

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA** **2º SEMESTRE DE 2020**

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 2020.

A Ouvidoria é um canal de comunicação disponível aos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco RNX e está aberta a receber as manifestações, quer sejam reclamações, denúncias, elogios, etc. e as trata de forma imparcial e objetiva.

Os canais de atendimento disponíveis são:

- Email – [ouvidoria@bancornx.com.br](mailto:ouvidoria@bancornx.com.br)
- Central de atendimento: 0800 646 0700
- Pessoalmente no endereço do Banco RNX

A estrutura da instituição é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

A estrutura de pessoal do componente organizacional é composta por um diretor, um ouvidor e dois atendentes.

Com relação ao trabalho da Ouvidoria, destacamos que no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2020 houve apenas uma ocorrência registrada no sistema de controle de demandas da ouvidoria do Banco RNX S/A, dessa forma 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.