

1. CONTEÚDO DESTE DOCUMENTO

Este documento contém a instituição e a sistemática de atuação da **Ouvidoria Fator** para assegurar o atendimento e tratamento das comunicações entre as Empresas do Conglomerado Fator e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na intermediação de conflitos, de acordo com os critérios definidos na:

- Resolução Nº 4.433 do CMN de 2015;
- Resolução Nº 4.629 do CMN de 2018;
- Instrução CVM Nº 529 de 2012; e
- Resolução CNSP Nº 279 de 2013.

2. CANCELAMENTO / SUBSTITUIÇÃO / ALTERAÇÃO

12ª edição – Este documento cancela e substitui o emitido em Novembro/17.

3. CARACTERÍSTICAS GERAIS

3.1 Da Conceituação

Conforme estabelecido nas resoluções e instruções acima identificadas, as Instituições Financeiras devem instituir componente organizacional de Ouvidoria, com atribuição de assegurar as normas legais relativas aos direitos do consumidor e atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços.

3.2 Da Ouvidoria Fator

3.2.1 Da Instituição

A **Ouvidoria Fator** foi instituída por decisão da Diretoria do Banco Fator S/A, em Assembléia Geral Extraordinária realizada em 25/09/2007, atendendo ao que lhe faculta as resoluções e instruções e passou a funcionar de acordo com os termos e condições estabelecidos em seu regulamento e procedimentos deste normativo.

3.2.2 Da Estruturação

Usando das prerrogativas dadas pelos Órgãos Reguladores, a **Ouvidoria Fator** possui uma estrutura organizacional única para atender a todas as empresas do conglomerado do Banco Fator, que é constituído pelas seguintes empresas: Banco Fator S/A., Fator Corretora de Valores, Fator Seguradora e a FAR - Fator Administradora de Recursos.

Para tanto, foram designados perante ao BACEN, CVM e à SUSEP os nomes do Ouvidor e dos Diretores responsáveis pela Ouvidoria.

Tais dados foram inseridos e são mantidos atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad), da CVM e SUSEP.

Os Diretores responsáveis não estão impedidos de desempenharem outras funções na instituição, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	1 / 13

A **Ouvidoria Fator**, sendo um órgão de prevenção e solução de conflitos, está sob a responsabilidade de um Ouvidor indicado pela Diretoria de Risco & Compliance.

O mandato do Ouvidor é de prazo indeterminado, conforme definido no Estatuto Social.

No caso de afastamento definitivo do Ouvidor por motivo de demissão, destituição ou substituição, a Diretoria, ou Diretor-Presidente, ou o Conselho de Administração deverá indicar um substituto interino, imediatamente, devendo permanecer na função até que a se indique um novo Ouvidor.

3.2.3 Dos Objetivos

No desempenho de suas atividades a **Ouvidoria Fator** busca atingir os seguintes objetivos:

- viabilizar um canal de comunicação direta entre as Empresas do Conglomerado do Fator e os seus clientes ou consumidores com atuação diferente e complementar daquelas realizadas através do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente;
- facilitar, ao máximo, o acesso do cliente aos serviços disponibilizados pelas Empresas Fator, simplificando seus procedimentos e rotinas;
- diferenciar suas atribuições dos demais serviços de atendimento ao cliente ou consumidor, existentes até então;
- integrar e responsabilizar as diferentes unidades de negócio das Empresas Fator, de seu suporte corporativo e das diferentes áreas de apoio, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços;
- possibilitar um instrumento de controle de qualidade dos serviços prestados para o cliente do Fator;
- zelar pela prática de condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética e eficiência e evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças aos clientes, aos colaboradores e às empresas do Conglomerado do Fator.

3.2.4 Das Funções

A **Ouvidoria Fator** tem como função principal, atuar na defesa dos direitos dos clientes ou consumidores, representando os interesses do cliente junto aos executivos e Diretoria das empresas do Conglomerado do Fator.

Dentre as demais funções e atribuições desempenhadas pela **Ouvidoria Fator** para o atendimento e tratamento de comunicações com os clientes / usuários destacam-se:

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	2 / 13

Assunto
Suporte Corporativo – Ouvidoria

Código
MSC-OUV-066

Atividade

Ouvidoria Fator - Atendimento Externo - Clientes

- facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de **Ouvidoria Fator**;
- promover a mais ampla divulgação da **Ouvidoria Fator**, tornando-a um órgão conhecido do público em geral e principalmente de seus clientes/consumidores;
- atuar ativamente na prevenção de conflitos;
- agir com independência, integridade, imparcialidade, transparência e rapidez;
- zelar pela manutenção e resguardo do sigilo sobre as informações a que tiver acesso;
- receber demandas sejam elas na forma de reclamações, sugestões, consultas ou intimações de órgãos e defesa do consumidor, órgãos de fiscalização e de outras ouvidorias;
- encaminhar as solicitações diretamente às áreas envolvidas para que possam:
 - > no caso de sugestões: estudá-las, adotá-las ou rejeitá-las, com a devida fundamentação;
 - > no caso de consultas: responder às questões dos consulentes;
 - > no caso de reclamações: explicar, justificar ou corrigir o fato, objeto da reclamação;
 - > no caso de intimações: providenciar os elementos necessários ao atendimento;
- dar ciência formal, com todos os elementos que assim permitam, aos clientes ou consumidores/reclamantes no prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir do fornecimento do protocolo da ocorrência, sobre o andamento do processo ou resposta informando a viabilidade e conclusão do pleito;
- sugerir às instâncias competentes, dentro do Conglomerado, medidas que visem o aperfeiçoamento dos produtos, procedimentos e funcionamento da própria organização;
- manter registro cronológico e atualizado de todas as solicitações recepcionadas pela **Ouvidoria Fator** e as respectivas conclusões e respostas encaminhadas aos solicitantes;

