

Relatório de Ouvidoria
Resolução CMN nº 4.860/2020
Referente 2º semestre de 2024



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

Prezados Senhores,

Dando cumprimento ao disposto no artigo 12º, da Resolução 4.860, de 23.10.2020, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 31.12.2024.

O presente Relatório abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística, compreendendo as reclamações recebidas nos canais da Ouvidoria, da Central de Atendimento e Reclame Aqui (“Ouvidoria”), bem como Registro Demanda do Cidadão (“RDR”) referente 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 01.07.2024 até 31.12.2024.

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, 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. Celine Weinberg como ouvidora.
 - O componente de Ouvidoria está incluído no Estatuto Social do Banco Andbank Brasil S.A. - Capítulo VIII, artigos 20 à 24, e no Contrato Social do Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda, Capítulo IX, artigos 26 à 27.3, sendo que ambos atos societários foram regularmente submetidos para a devida aprovação do Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro.

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:

Celine Weinberg em 08/08/2024, através do curso/ exame aplicado pela Febraban, 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 de 01.07.2024 até 31.12.2024:

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: 01.07.2024 a 31.12.2024							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Ouvidoria	258	258	0	0	0	0	-
Prazo médio para solução das demandas (em dias)	2	2	0	0	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: 01.07.2024 a 31.12.2024							
Demandas	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Ouvidoria	47	49	44	35	43	40	258
Prazo médio para atendimento das demandas (em dias)	2	1	1	2	2	2	2

c) Registros no RDR (Banco Andbank Brasil S.A.)

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO III - QUANTIDADE DE DEMANDAS							
PERÍODO: 01.07.2024 a 31.12.2024							
		Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
Demandas	Total	Regulada	Não regulada	Pendente de Classificação	Regulada	Não regulada	Pendente de Classificação
RDR	26	8	5	13	-	-	-
Prazo médio atendimento demandas (em dias)	13	22	23	-	-	-	-

Observação:

Dentro do total das 26 demandas de RDR, tivemos 13 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.

d) Registros no RDR (Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.)

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA							
QUADRO III - QUANTIDADE DE DEMANDAS							
PERÍODO: 01.07.2024 a 31.12.2024							
		Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
Demandas	Total	Regulada	Não regulada	Pendente de Classificação	Regulada	Não regulada	Pendente de Classificação
RDR	1	-	1	-	-	-	-
Prazo médio atendimento demandas (em dias)	9	-	9	-	-	-	-

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 reconhecemos como válido o presente Instrumento e apto a surtir seus devidos efeitos legais.

São Paulo, 30 de janeiro de 2025.

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

Luis Francisco Jimenez Aragon
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Celine WEINBERG
Ouvidora