



**INTESA SANPAOLO  
BRASIL SA**

***INTESA SANPAOLO BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO***

**Relatório das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria  
referente ao 1º Semestre de 2021**

**Data Base: 30/06/2021**

**Data do Relatório: 01/07/2021**

## **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.

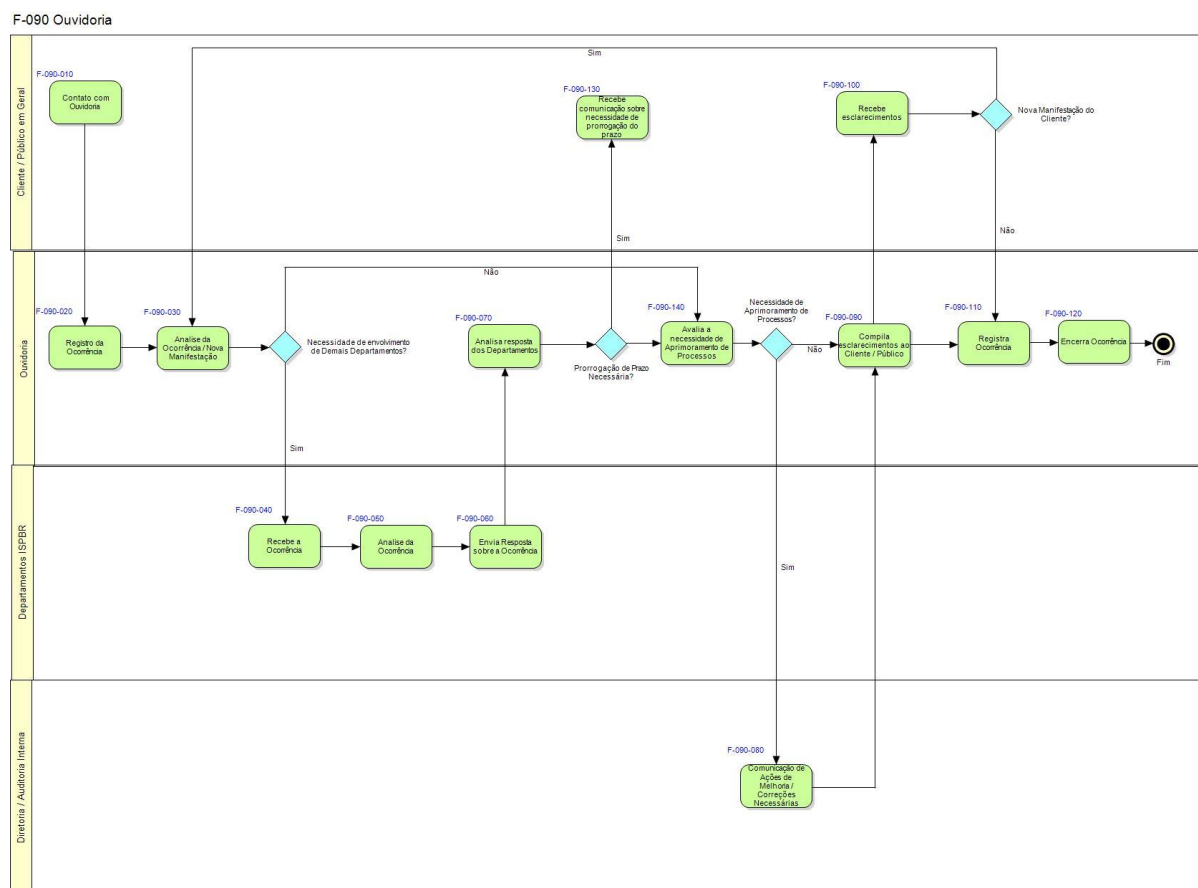
A Ouvidoria do ISPBR é o canal de instância máxima para mediação de eventuais conflitos, recebendo e registrando demandas de manifestações, sugestões, elogios, pedido de informações e reclamações de clientes e não clientes já anteriormente atendidos pelos canais habituais de atendimento e que não ficaram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

O presente Relatório Semestral apresenta informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria do ISPBR no primeiro semestre de 2021.

Optamos por divulgar em nosso Site corporativo ([www.intesasanpaolobrasil.com.br](http://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 Dra. 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 são 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 Janeiro de 2021 e 30 de Junho de 2021 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, 1º de Julho de 2021

**FERDINANDO ANGELETTI**

**Diretor Presidente e Diretor Responsável pela Ouvidoria**

**ANA PAULA LISA GIBIM**

**Ouvidora**

## **ANEXO A – Parecer da Auditoria Interna**