

RELATÓRIO DA OUVIDORIA: ATIVIDADES E RESULTADOS

2º 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 2019 o Banco Renner chega aos seus 38 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.



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 referencia 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 as 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.

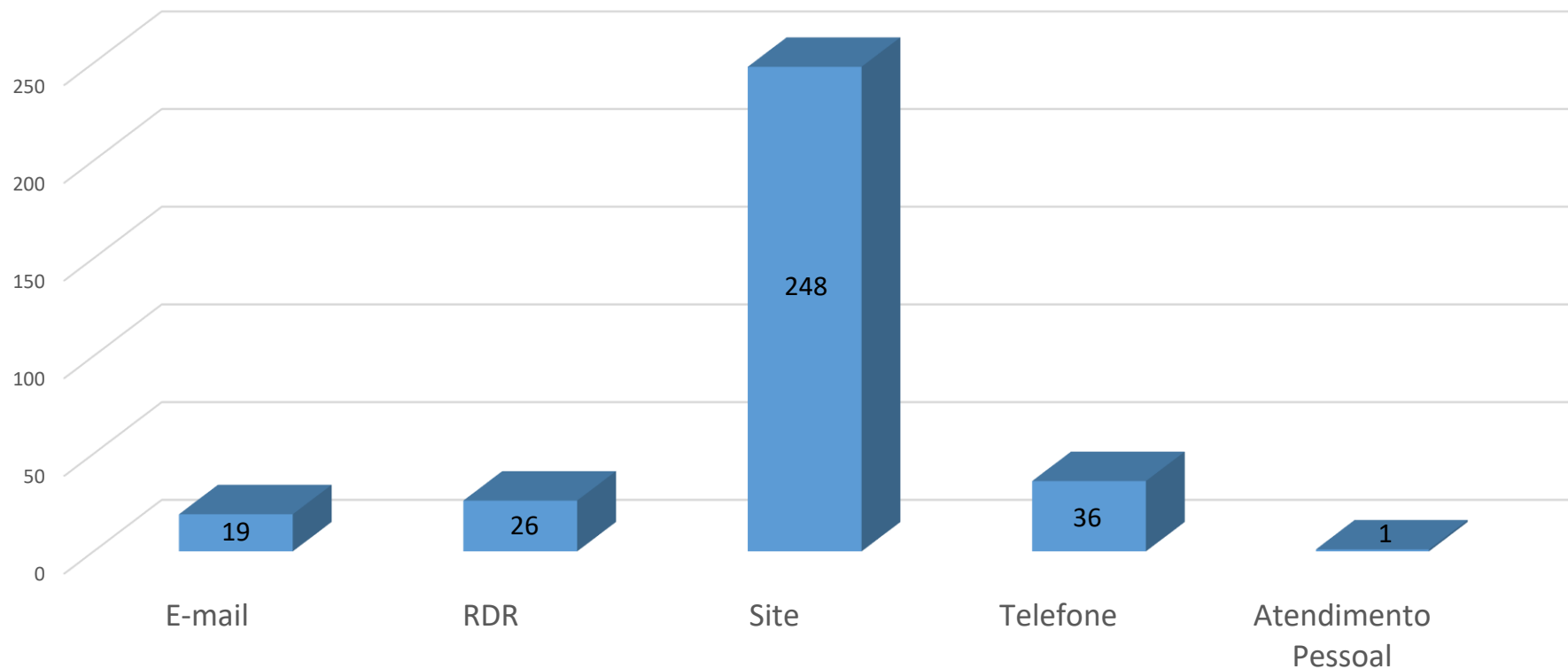
Além das demandas registradas diretamente nos canais de atendimento da Ouvidoria, o departamento também atendeu as reclamações de clientes e usuários que registraram as suas demandas por meio do Bancocentral.



