

RELATÓRIO DA OUVIDORIA: ATIVIDADES E RESULTADOS

1º SEMESTRE DE 2018



A CONTA DIGITAL
QUE TODOS PODEM TER.

BANCO RENNER: UM BREVE HISTÓRICO

A história do Banco Renner começou no sul do Brasil, em 1981, quando iniciou sua trajetória como Renner Financiadora S.A. Em 1987, quando o Brasil vivia uma série de transformações políticas e econômicas, surgiu a necessidade de buscar novas opções, visando a diversificação das suas operações, e resolveu, então, focar seus negócios no financiamento de automóveis, caminhões e motos, tendo recebido reconhecimento como uma das principais financiadoras de veículos do sul do Brasil.

Dez anos após do nascimento, a Renner Financiadora transformou-se num banco múltiplo, Banco A. J. Renner S.A., com as carteiras de crédito direto ao consumidor e comercial.

Com a capacidade de adaptação que lhe caracteriza, em 2018 o Banco Renner chega aos seus 37 anos de história, sempre atento às transformações do mercado e acompanhando com atenção a necessidade de seus clientes, que não tem tempo a perder e precisam que seu Banco ofereça liberdade e agilidade em seus produtos. Por isso, no segundo semestre de 2017 o banco lança a sua Conta Digital Soudigi+.

The logo for Soudigi+ features the word "soudigi" in a dark blue, lowercase, sans-serif font. To the right of "soudigi" is a red plus sign (+) that is partially enclosed by a red curved line, resembling a stylized parenthesis or a partial circle.

Filosofia Empresarial

Missão

Possibilitar ao cliente a condição e a satisfação em ter as suas expectativas atendidas, proporcionando atendimento diferenciado e proximidade, garantindo segurança, credibilidade e liquidez.

Visão

Ser reconhecido pelo cliente como o melhor e mais eficiente banco nos nichos de mercado em que atua.

Valores

- Segurança: conceder créditos respeitando regras pré-estabelecidas, garantindo liquidez, transparência e rentabilidade.
- Imagem: atuar com honestidade e transparência em todas as relações, sendo referência no atendimento aos clientes internos e externos.

- **Obstinação:** obstinação por crescimento e rentabilidade.
- **Valorização de Pessoas:** promover estratégias na gestão de pessoas capazes de atrair, desenvolver e comprometer nossa equipe.
- **Atendimento:** empenhar esforços para superar as expectativas dos clientes.
- **Profissionalismo:** ser dedicado e ter excelência em tudo que realiza, buscando melhorar e inovar continuamente.
- **Austeridade:** atuar com eficiência na gestão e controle de custos.
- **Integridade:** ser percebido e reconhecido pela ética, respeitando às leis do País e às normas que regem as atividades do nosso setor, em concordância com nossos valores.

Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Renner foi implementada em 2007, com a missão atuar como um canal de comunicação, de última instância, para atender os clientes e usuários que não obtiveram suas questões resolvidas nos canais habituais de atendimento. Além disso, a Ouvidoria atua na busca de resoluções definitivas, identificando necessidades de melhorias e aprimoramento dos processos internos da Instituição.

Os colaboradores que fazem parte da Ouvidoria possuem aprovação em exame de certificação e a instituição investe, periodicamente, na capacitação da equipe, objetivando o atendimento personalizado aos demandantes.

