

**Relatório de Ouvidoria**  
**Resolução CMN nº 4.860/2020**  
**Referente 1º semestre de 2021**

**ANDBANK** /  
*Private Bankers*

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

Prezados Senhores,

Dando cumprimento ao disposto no artigo 13º, da Resolução 4.860, de 23.10.2020, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 30.06.2021.

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., seus correspondentes e o Andbank 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 01.01.2021 até 30.06.2021.

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 optar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas dos clientes fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o 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 do Andbank DTVM constam do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está divulgado em sua página na internet ([www.andbank.com/brasil/](http://www.andbank.com/brasil/));
  - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr. Jordi Iglesias Palau como Diretor Responsável pela Ouvidoria, a Sra. Sra. Amanda Lisa Simões e a Sra. Aline Araujo de Sena como ouvidores.
  - 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 do Andbank 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 - 9º. Andar - CEP 01452-000, São Paulo - SP;
- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composta por duas pessoas, os ouvidores são diretamente supervisionados pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;

- iv- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e números de telefone 0800-600.1677 e e-mail [ouvidoria@andbank.com.br](mailto:ouvidoria@andbank.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. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 15º da Resolução nº 4.860 de 2020:**

Em cumprimento ao art. 15º, dos Ouvidores, Amanda Lisa Simões em 13/01/2020 e Aline Araujo de Sena em 15/01/2020, através do curso / exame aplicado pela Febraban e ABBC, entidades 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:

<b>Demanda</b>	<b>Crítérios utilizados</b>
<b>Improcedente</b>	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
<b>Procedente solucionada</b>	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.
<b>Procedente não solucionada</b>	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias úteis.

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA</b>							
<b>QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO</b>							
<b>PERÍODO: 01.01.2021 a 30.06.2021</b>							
<b>Demandas</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Pessoa Física</b>			<b>Pessoa Jurídica</b>		
		<b>I</b>	<b>PS</b>	<b>PNS</b>	<b>I</b>	<b>PS</b>	<b>PNS</b>
Temas – Carta Circular 3298/08	309	53	106	-	145-	5	-
Prazo médio para solução das demandas (em dias)	2	1	4	-	1	4	-

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: 30.06.2021							
Demandas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Total
Temas – Carta Circular 3.298/08	19	17	69	65	84	55	309
Prazo médio de atendimento das demandas (em dias)	4	2	1	1	1	3	2

**Observação:**

Em atendimento a uma orientação da nossa Auditoria Interna, passamos a registrar todo e qualquer tipo de acionamento dos nossos canais de Ouvidoria, inclusive os casos de “spam” e “publicidades”, por este motivo houve um aumento expressivo nos número de ocorrências, mais que em termos práticos não significou aumento da demanda.

**c) Registros no RDR**

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO III - QUANTIDADE DE DEMANDAS							
DATA-BASE: 30.06.2021							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		Regulada	Não Regulada	Pendente Classificação	Regulada	Não Regulada	Pendente Classificação
RDR	16	6	3	4	-	1	2
Prazo médio atendimento demandas (em dias)	24	25	27	-	-	21	-

São Paulo, 30 de junho de 2021.

Banco Andbank Brasil S.A.  
Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

**Jordi Iglesias Palau**  
Diretor Responsável pela Ouvidoria

**Amanda Lisa Simões**  
Ouvidor

**Aline Araujo de Sena**  
Ouvidor