

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2023

Sumário

1. Escopo e Abrangência.....	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria.....	3
3. Histórico de Atendimentos.....	3
4. Conclusão.....	4

1. Escopo e Abrangência

Atendendo a Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, este relatório dispõe sobre as atividades da Ouvidoria do Banco RNX S.A, referente ao 1º semestre de 2023.

2. Organização e Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação disponível aos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco RNX, com a finalidade de atender ou mediar em última instância, as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição de forma efetiva, objetiva e imparcial.

Os canais de atendimento disponíveis são:

- Email – ouvidoria@bancornx.com.br
- Central de atendimento: 0800 646 0700
- Pessoalmente no endereço do Banco RNX
- Site www.bancornx.com.br – “Ouvidoria”.

Contamos com uma estrutura de ouvidoria compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

Nossa estrutura de pessoal do componente organizacional é composta por um diretor, um ouvidor e um atendente.

3. Histórico de Atendimentos

Com relação ao trabalho da Ouvidoria, destacamos que no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2023 houve apenas 6 (seis) ocorrências registradas no sistema de controle de demandas da ouvidoria do Banco RNX S/A.

Na tabela abaixo estão apresentados os principais motivos de registros de ouvidoria.

Nº de Registros	Motivo:
1	Inconsistência do sistema de Ouvidoria
2	Operações de Crédito
3	Testes de Funcionalidade de sistema

Para avaliar a satisfação de nossos clientes com o nosso trabalho, fazemos uma pesquisa de satisfação.

Os clientes podem avaliar a solução apresentada e a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria com notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto.

Para cada uma das demandas de Ouvidoria registradas no período, foram disponibilizadas pesquisas de satisfação do Canal de Ouvidoria, sendo que não tivemos registros de pesquisas respondidas.

4. Conclusão

O Banco RNX através dos trabalhos da área de Ouvidoria preza, além de atender às determinações normativas, pelo comprometimento da instituição com o respeito aos direitos dos consumidores, as boas práticas de mercado, e na constante busca por melhoria e aprimoramento de seu relacionamento com o público atendido.

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco RNX S.A no 1º semestre/2023, entendemos estar em conformidade à Resolução CMN nº 4.860.

Curitiba, 31 de julho de 2023.