As atribuições da Ouvidoria são:

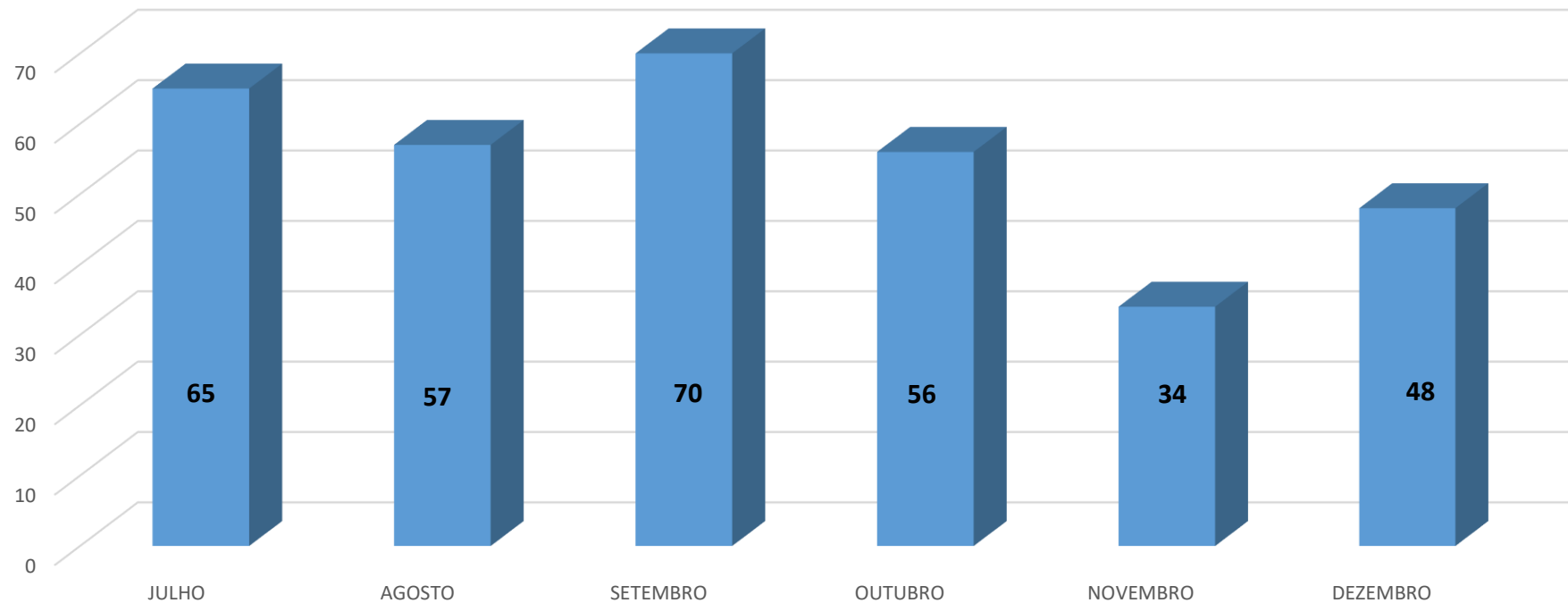
- a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da Instituição;
- b) Prestar esclarecimentos aos demandantes a cerca do andamento das demandas, 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;
- f) Elaborar e encaminhar à auditoria interna e à Diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo a cerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas obrigações.

No segundo semestre, foram registradas pelo Departamento 330 demandas. O Site Reclame Aqui foi a forma de entrada mais acessada.



