

Relatório sobre as atividades da Ouvidoria

I – Identificação

Razão social:	Banco Randon S.A		
CNPJ:	11.476.673/0001-39	Data-base:	06/2020
Diretor responsável:	Jaime Marchet		
Ouvidor:	Andreia Scariote		

II – Aspectos descritivos da estrutura e das atividades da Ouvidoria

Subordinação Diretoria-Administrativa	Composição 02 ouvidores
---	-----------------------------------

Estrutura para o atendimento das exigências legais e regulamentares:

I. Apresentação

Visando atender plenamente as exigências legais e buscar a satisfação total dos nossos clientes, o Banco Randon mantém um setor de Ouvidoria o qual está atuante desde o segundo semestre de 2010.

II. Elementos utilizados na definição da estrutura de Ouvidoria

a) A estrutura organizacional do Banco Randon é composta pela ordem:
Conselho de Administração – Diretoria – Ouvidoria – Áreas
Administrativa, Tesouraria, Controladoria, Riscos, Controles Internos e Conformidade (Compliance), Auditoria, Crédito e Comercial.

b) Foi nomeado um funcionário para receber as demandas dos clientes seja através do telefone, e-mail, carta ou fax e em sua ausência um funcionário substituto. A estrutura desta área atende plenamente as solicitações do BACEN e está adequada ao porte da instituição.

III. Responsabilidade da Ouvidoria

É responsável por receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado na sede ou nas dependências do banco.

IV. Logística implantada

- a) atendimento via DDG 0800 6450-500, no horário das 09h às 17h, nos dias úteis;
- b) utilização de planilha eletrônica para registro e acompanhamento das manifestações dos usuários.
- c) utilização de planilha eletrônica para registro e acompanhamento da avaliação de atendimento afim de atender a resolução CMN nº 4.629/18.

V. Equipamentos utilizados: computador de mesa com configuração compatível com as necessidades da área, aparelho telefônico e impressora.

<p>VI. Rotinas utilizadas: processo padronizado e definido pelo Manual de Procedimentos de Ouvidoria do Banco Randon.</p>	
<p>Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria</p> <p>Não há deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.</p>	
<p>Comprometimento da Administração</p> <p>O comprometimento da administração deste Banco com a adequada execução das atividades da Ouvidoria está expresso no estatuto social e refletido no empenho em oferecer condições adequadas de trabalho aos funcionários daquele componente organizacional.</p>	
<p>Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria</p> <p>No decorrer do período-base deste relatório não foram encaminhadas proposições à Administração.</p>	
<p>Sistema de Ouvidoria do Banco Randon</p> <p>Para gerenciar as demandas encaminhadas à Ouvidoria, foi elaborada a planilha de acompanhamento de manifestações, permitindo visualizar o histórico das demandas recebidas.</p>	
<p>Exame de certificação dos ouvidores</p> <p>O Banco Randon possui 02 ouvidores devidamente qualificados através do exame de certificação ministrado pela empresa ABBC - Associação Brasileira dos Bancos.</p>	
<p>III – Aspectos estatísticos das atividades da Ouvidoria</p> <p>Durante o primeiro semestre de 2020 houve uma demanda através dos canais de atendimento disponíveis para acesso do usuário, que foi classificada como procedente.</p>	
<p>IV – Avaliação do atendimento da Ouvidoria</p> <p>Para os clientes e usuários que registraram reclamações diretamente na Ouvidoria, é disponibilizada avaliação direta da qualidade do atendimento prestado.</p> <p>Em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto, a nota média do 1º semestre de 2020 foi de 1 para as duas avaliações, relacionadas à solução apresentada e à qualidade do atendimento.</p>	
<p>Caxias do Sul, 30 de julho de 2020.</p>	
<p>BANCO RANDON S.A</p>	
<p>Jaime Marchet Diretor Administrativo e Responsável pela Ouvidoria</p>	<p>Andreia Scariote Ouvidora</p>