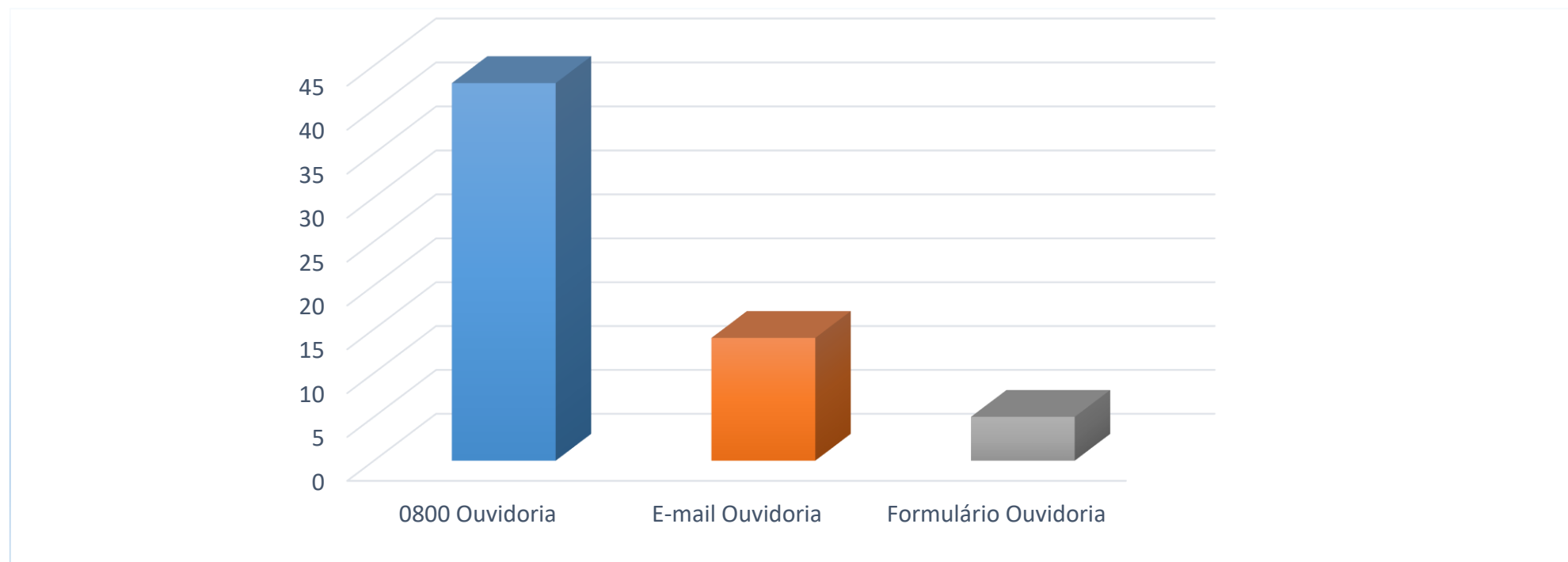
Além das demandas registradas diretamente nos canais de atendimento da Ouvidoria, o departamento também atendeu as reclamações de clientes e usuários que registraram as suas demandas por meio do Banco central.

As atribuições da Ouvidoria são:

- a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da Instituição;
- b) prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- c) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- d) informar à Diretoria da instituição a respeito das atividades da Ouvidoria;
- e) manter a diretoria da Instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e
- f) elaborar e encaminhar à auditoria interna e à Diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas obrigações.

