

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

ANDBANK /  
*Private Bankers*

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/](http://www.andbank.com/brasil/));
  - Foram devidamente cadastrados no sistema Unacad 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](mailto: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:**

<b>Demanda</b>	<b>Crítérios utilizados</b>
<b>Improcedente</b>	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
<b>Procedente solucionada</b>	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.
<b>Procedente não solucionada</b>	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias úteis.

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA</b>							
<b>QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO</b>							
<b>PERÍODO: 01.07.2024 a 31.12.2024</b>							
<b>Demandas</b>	<b>TOTAL</b>	<b>Pessoa Física</b>			<b>Pessoa Jurídica</b>		
		<b>I</b>	<b>PS</b>	<b>PNS</b>	<b>I</b>	<b>PS</b>	<b>PNS</b>
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