

Relatório de Ouvidoria
Resolução CMN nº 4.433/2015
Referente 1º semestre de 2017



Av. Brig. Faria Lima, 2179 | 8º andar
01452-000 | São Paulo | SP
Tel: +55 11 3095-7070
Fax: +55 11 3095-7071
www.andbank.com.br

Ouvidoria: 0800 600 16 77 | ouvidoria@andbank-lla.com.br

À

Administração do Banco Andbank (Brasil) S.A. e da
LLA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.
Auditoria Interna

Prezados Senhores,

Dando cumprimento ao disposto no artigo 13º, da Resolução 4.433, de 23.07.2015, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 30.06.2017.

O presente Relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Circular 3.503, de 25.07.2010, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística, compreendendo as instituições Banco Andbank (Brasil) S.A. e LLA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. ("Grupo Andbank").

Seção Descritiva

1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01.01.2017 até 30.06.2017.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários do Grupo Andbank apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento;
- Não obstante tal histórico, o Grupo Andbank planejou dotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- O Grupo Andbank, por intermédio de sua Ouvidoria executa as seguintes atividades:
 - a) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;

- b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Grupo Andbank;
 - c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 9 (nove) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
 - d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.
- O Grupo Andbank implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “2” deste relatório;
 - Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular 3.503, de 25.07.2010, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG do Banco Andbank e da LLA DTVM constam do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está divulgado em sua página na internet (www.andbank-lla.com.br);
 - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr. Marc Simonet Pons como Diretor Responsável pela Ouvidoria, a Sra. Joana Joice F. da Silva como ouvidora titular e o Sr. Eurico Martins como ouvidor suplente.
 - O componente de Ouvidoria está incluído no Estatuto Social do Banco Andbank Brasil S.A. - Capítulo VI, ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins e no Capítulo IX do Contrato Social da LLA Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

Diante do exposto, concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atenderá satisfatoriamente aos objetivos propostos.

2. Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

A Ouvidoria no Grupo Andbank apresenta as seguintes características:

- i- Está localizada na Sede da Instituição à Avenida Brigadeiro Faria Lima, 2.179 - 8º. Andar - CEP 01452-000, São Paulo-SP;
- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composta somente por uma pessoa, o próprio ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- iv- Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor, o atendimento será efetuado por Eurico Martins;

- v- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e números de telefone 0800-600.1677 e e-mail ouvidoria@andbank-lla.com.br para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

Considerando o número de reclamações no período sob avaliação, podemos concluir que a estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender a missão e objetivos da Ouvidoria.

3. Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, nos termos dos arts. 3º inciso III, da Resolução nº 4.433 de 2015, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:

No dia 14 de junho de 2017, foi implementado o novo sistema de gravação de voz (Asteriks IPBX).

4. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 16º da Resolução nº 4.433 de 2015:

Em cumprimento ao art. 16º, a certificação da Ouvidora Joana Joice F. da Silva ocorreu no dia 23/02/2017 e do Ouvidor Eurico Martins em 25/02/2016, ambos através do curso / exame aplicado pela Ancord, entidade de reconhecida capacidade técnica, sendo cumprido dentro do prazo previsto em lei.

Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:

- a) **Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:**

Demanda	Crerios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias úteis.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
DATA-BASE: 30.06.2017							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Temas – Carta Circular 3298/08	713	712	1	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	-	-	-	-	-	-	-

Legenda:

I = improcedente

PS = procedente solucionada

PNS = procedente não solucionada

b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
DATA-BASE: 30.06.2017							
Demandas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Total
Temas – Carta Circular 3.298/08	109	182	161	101	93	67	713
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (EM DIAS)	-	-	-	-	-	-	-

c) Quantidades de demandas por e-mail

Demandas	Pessoa Física	Pessoa Jurídica	I	PS	PNS	Total
e-mails	16	0	0	16	0	16

Prazo médio atendimento demandas (em dias)	10	0	0	10	0	10
--	----	---	---	----	---	----

d) Registros no RDR

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO IV - QUANTIDADE DE DEMANDAS							
DATA-BASE: 30.06.2017							
Demandas		Pessoa Física	Pessoa Jurídica	I	PS	PNS	Total
RDR		6	0	2	6	0	8
Prazo médio atendimento demandas (em dias)		8	0	0	8	0	8

São Paulo, 10 de julho de 2017.

Marc Simonet Pons

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Eurico Martins

Ouvidor