



Divulgação das atividades da Ouvidoria do Banco Rabobank International Brasil

Período: 1º semestre 2020

São Paulo, 05 de agosto de 2020

O presente relatório tem por objetivo atender às exigências regulatórias da Resolução CMN n.º 4.433/15 (Artigo 6, inciso V e artigos 13 e 14) e da ICVM 529/12 (artigo 1º, parágrafo único, inciso II e Artigo 9º, inciso II) e contém as informações quantitativas e qualitativas acerca da estrutura e da atuação da Ouvidoria do Banco Rabobank International Brasil S.A. (“Rabobank”) referentes ao 1º Semestre de 2020 (01 de julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019).

1. Canais de Atendimento

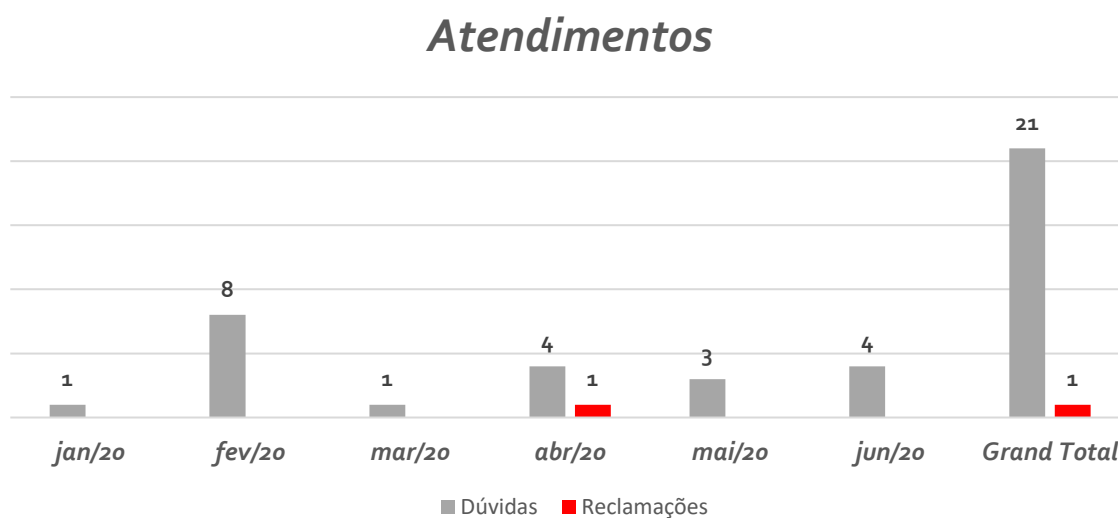
O Rabobank disponibiliza aos clientes os seguintes canais de atendimento de Ouvidoria:

- Ligação gratuita: 0800 703 7016
- E-mail: ouvidoria@rabobank.com
- Correio: Av. Das Nações Unidas, 12.995 – 7º Andar - Brooklin Novo - SP - SP - CEP: 04578-000

O horário de atendimento às demandas é de segunda a sexta feira, das 10h às 17h.

2. atendimentos realizados no período

Durante o 1º Semestre de 2020, foram realizados 22 atendimentos pela Ouvidoria do Rabobank, sendo que apenas 1 atendimento foi considerado efetivamente como reclamação, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



Em comparação com o semestre anterior, o número de atendimentos diminuiu 71% e o número de reclamações 50%.

Reclamações Qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada:

Durante o 1º semestre de 2020, conforme demonstrado no gráfico abaixo, 01 reclamação foi classificada como *Procedente*. Após a resolução da reclamação junto ao cliente, a área responsável efetuou registro do incidente na ferramenta de gestão de riscos e controles (Archer) e a conclusão do plano de ação ocorrerá em 30/09/2020.

Classificação das Reclamações