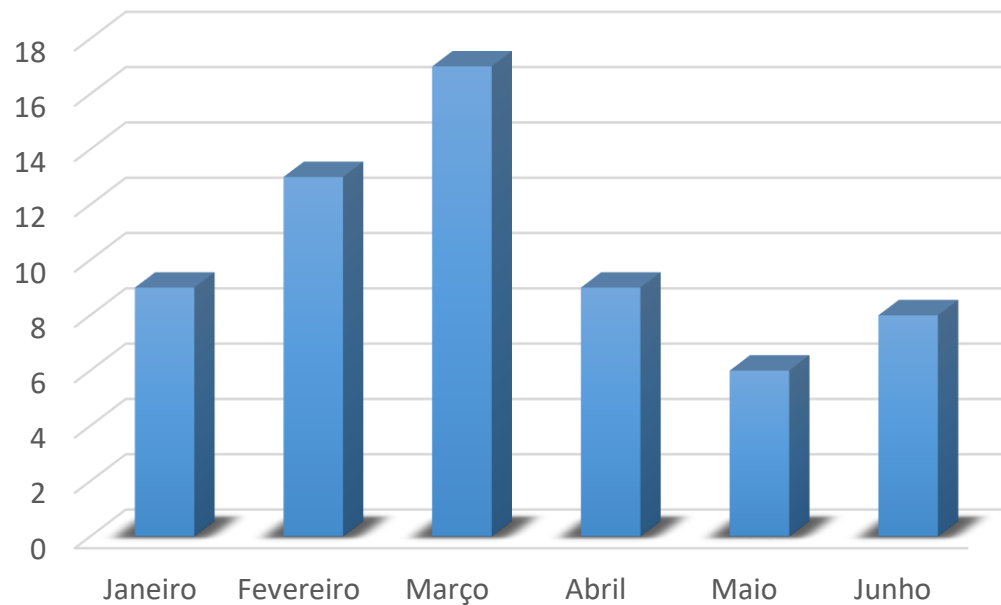
Ouvidoria em números

No primeiro semestre, foram registradas pelo Departamento 62 demandas. O 0800 foi a forma de entrada mais acessada.



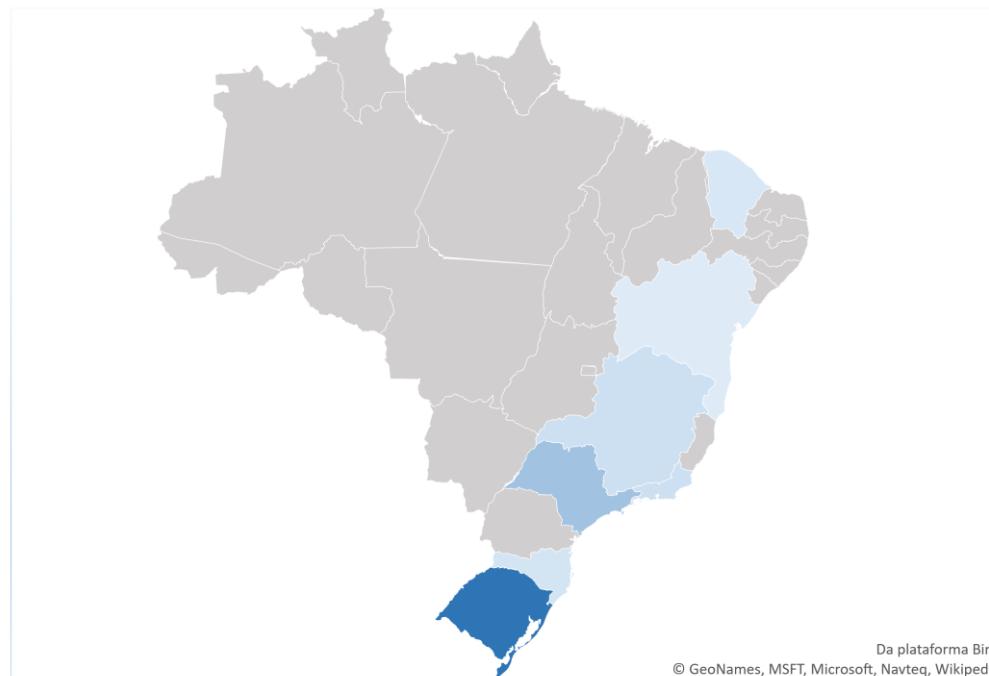
Distribuição mensal

No mês de março, tivemos a maior quantidade de registros:



