



Divulgação das atividades da Ouvidoria do Banco Rabobank International Brasil

Período: 2º semestre 2019

São Paulo, 25 de junho 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 2º Semestre de 2019 (01 de julho de 2019 a 31 de dezembro de 2019).

1. Canais de Atendimento

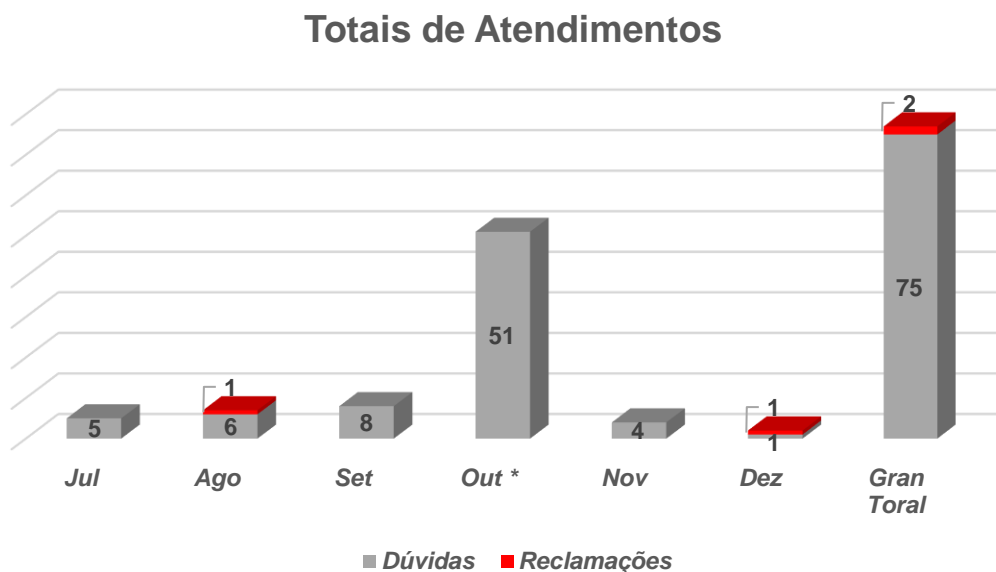
O Rabobank disponibiliza aos clientes os seguintes canais de atendimento de Ouvidoria:

- 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 2º Semestre de 2019, foram realizados 77 atendimentos pela Ouvidoria do Rabobank, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



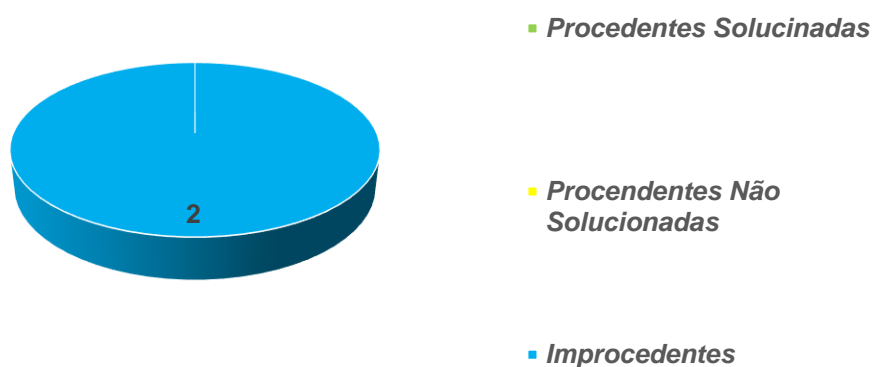
Em comparação com o semestre anterior, o número de atendimento aumentou 108%.

No mês de outubro/19, ocorreu acréscimo significativo nos atendimentos efetuados pelo canal de Ouvidoria, onde 44 contatos ocorreram devido a ocorrência de possível fraude envolvendo ilicitamente o nome do Banco Rabobank International Brasil S/A (Rabobank).

Para tratar do tema, além das orientações efetuadas através do canal de Ouvidoria, o Rabobank levou tais fatos ao conhecimento da autoridade policial competente, e publicou informativo na página inicial do seu site internet, noticiando o uso não autorizado de seu nome em possíveis fraudes praticadas por terceiros.

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

Classificação das Recomendações



Durante o 2º semestre de 2019, conforme demonstrado no gráfico acima, as 02 reclamações recebidas foram classificadas como *Improcedentes*, não havendo portanto nenhuma ação a ser tomada pelo Rabobank.