

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2020

Atendendo ao disposto na [Resolução CMN nº 4.433](#), de 23 de julho de 2015, na Circular BACEN nº 3.503, de 26/7/2010, ambas em vigor até 01/12/2020, a Ouvidora da Caruana S.A. Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, apresenta o relatório de Ouvidoria, a respeito da atuação da área durante o segundo semestre de 2020.

O presente relatório foi elaborado abrangendo:

- ✓ **Seções Descritivas;**
 - Demandas / Mês;
 - Procedentes / Improcedentes.

- ✓ **Seções Estatísticas:**
 - Aspectos quantitativos;
 - Pesquisa de Satisfação

- **Seção Descritiva**

A Ouvidoria é responsável por:

- 1 - Receber e registrar as dúvidas, denúncias, sugestões, reclamações ou elogios, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos clientes da Instituição, em especial a aquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado por quaisquer de seus canais de atendimento;
- 2 - Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- 3 - Encaminhar resposta conclusiva para a demanda do reclamante no prazo de até 10 dias úteis, conforme regulamentação vigente do Banco Central;
- 4 - Sugere / recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas e serviços.

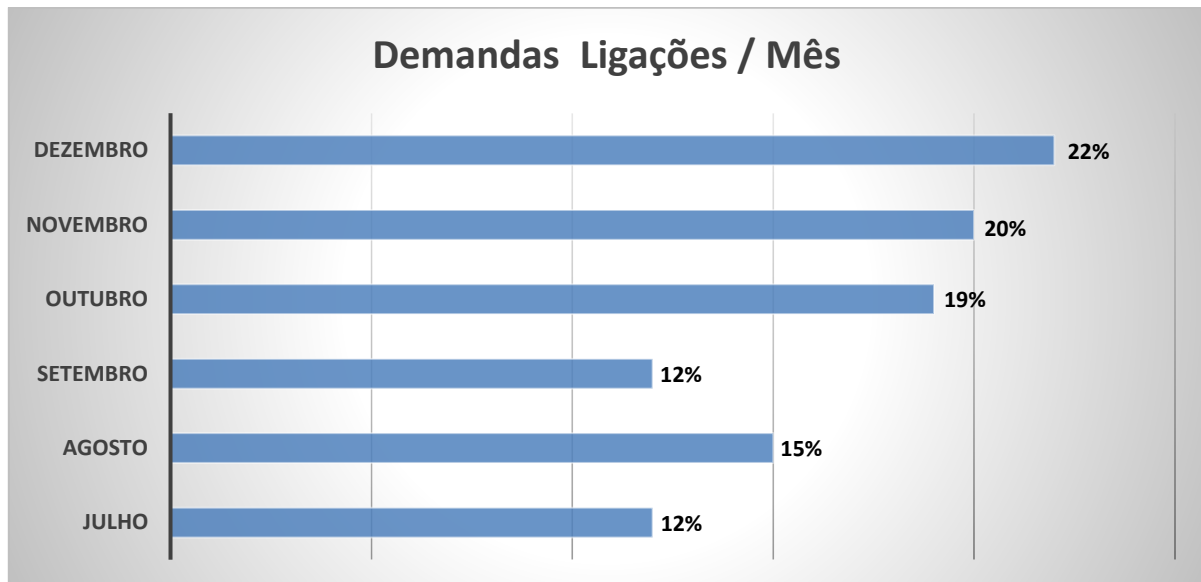
- A Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de comunicação:

Telefone: 0800 772 7210 – dias úteis das 9h às 17h.
Home Page: <https://www.caruanafinanceira.com.br/ouvidoria>
E-mail: ouvidoria@caruanafinanceira.com.br
Presencial: Av. do Café, 277 – 4º Andar – Vila Guarani – CEP 04311-000 - SP.