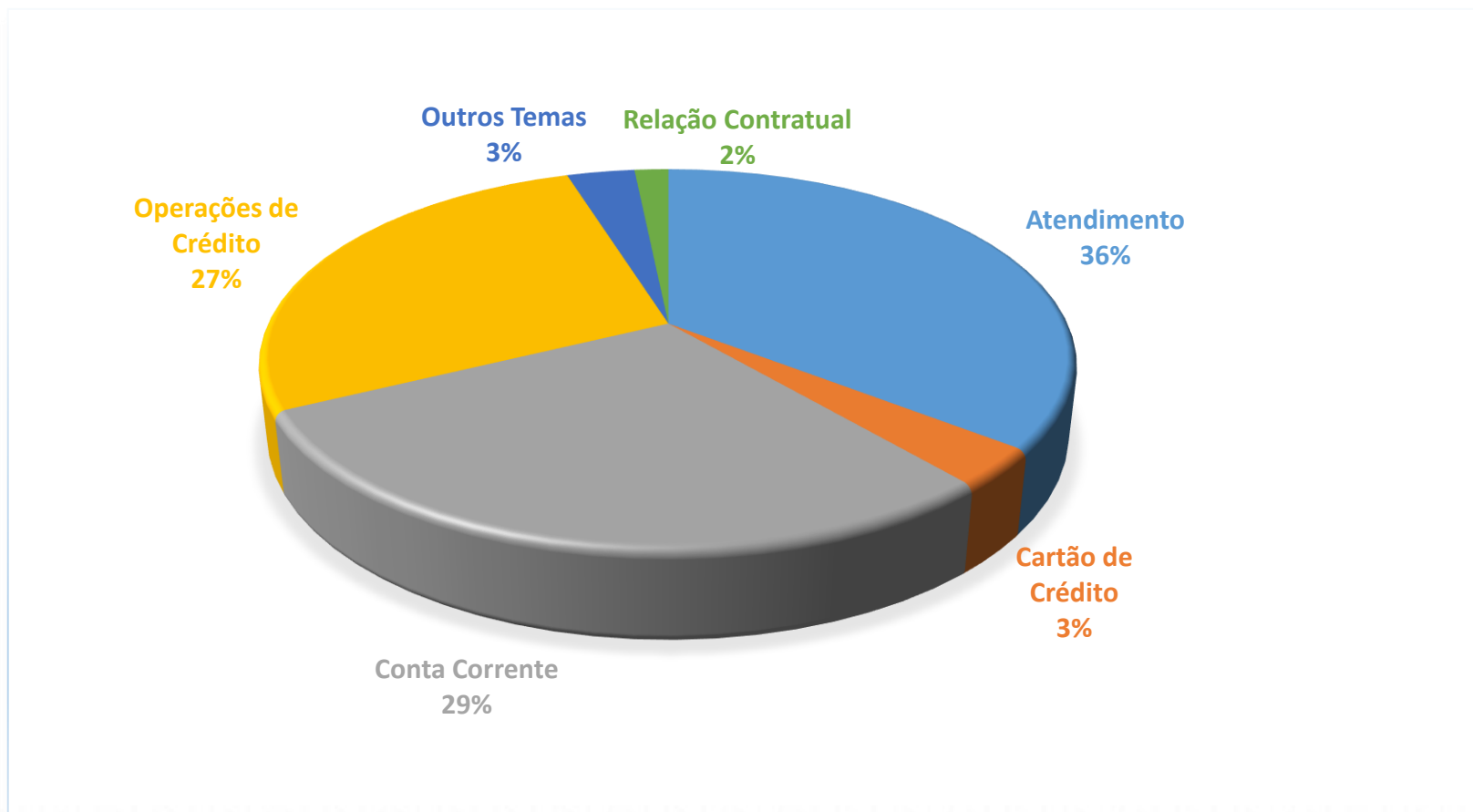
Distribuição das demandas por Estados

O **Rio Grande do Sul** foi o Estado que mais registrou reclamações, **com 33 registros**, seguido do Estado de **São Paulo**, com **12 demandas**.



