do ISPBR encontra-se interrompido.

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria serão auferidos semestralmente, de forma a identificar a necessidade de eventuais ações corretivas, melhoria de processos e qualidade do processo em geral.

6. Política de Ouvidoria

O Conselho de Administração do ISPBR aprovou, em Outubro de 2016, política específica de Ouvidoria, contendo as diretrizes de atendimento e relacionamento, atribuições e responsabilidades da função e tratamento de demandas recebidas via sistema RDR do Banco Central.

A política é submetida a revisão minimamente anual, pela própria Ouvidoria.

7. Demandas durante o Período

No período entre 1º de Julho de 2020 e 31 de Dezembro de 2020 não foram registradas demandas escritas ou via telefônica à Ouvidoria do ISPBR. Não existiram registros para o ISPBR no *Ranking* de Instituições Financeiras por Índice de Reclamações do Banco Central do Brasil durante o período, bem como não existiram reclamações recebidas através do sistema RDR do Banco Central.

8. Controles de Registros

A Ouvidoria possui controles dos registros das manifestações e contatos realizados com a mesma, de forma a manter o histórico de atendimentos efetuados durante os últimos 5 (cinco) anos, incluindo-se em tais registros os dados do cliente, providências tomadas, registro da ocorrência, data e status dos registros e estatísticas.

9. Parecer da Auditoria Interna

Vide Anexo.

São Paulo, 04 de Janeiro de 2021

FERDINANDO ANGELETTI

Diretor Presidente e Diretor Responsável pela Ouvidoria

ANA PAULA LISA GIBIM

Ouvidora

ANEXO A – Parecer da Auditoria Interna