

## Relatório sobre as atividades da Ouvidoria

### I – Identificação

<b>Razão social:</b>	Banco Randon S.A		
<b>CNPJ:</b>	11.476.673/0001-39	<b>Data-base:</b>	12/2020
<b>Diretor responsável:</b>	Jaime Marchet		
<b>Ouvidor:</b>	Andreia Scariote		

### II – Aspectos descritivos da estrutura e das atividades da Ouvidoria

<b>Subordinação</b> Diretoria-Administrativa	<b>Composição</b> 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><b>VI. Rotinas utilizadas:</b> processo padronizado e definido pelo Manual de Procedimentos de Ouvidoria do Banco Randon.</p>	
<p><b>Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria</b></p> <p>Não há deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.</p>	
<p><b>Comprometimento da Administração</b></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><b>Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria</b></p> <p>No decorrer do período-base deste relatório não foram encaminhadas proposições à Administração.</p>	
<p><b>Sistema de Ouvidoria do Banco Randon</b></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><b>Exame de certificação dos ouvidores</b></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><b>III – Aspectos estatísticos das atividades da Ouvidoria</b></p> <p>Durante o segundo semestre de 2020 não houve demanda através dos canais de atendimento disponíveis para acesso do usuário..</p>	
<p><b>IV – Avaliação do atendimento da Ouvidoria</b></p> <p>Durante o segundo semestre de 2020 não houve demanda através dos canais de atendimento disponíveis para acesso do usuário, portanto não há registros de avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.</p>	
<p>Caxias do Sul, 20 de janeiro de 2021.</p>	
<p>BANCO RANDON S.A</p>	
<p>Jaime Marchet Diretor Administrativo e Responsável pela Ouvidoria</p>	<p>Andreia Scariote Ouvidora</p>