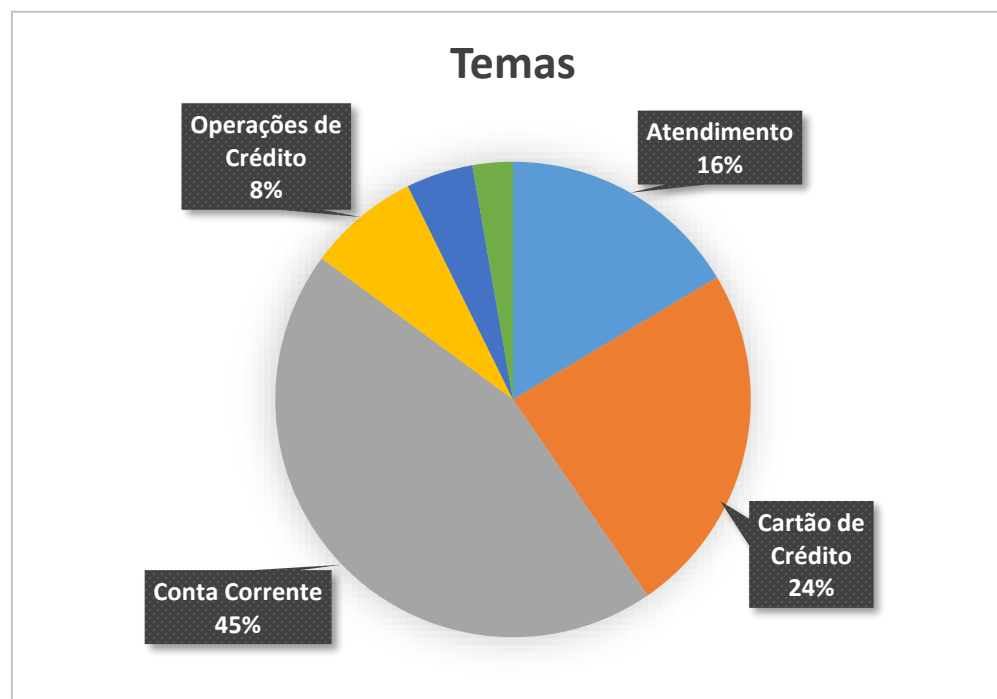
Distribuição Mensal

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



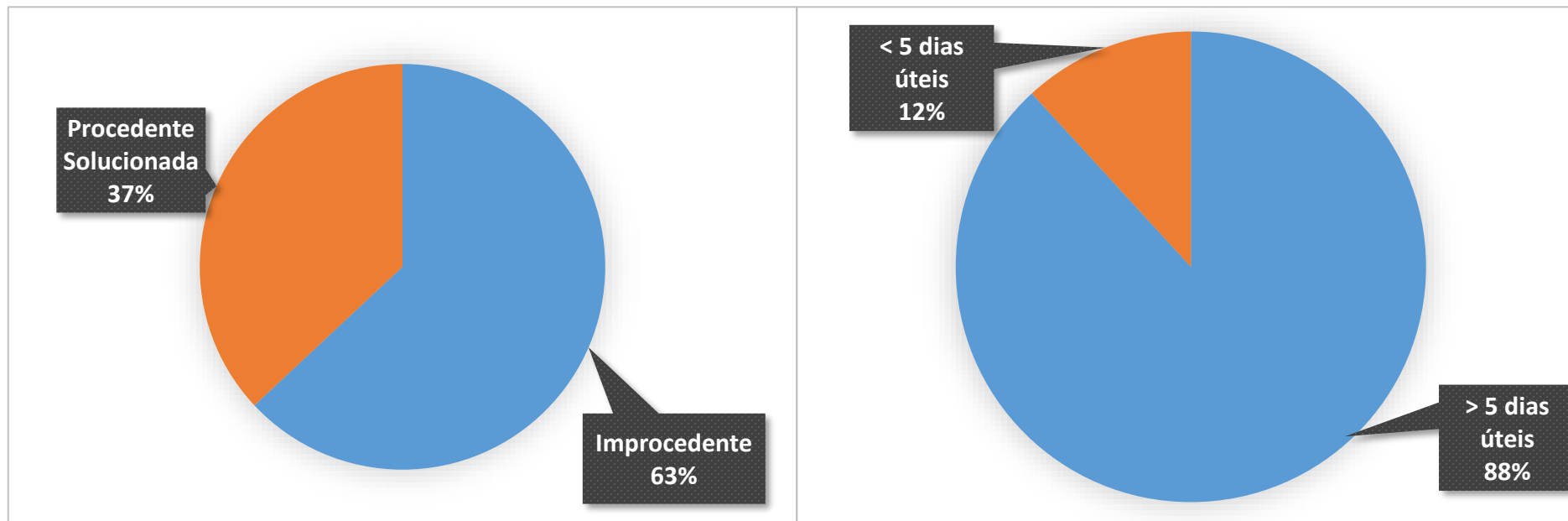
Temas

Dentre os Temas, o assunto mais recorrente, com 45%, está relacionado a Conta Corrente.



Qualificação das demandas e Prazo de Solução

As demandas foram classificadas, em sua maioria, como improcedentes e 88% foram atendidas em menos de 5 dias úteis.



Canais de Atendimento

- 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.

Também são tratadas pela Ouvidoria, as demandas RDR (Bacen), do site Reclame Aqui e da plataforma Consumidor.gov.





a conta digital que
todos podem ter

soudigimais.com.br

   [soudigimais](#)