

Relatório de Ouvidoria
Resolução CMN nº 4.860/2020
Referente 1º semestre de 2024

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 30.06.2024.

O presente Relatório foi elaborado em consonância com as disposições da Instrução Normativa BCB nº.: 28 de 23/10/2020, 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 01.01.2024 até 30.06.2024.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional considerou 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 18º da Circular nº 28, de 23.10.2020, do Banco Central do Brasil, cabe registrar que o número do telefone DDG do Banco Andbank e do Andbank DTVM permanecem atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil, e está divulgado em sua página na internet (www.andbank.com/brasil/);
 - Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr. Luis Francisco Jimenez Aragon como Diretor Responsável pela Ouvidoria e a Sra. Gabriella Amorim Petelincar.
 - 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 uma pessoa, 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 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, Gabriella Amorim Petelincar em 03/10/2023, através do curso/exame aplicado pela Febraban, entidade e 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 | Crítérios 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 | | | | | | | |
| PERÍODO: 01.01.2024 a 30.06.2024 | | | | | | | |
| Demandas | TOTAL | Pessoa Física | | | Pessoa Jurídica | | |
| | | I | PS | PNS | I | PS | PNS |
| Temas – Carta Circular 3298/08 | 159 | 158 | 0 | 1 | 0 | 0 | - |
| Prazo médio para solução das demandas (em dias) | 3 | 3 | 0 | 13 | 0 | 0 | - |

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 | | | | | | | |
| PERÍODO: 01.01.2024 a 30.06.2024 | | | | | | | |
| Demandas | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | Total |
| Temas – Carta Circular 3.298/08 | 29 | 28 | 29 | 34 | 26 | 13 | 159 |
| Prazo médio para atendimento das demandas (em dias) | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 7 | 3 |

Observação:

Frente ao processo de implantação e adaptação da ferramenta JIRA na área de Ouvidoria, algumas ocorrências tiveram suas datas de conclusão impactadas, sendo necessário correção manual da data de resposta ao reclamante.

As ocorrências/demandas impactadas foram:

- CEN-909
- CEN-571
- CEN-422
- CEN-401
- CEN-398
- CEN-393
- CEN-1223
- CEN-1180

c) Registros no RDR

| RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA | | | | | | | |
|--|-------|---------------|--------------|---------------------------|-----------------|--------------|---------------------------|
| QUADRO III - QUANTIDADE DE DEMANDAS | | | | | | | |
| PERÍODO: 01.01.2024 a 30.06.2024 | | | | | | | |
| | | Pessoa Física | | | Pessoa Jurídica | | |
| Demandas | Total | Regulada | Não regulada | Pendente de Classificação | Regulada | Não regulada | Pendente de Classificação |
| RDR | 29 | 11 | 9 | 9 | - | - | - |
| Prazo médio atendimento demandas (em dias) | 18 | 22 | 30 | - | - | - | - |

Observação:

Dentro do total das 29 demandas de RDR, tivemos 9 demandas que foram respondidas dentro do prazo estipulado, porém encontram-se em processo de análise no Banco Central, sendo assim, classificamos como pendente de classificação.

Importante ressaltar que levamos em consideração a data de finalização da demanda no BACEN como o prazo de atendimento das demandas.

Declaramos ciência e concordância com a assinatura eletrônica do presente Instrumento, devidamente realizada por meio de plataforma de assinatura eletrônica, nos termos da legislação em vigor, bem como reconheço como válido o presente Instrumento e apto a surtir seus devidos efeitos legais.

São Paulo, 30 de junho de 2024.

Banco Andbank Brasil S.A.

Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

Luis Francisco Jimenez Aragon

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Gabriella Amorim Petelincar

Ouvidor