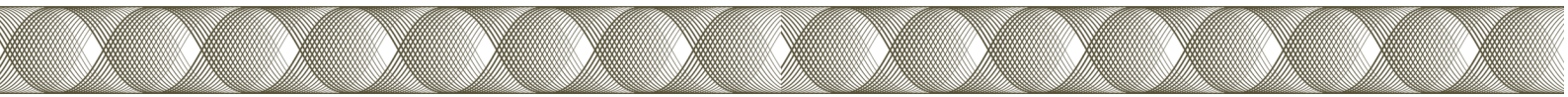




POLÍTICA DE OUVIDORIA



- Informar aos reclamantes do prazo previsto para resposta final, observado o limite de 10 dias da data de sua recepção;
- Repassar à área responsável pelo atendimento, as solicitações de informações comerciais, simples observações ou outras demandas que não caracterizam uma reclamação;
- Receber e documentar as respostas das áreas às reclamações realizadas por clientes, mantendo-as à disposição das auditorias;
- Examinar a procedência ou improcedência da reclamação e comunicação da decisão da Diretoria ao cliente;
- Elaborar, ao final de cada semestre, enviando ao Diretor responsável pela Ouvidoria, relatório acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições corretivas e de melhoria dos processos internos;
- Enviar ao final de cada atendimento prestado, pesquisa de satisfação ao cliente, bem como encaminhar os resultados das pesquisas ao Banco Central, havendo atendimento/manifestação ou não no período.
- Garantir a divulgação da Ouvidoria junto aos clientes e canais de atendimento disponíveis.

6 - Papéis e Responsabilidades

A responsabilidade pela função de Ouvidoria da Instituição, é desempenhada por profissional dedicado à atividade, não atuante em outros processos ou controles, que configure conflito de interesses ou de atribuições, reportando-se diretamente ao Diretor Presidente.

6.1 – Ouvidor

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários da Instituição;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

6.2 - Área envolvida na Reclamação do Cliente

- Receber da Ouvidoria reclamação do cliente e coordenar análise da reclamação;
- Formalizar resposta dentro do prazo estipulado e encaminhar para a Ouvidoria.

6.3 – Diretor Presidente

- Analisar e aprovar o sumário das reclamações e indicar necessidade de melhorias dos processos se forem os motivadores das reclamações.
- Aprovar o Relatório semestral de Ouvidoria.

7 – Principais Mecanismos de Controle

No sentido de atender as premissas desta Política de maneira tempestiva, a Ouvidoria se utiliza de instrumentos de controle, tais como:

7.1 – Registro de reclamações

Cada reclamação de cliente possui registrado em sistema corporativo suas características e dados que permitam análise para fins de investigação e solução.

7.2 – Monitoramento de incidências

Acompanhamento em conjunto com a Área de Compliance e Controles Internos de fragilidades em processos que possam colocar a Instituição em situação de risco.

8 – Revisão Periódica

As políticas e estratégias da Ouvidoria, devem ser revisadas e aprovadas anualmente pelo Diretor Presidente, a fim de determinar sua compatibilidade com os objetivos, assim como seus controles, rotinas e procedimentos.