

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2021

Atendendo ao disposto na [Resolução CMN nº 4.860](#) de 23 de outubro de 2020 e [Resolução BCB nº 28](#) de 23 de outubro de 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 2021.

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 10h às 17h.

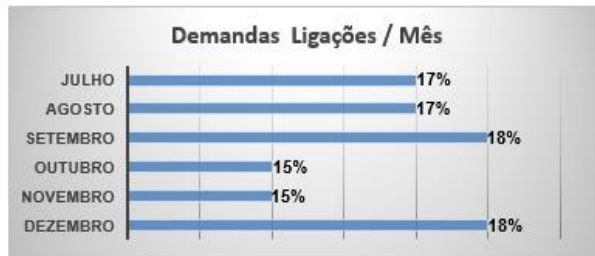
Home Page: <https://www.caruanafinanceira.com.br/ouvidoria>

E-mail: ouvidoria@caruanafinanceira.com.br

Presencial: Av. do Café, 277 – 4º Andar – Vila Guarani – CEP 04311-000 - SP.

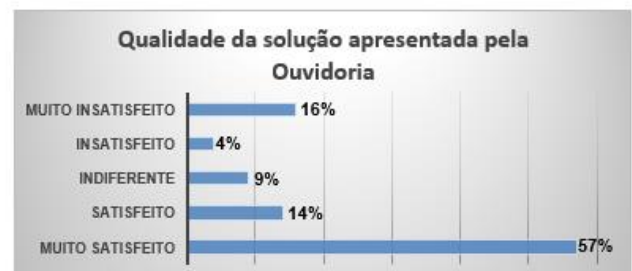
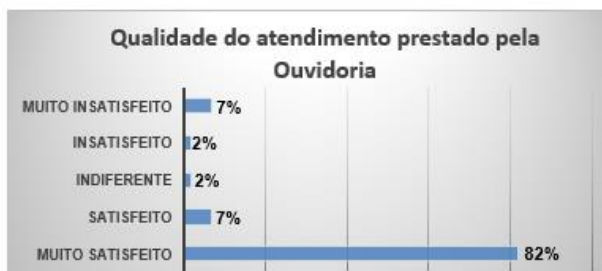
- **Seções Estatísticas**

- Aspectos quantitativos



- 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 contínua dos nossos serviços de acordo com as normativas vigentes.



Ouvidoria

Caruana S/A - Sociedade de Financiamento e Investimento