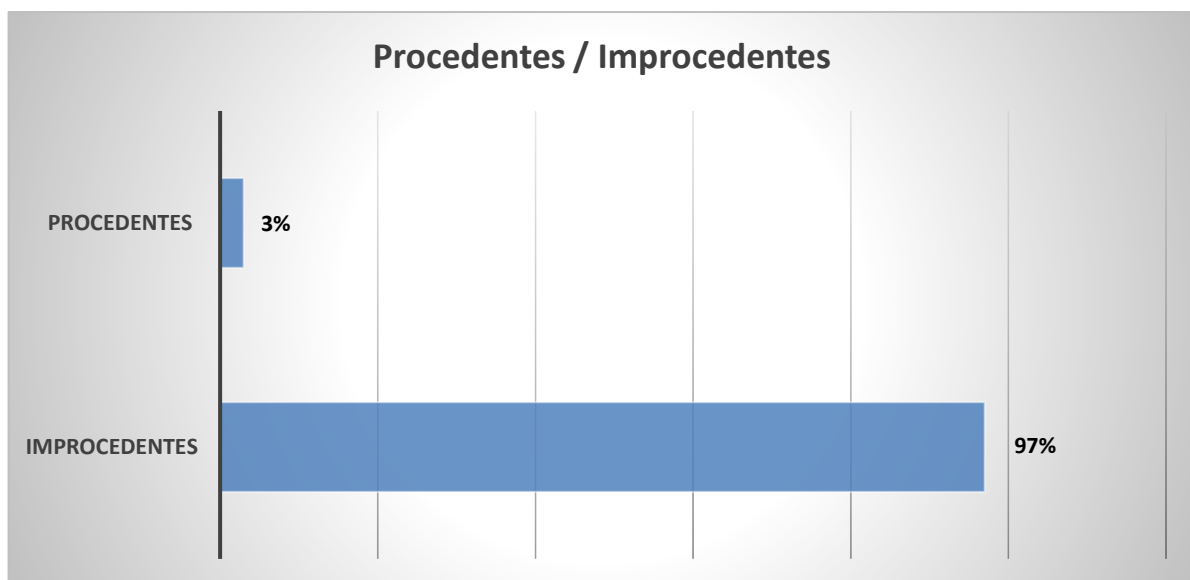
- **Seções Estatísticas**

- Aspectos quantitativos

Demandas / Mês

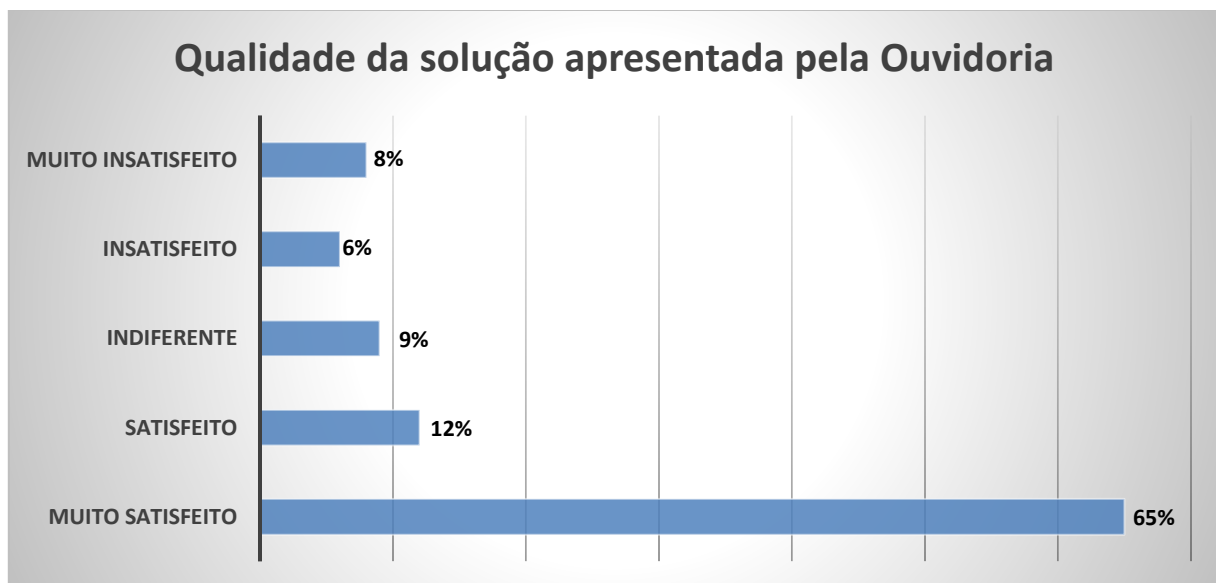
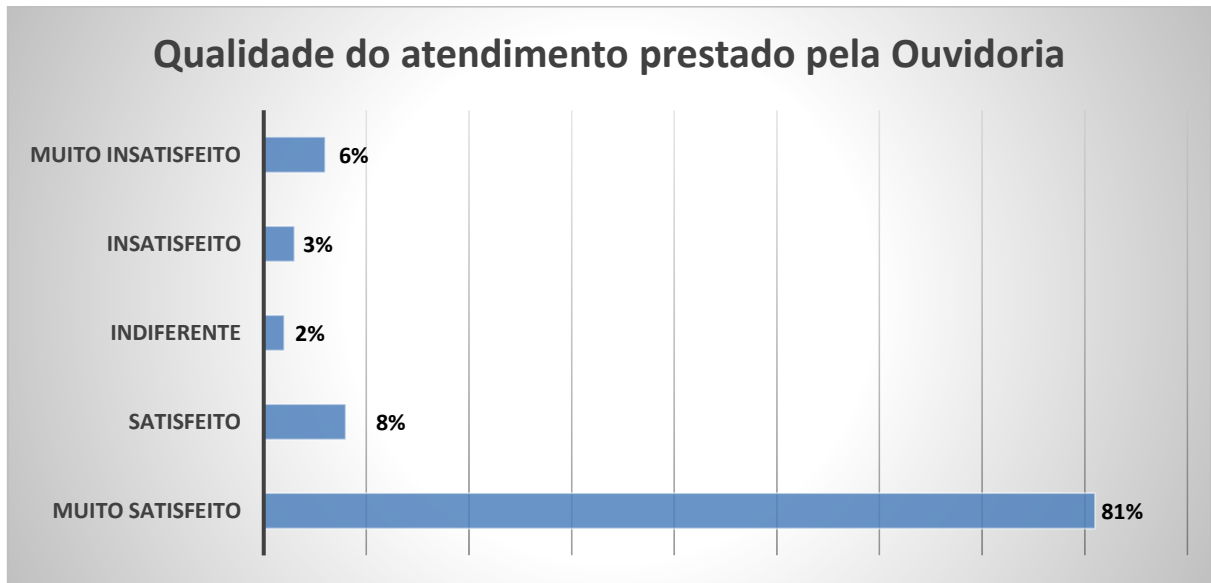


Procedentes e Improcedentes



➤ Pesquisa de satisfação

O Objetivo da pesquisa de satisfação é gerar informações qualitativas sobre o atendimento e a solução apresentada pela Ouvidoria, buscando a melhoria continua dos nossos serviços de acordo com as normativas vigentes.



Ouvidoria

Caruana S/A - Sociedade de Financiamento e Investimento