

Relatório sobre as atividades da Ouvidoria

I – Identificação

Razão social:	Banco Randon S.A		
CNPJ:	11.476.673/0001-39	Data-base:	12/2018
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.

VI. Rotinas utilizadas: processo padronizado e definido pelo Manual de Procedimentos de Ouvidoria do Banco Randon.

Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria

Não há deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

Comprometimento da Administração

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.

Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria

No decorrer do período-base deste relatório não foram encaminhadas proposições à Administração.

Sistema de Ouvidoria do Banco Randon

Para gerenciar as demandas encaminhadas à Ouvidoria, foi elaborada a planilha de acompanhamento de manifestações, permitindo visualizar o histórico das demandas recebidas.

Exame de certificação dos ouvidores

O Banco Randon possui 02 ouvidores devidamente qualificados através do exame de certificação ministrado pela empresa ABBC - Associação Brasileira dos Bancos.

III – Aspectos estatísticos das atividades da Ouvidoria

Durante o segundo semestre de 2018 não houve demanda através dos canais de atendimento disponíveis para acesso do usuário.

Caxias do Sul, 17 de janeiro de 2019.

BANCO RANDON S.A

Jaime Marchet
Diretor Administrativo e Responsável pela
Ouvidoria

Andreia Scariote
Ouvidora