

RELATÓRIO DA OUVIDORIA **2º SEMESTRE DE 2021**

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 2º semestre de 2021.

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.

Com relação ao trabalho da Ouvidoria, destacamos que no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2021 houve apenas duas ocorrências registradas no sistema de controle de demandas da ouvidoria do Banco RNX S/A, após a conclusão das ocorrências, foi encaminhado questionário de qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria, entretanto, sem resposta pelos clientes, diante desse fato, a ouvidoria não dispõe de informações suficientes para avaliar a eficácia e a qualidade dos seus trabalhos.

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.