

## OUVIDORIA BANCO JOHN DEERE

Relatório Semestral de Atividades  
Data Base: Dezembro/2023

### 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 29 de Dezembro de 2023:

### 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 2023 foram registrados 09 atendimentos pela Ouvidoria para o Banco John Deere.

No período não recebemos retorno de 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, 30 de Janeiro de 2024.

DocuSigned by:

*Fabiola Silva Alves*

D30C7557B5AD4C1...

Fabiola Alves  
Diretora Financeira  
Diretora Responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:

*Alex Brauveres Ferreira*

D122CD89EBFA42B...

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*

A3F11E9ABAFE4F8...

Graciele Vendrusculo  
Auditora Interna