




RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2020

| | | |
|---|---|--|
| Título Relatório de Ouvidoria | |  |
| Área Emitente Ouvidoria | Data Base 2º Semestre de 2020 | |

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. CONSUMIDOR.GOV.BR | 5 |
| 5.2. DEMANDAS RECEBIDAS NO CONSUMIDOR.GOV.BR | 5 |
| 6. PARECER FINAL..... | 6 |

| | | |
|---|---|--|
| Título Relatório de Ouvidoria | |  |
| Área Emitente Ouvidoria | Data Base 2º Semestre de 2020 | |

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

| | | |
|---|---|--|
| Título Relatório de Ouvidoria | |  |
| Área Emitente Ouvidoria | Data Base 2º Semestre de 2020 | |

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.com.br/ouvidoria/>

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 01/07/2020 a 31/12/2020, foram registradas 56 (cinquenta e seis) demandas no sistema de Ouvidoria. Todas foram resolvidas.

| | | |
|---|---|--|
| Título Relatório de Ouvidoria | |  |
| Área Emitente Ouvidoria | Data Base 2º Semestre de 2020 | |

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 16 (dezesesseis) demandas no sistema RDR no período de 01/07/2020 a 31/12/2020. Todas foram resolvidas.

5. Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor. Trata-se de uma plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

5.2. Demandas Recebidas no Consumidor.gov.br

Para fins quantitativos deste relatório foram registradas 3 (três) demandas no Consumidor.gov.br no período de 01/07/2020 a 31/12/2020. Todas foram resolvidas.

| | | |
|---|---|--|
| Título Relatório de Ouvidoria | |  |
| Área Emitente Ouvidoria | Data Base 2º Semestre de 2020 | |

6. 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 2020.

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.