




# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**


## **2º SEMESTRE 2021**

Título <b>Relatório de Ouvidoria</b>		
Área Emitente <b>Ouvidoria</b>	Data Base <b>2º Semestre de 2021</b>	

## Sumário

<b>1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>3</b>
1.1. RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA .....	3
1.2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	4
<b>2. PROCEDIMENTO NO REGISTRO DE DEMANDAS.....</b>	<b>4</b>
<b>3. INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS.....</b>	<b>5</b>
<b>4. RDR – SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO .....</b>	<b>5</b>
4.1. DEMANDAS RECEBIDAS NO RDR.....	5
<b>5. CONSUMIDOR.GOV.BR .....</b>	<b>5</b>
5.2. DEMANDAS RECEBIDAS NO CONSUMIDOR.GOV.BR .....	6
<b>6. PARECER FINAL.....</b>	<b>6</b>

Este documento tem finalidade de compartilhamento apenas para: funcionários do AL5 Bank, convidados do negócio e parceiros, conforme necessário.

Título <b>Relatório de Ouvidoria</b>		
Área Emitente <b>Ouvidoria</b>	Data Base <b>2º Semestre de 2021</b>	

## 1. Estrutura e Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria do AL5 Bank, instituída de acordo com a Resolução CMN nº 4.860/2020, 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 4.860/2020);
- Canal Confidencial - para denúncias de indícios de ilicitude relacionados às atividades da Instituição (nos termos da Resolução CMN nº 4.859/2020);
- 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);
- Registros efetuados no portal Consumidor.gov.com;
- Demandas recebidas pelo correio eletrônico [ouvidoria@al5bank.com.br](mailto:ouvidoria@al5bank.com.br) e por correspondência física.

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 Confidencial e SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor são tratados em instrumentos à parte e reportados internamente à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.

**Este documento tem finalidade de compartilhamento apenas para: funcionários do AL5 Bank, convidados do negócio e parceiros, conforme necessário.**

Título <b>Relatório de Ouvidoria</b>		
Área Emitente <b>Ouvidoria</b>	Data Base <b>2º Semestre de 2021</b>	

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, podendo abranger: (i) as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e (ii) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

## 1.2. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:

- Divulgados no site e nos cartazes expostos nas dependências da Instituição e de seus Correspondentes no País;
- Informados nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
- Inseridos e mantidos permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

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.

**Este documento tem finalidade de compartilhamento apenas para: funcionários do AL5 Bank, convidados do negócio e parceiros, conforme necessário.**

Título <b>Relatório de Ouvidoria</b>		
Área Emitente <b>Ouvidoria</b>	Data Base <b>2º Semestre de 2021</b>	

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 01/07/2021 a 31/12/2021, foram registradas 60 (sessenta) demandas no sistema de Ouvidoria. Todas foram resolvidas.

### **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 21 (vinte e uma) demandas no sistema RDR no período de 01/07/2021 a 31/12/2021. 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

**Este documento tem finalidade de compartilhamento apenas para: funcionários do AL5 Bank, convidados do negócio e parceiros, conforme necessário.**

Título <b>Relatório de Ouvidoria</b>		
Área Emitente <b>Ouvidoria</b>	Data Base <b>2º Semestre de 2021</b>	

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 24 (três) demandas no Consumidor.gov.br no período de 01/07/2021 a 31/12/2021. Todas foram resolvidas.

## **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 2021.

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.

**Este documento tem finalidade de compartilhamento apenas para: funcionários do AL5 Bank, convidados do negócio e parceiros, conforme necessário.**