

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2024

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 2º semestre de 2024.

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 julho a 31 de dezembro de 2024 houve apenas 8 (oito) ocorrências registradas no sistema de controle de demandas da ouvidoria do Banco RNX S/A, sendo o principal motivo assuntos relacionados a cobrança de operações de crédito, como solicitação de boleto, dúvidas sobre acordo e negociações de contratos.

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

Os clientes podem avaliar a solução apresenta 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 apenas um usuário respondeu a pesquisa atribuindo nota 1. Concluímos que a nota reflete a política de cobrança da instituição.

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 2º semestre/2024, entendemos estar em conformidade à Resolução CMN nº 4.860.

Curitiba, 02 de janeiro de 2025.