

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 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 (BCB) pelo RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (nos termos da Resolução BCB nº 222/2022);
- Registros efetuados no portal Consumidor.gov.com;

A Ouvidoria, em decorrência da análise das questões recebidas, propõe à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração 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 são tratados em instrumento à parte e reportados internamente à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.

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 BCB, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

1.2. Canais de Atendimento da Ouvidoria

As demandas de Ouvidoria no AL5 Bank são recebidas pelos seguintes canais:

- Telefone: 0800 726 5874
- Home Page: <https://al5bank.com.br/ouvidoria/>
- Correio eletrônico: ouvidoria@al5bank.com.br
- Correspondência física.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são amplamente divulgados:

- Nos ambientes físicos e/ou nas plataformas digitais 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 atualizados em sistema de registro de informações do BCB.

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 são respondidas, de forma completa e precisa e, em caso de justificada impossibilidade de atendimento no prazo inicial, a Ouvidoria comunica ao cliente as providências já adotadas e as razões da necessidade da extensão do prazo, prorrogado por mais 10 (dez) dias úteis.

3. Informações Quantitativas

No período de 01/07/2023 a 31/12/2023, foram registradas 24 (vinte e quatro) demandas no sistema de Ouvidoria. Todas foram resolvidas.

4. RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

O RDR/SISCAP é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BCB), tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BCB pelo cidadão demandante.

4.1. Demandas Recebidas no RDR/Bacen

Foram registradas 05 (cinco) demandas no sistema RDR no período de 01/07/2023 a 31/12/2023, representando 20% do total das demandas de Ouvidoria. Todas foram resolvidas.

4.2. Ranking de Reclamações BCB

O Ranking de Reclamações é formado a partir das demandas do público registradas nos canais de atendimento do BCB: internet, correspondência, presencialmente ou telefone (145). Participam do Ranking as instituições financeiras de demais instituições autorizadas e reguladas pelo BCB.

Nas listagens do ranking são apresentadas informações sobre reclamações registradas contra as instituições participantes, sendo classificadas como:

- **Reclamações reguladas procedentes:** quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.
- **Reclamações reguladas – outras:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.
- **Reclamações não reguladas:** quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do BCB.
- **Total de reclamações:** valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas.

Para entender mais sobre o Ranking de Reclamações, basta acessar o link <https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoesentenda> do BCB.

A seguir, o resultado da instituição para o 3º e 4º trimestres de 2023.

- **3º Trimestre/2023**

Instituição Financeira	Reclamações reguladas procedentes ¹	Clientes ²
AL5 S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	0	19.414
Reclamações reguladas procedentes		0
Reclamações reguladas - outras		2
Reclamações não reguladas		2
Total de reclamações		4

- **4º Trimestre/2023**

Instituição Financeira	Reclamações reguladas procedentes ¹	Clientes ²
AL5 S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	0	19.469
Reclamações reguladas procedentes		0
Reclamações reguladas - outras		2
Reclamações não reguladas		0
Total de reclamações		2

Método de classificação:

¹Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

²Quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

³Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

5. Consumidor.gov.br

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 monitorada pelos Procons e pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

Em 26/09/2023 foi realizada a desativação do cadastro do AL5 Bank na plataforma do Consumidor.gov, devido à extinção do convênio de crédito consignado que a instituição possuía com o INSS.

5.1. Demandas Recebidas no Consumidor.gov.br

Para fins quantitativos desse relatório foram registradas 16 (dezesesseis) demandas no Consumidor.gov.br no período de 01/07/2023 a 31/12/2023. A relação de demandas foi gerada por data de abertura. Todas foram resolvidas.

6. Considerações Finais

Esse 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 2023.

O presente relatório foi elaborado pelo diretor responsável pelo Canal de Ouvidoria, aprovado pelo Conselho de Administração do AL5 Bank e será mantido, juntamente com as documentações e as gravações telefônicas relativa aos atendimentos realizados, à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.