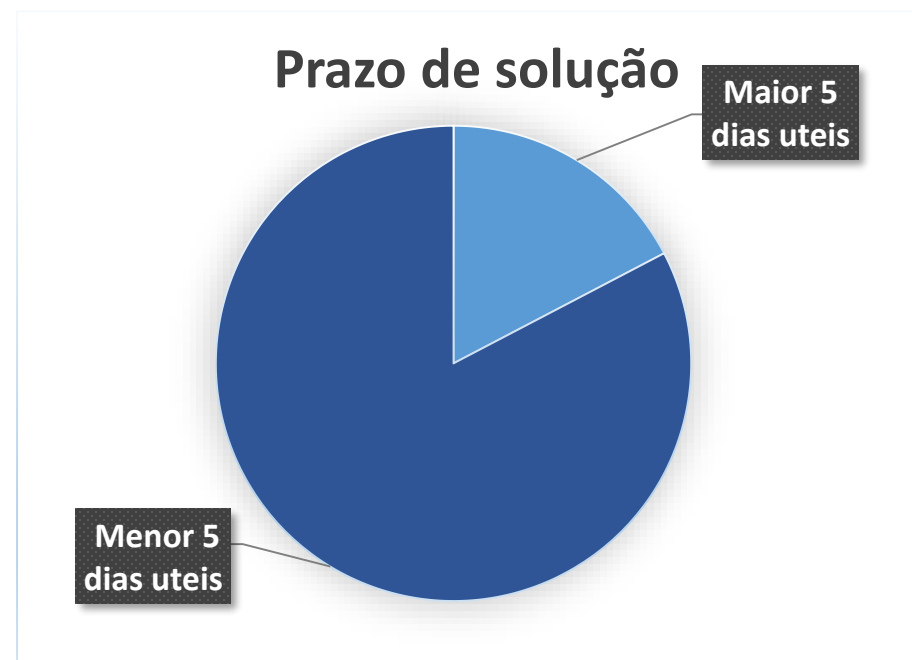
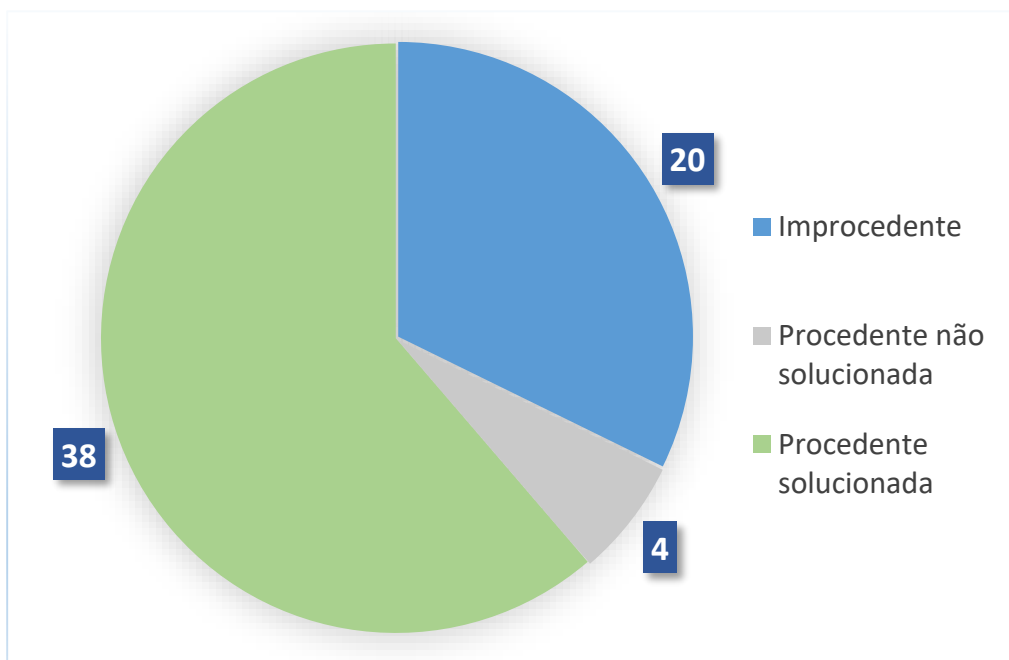
Temas

Dentre os temas, o assunto mais recorrente, com 36%, está relacionado ao tema Atendimento.



Qualificação das demandas e Prazo de Solução

As demandas foram classificadas, em sua maioria, como procedentes solucionadas e 83% foram atendidas em menos de 5 dias úteis.



Canais de acesso

- A ouvidoria pode ser acessada por meio do telefone gratuito 0800-646-7600, das 10h às 16h, em dias úteis.
- Pelo site do Banco: <https://www.bancorenner.com.br/ouvidoria/formulario-ouvidoria/>
- Pelo endereço eletrônico: ouvidoria@bancorenner.com.br
- Por carta, para o endereço Av. Carlos Gomes, nº300, 13º andar, Boa Vista, Porto Alegre/RS, CEP. 90480-000.

soudigi+)

A conta digital que todos podem ter.