




RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2019

Título Relatório de Ouvidoria		
Área Emitente Ouvidoria	Data Base 2º Semestre 2019	

Sumário

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	3
1.1. RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA	3
1.2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	4
2. PROCEDIMENTO NO REGISTRO DE DEMANDAS.....	4
3. INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS.....	4
4. RDR – SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO	5
4.1. DEMANDAS RECEBIDAS NO RDR.....	5
5. PARECER FINAL.....	5

Título Relatório de Ouvidoria		
Área Emitente Ouvidoria	Data Base 2º Semestre 2019	

1. Estrutura e Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria do AL5 Bank, instituída de acordo com a Resolução CMN nº 4.433/2015, atua para assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares, servindo de canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A Ouvidoria, como órgão estatutário da Instituição, reporta-se diretamente ao Diretor Presidente, atuando com liberdade, autonomia e independência no exercício de suas atribuições corporativas, estatutárias e normativas, devendo dar sua contribuição no sentido de:

- Divulgar amplamente os seus canais de comunicação;
- Participar no processo de discussão de políticas institucionais;
- Construir sobre bases sólidas o relacionamento com o cliente.

1.1. Responsabilidades da Ouvidoria


Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos demandantes, atuando em todos os canais de recepção e tratamento de incidentes devidamente formatados, sendo:

- Canal de Atendimento da Ouvidoria (nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015);
- Canal de Denúncias - para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição (nos termos da Resolução CMN nº 4.567/2017);
- Registros realizados no Canal Fale Conosco (nos termos do Decreto nº 6.523/2008), quando relacionados a denúncias;
- Registros efetuados no Banco Central do Brasil pelo RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (nos termos da Circular BCB nº 3.729/2014).

A Ouvidoria, em decorrência da análise das questões recebidas, propõe à Diretoria Executiva da Instituição, conforme o caso, medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas da instituição.

Os dados relativos aos incidentes originados no Canal de Denúncias e Fale Conosco são tratados em instrumentos à parte, e divulgados internamente para a Diretoria Executiva.

Desta forma, os incidentes classificados como de Ouvidoria são aqueles para os quais não houve atendimento satisfatório nos canais de atendimento primário, na visão do reclamante, e

Título Relatório de Ouvidoria		
Área Emitente Ouvidoria	Data Base 2º Semestre 2019	

excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário.

1.2. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Os canais de atendimento da Ouvidoria são divulgados no site da Instituição, nos cartazes expostos em sua dependência e nos instrumentos contratuais e demais documentos de formalização das operações praticadas pela Instituição. São eles:

- 0800 726 5874 (Ligação Gratuita)
- Home Page: <https://al5bank.omd.com.br/al5bank/externo/cadastro.do>

2. Procedimento no Registro de Demandas


O atendimento prestado pela Ouvidoria, tem o seguinte tratamento:

- Identificado por meio de número de protocolo, fornecido ao demandante;
- Gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, a respectiva documentação é arquivada;
- Prazo máximo de atendimento de 10 (dez) dias úteis, contado a partir da data de abertura da demanda e informado ao cliente juntamente com o número de protocolo.

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão respondidas, de forma completa e precisa e em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial, a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas e as razões da necessidade da extensão do prazo, que poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias úteis.

3. Informações Quantitativas

No período de 01/07/2019 a 31/12/2019, foram registradas 05 (cinco) demandas no sistema de Ouvidoria, sendo estas as primeiras demandas registradas desde o início das atividades da instituição no ano de 2017. Todas foram resolvidas.

Título Relatório de Ouvidoria		
Área Emitente Ouvidoria	Data Base 2º Semestre 2019	

4. RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

O RDR (Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional) é um aplicativo destinado ao registro e ao encaminhamento de denúncias e reclamações apresentadas ao Banco Central do Brasil por clientes das instituições financeiras, das administradoras de consórcios e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

É através do RDR que o AL5 Bank toma conhecimento e presta esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas pelo cidadão demandante.

4.1. Demandas Recebidas no RDR

Para fins quantitativos deste relatório foram registradas 2 (duas) demandas no sistema RDR no período de 01/07/2019 a 31/12/2019. Todas foram resolvidas.

5. Parecer final

Este documento teve por objetivo relatar de forma quantitativa e qualitativa as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições no decorrer do 2º semestre do ano de 2019.

O presente relatório e a documentação relativa aos atendimentos realizados pelo canal de Ouvidoria, bem como as gravações telefônicas de atendimentos, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil na sede da instituição pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.