

OUVIDORIA BANCO JOHN DEERE

Relatório Semestral de Atividades
Data Base: Dezembro/2022

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 2022:

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 2022 foram registrados 08 atendimentos pela Ouvidoria para o Banco John Deere.

No período recebemos retorno de 01 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, 31 de Janeiro de 2023.

DocuSigned by:

Fabiola Silva Alves

D30C7557B5AD4C1...

Fabiola Alves

Diretora Financeira

Diretora Responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:

Alex Brauveres Ferreira

D122CD99EBFA42B...

Alex Brauveres Ferreira

Diretor de Crédito

DocuSigned by:

Israel Gobatto de 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:

Graciele Vendrusculo

016F65D5288D45B...

Graciele Vendrusculo

Auditoria Interna