

OUVIDORIA BANCO JOHN DEERE

Data Base: Dezembro/20

RELATÓRIO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DA OUVIDORIA

Objetivo

Este relatório tem como objetivo apresentar as principais atividades desenvolvidas pelo Banco John Deere S.A. referente ao Componente Institucional de Ouvidoria, conforme Resolução nº 4.860.

Missão

Atuar como canal de comunicação entre o Banco John Deere, seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

A seguir, estão relacionadas as principais atividades desenvolvidas durante o semestre findo em 31 de Dezembro de 2020:

Eficácia & Comprometimento

Dado o contexto operacional do Banco John Deere e as características de seus clientes, os trabalhos realizados pelo departamento foram considerados como satisfatórios por esta direção em relação à missão estabelecida e ao comprometimento com a mesma.

Melhorias e Adequação da Estrutura

Em vista do número reduzido de manifestações dos clientes e do aprimoramento dos controles internos, não houve no período, recomendações nem melhorias a serem indicadas para o próximo semestre com relação aos serviços prestados pela Ouvidoria.

A Diretoria do Banco John Deere S.A. com base no reduzido número de manifestações ocorridas neste semestre e no contexto operacional da instituição, considera que a estrutura implementada é adequada e suficiente às necessidades do Banco John Deere e de seus clientes.

Certificação obrigatória

A Ouvidora do Banco John Deere encontra-se devidamente certificada para o exercício das atividades.

Dados Estatísticos

Neste segundo semestre de 2020, foram registrados 10 atendimentos pela Ouvidoria para o Banco John Deere.

No período não recebemos retorno da avaliação dos Clientes/Usuários.

Conclusão

O processo de Ouvidoria está sendo monitorado periodicamente pela administração do Banco John Deere S.A. com base nos relatórios semestrais realizados pela área de Ouvidoria e de sistemas de controles internos.

Mudanças na demanda por este canal de comunicação que requeiram adaptações da estrutura criada bem como eventuais melhorias recomendadas no relatório semestral pela área de Ouvidoria, serão devidamente analisadas por esta administração e, se julgadas necessárias, implementadas.

Indaiatuba, 29 de Janeiro de 2021.

DocuSigned by:

Fabiola da Silva Alves

D30C7557B5AD4C1...

Fabiola Alves
Diretora Financeira
Diretora Responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:

Alex Brauveres Ferreira

D122CD89EBFA42B...

Alex Brauveres Ferreira
Diretor de Crédito, Financeiro e Administração

DocuSigned by:

Israel Gobatto Oliveira

73BA3548FB544BD

Israel Gobatto de Oliveira
Diretor Estratégia e Transformação de Negócios

DocuSigned by:

Claudia Cristina Torello da Silva

ED966B9B42F1492...

Claudia Cristina Torello da Silva
Ouvidora

DocuSigned by:

Miwa Anbe

9D283CF2953A420...

Miwa Anbe
Auditoria Interna