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	3 / 13

3.2.5 Das características das Manifestações / Reclamações

- manter constantemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades desenvolvidas e elaborar o relatório semestral contendo as informações sobre as ações desenvolvidas, além de conclusões, propostas e recomendações;
- propor à empresa a revisão de normas, condições gerais dos contratos de seguros, fluxos de processos de qualquer área da empresa, ou qualquer outra providência que julgue necessária ao aperfeiçoamento do relacionamento com o cliente ou consumidor;
- divulgar os resultados das estatísticas.

As manifestações encaminhadas à **Ouvidoria Fator** devem conter os seguintes dados: identificação do manifestante, característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, e a indicação das provas de que se tenha conhecimento, se for o caso. Não serão acatadas comunicações anônimas.

3.2.6 Dos Meios de Comunicações

As comunicações para a **Ouvidoria Fator** poderão ser feitas pelos seguintes meios e a utilização destes deverá ser gratuita:

- Carta – enviada a Sede do grupo, sito à **Rua Dr. Renato Paes de Barros, 1017– 11º andar – Itaim – SP – 04530-001.**
- Através do e-mail: ouvidoria@fator.com.br;
- Por telefone – **0800 - 77- 32867** - O funcionamento do atendimento telefônico é de segundas as sextas-feiras, das 09h30min. às 12h00min. e das 13h30min. as 16h30min.

3.2.7 Do Canal de Denúncias (Res. Bacen. 4.567)

O Conglomerado Fator disponibilizou através da internet um canal exclusivo para receber comunicações de denúncias “Canal de Denúncias”: (<https://canaldedenuncia.fator.com.br>), no qual os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores devem comunicar todas as situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades das Empresas Fator.

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, a critério do denunciante. Além disso, devem conter informações claras e suficientes para a compreensão dos fatos (datas, nomes das pessoas envolvidas, situações fáticas, dentre outros).

3.2.8 Das Denúncias de Atos Lesivos à Administração Pública (Lei N° 12.846)

O Canal de Denúncias (<https://canaldedenuncia.fator.com.br>), também, deve ser utilizado para a comunicação de denúncias de quaisquer suspeitas de atos imorais, ilegais e/ou irregulares contra a administração pública nacional ou estrangeira que venham a ser praticados por outros colaboradores, prestadores de serviços, clientes ou consumidores.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	4 / 13

3.2.9 Divulgação da Discagem Direta Gratuita (DDG 0800)

De acordo com os procedimentos estabelecidos pelas resoluções e circulares, o número de telefone relativo ao serviço de discagem direta gratuita (**0800 - 77 - 32867**) da **Ouvidoria Fator** deve ser divulgado e mantido permanentemente atualizado em:

- local e formato visível ao público no recinto de suas dependências, nas dependências dos Correspondentes e das Empresas Conveniadas, bem como nos sites da Internet e demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços das Empresas do Conglomerado Fator;
- extratos, comprovantes eletrônicos, ou fornecidos em papel, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços das Empresas do Conglomerado Fator;
- no registro do Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad), no módulo Dados Básicos.

3.2.10 Da Atuação do Ouvidor

O Ouvidor Fator deve atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade.

O Ouvidor Fator, no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou informação de qualquer das empresas do conglomerado Fator, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Uma vez concluído o processo de reclamação o Ouvidor deve comunicar ou fazer com que seja comunicado ao cliente ou consumidor, por escrito, dando-lhe ciência do que foi apurado nas investigações e análises e o resultado da decisão final.

Deve também, encaminhar a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria aos clientes e usuários até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva.

3.2.11 Da Participação dos Diretores e Colaboradores

É dever dos Diretores e demais colaboradores de todas as empresas do conglomerado Fator atender, com presteza e atenção, todos os pedidos de informação originadas da **Ouvidoria Fator**.

A Diretoria de Risco & Compliance, Presidente ou Conselho de Administração podem solicitar relatórios parciais, em períodos inferiores ao semestral sempre que julgar necessário.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	5 / 13

Assunto
Suporte Corporativo – Ouvidoria

Código
MSC-OUV-066

Atividade

Ouvidoria Fator - Atendimento Externo - Clientes

3.2.12 *Do Estatuto Social do Banco Fator*

Deve constar do referido documento as seguintes informações a respeito da Ouvidoria:

- Suas atribuições;
- Os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração de seu mandato;
- O compromisso expresso da instituição no sentido de:
 - > Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
 - > Assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

3.2.13 *Da Emissão e Envio do Relatório Semestral das Atividades da Ouvidoria*

De acordo com os procedimentos estabelecidos pelas resoluções e circulares, o Diretor responsável pela Ouvidoria e ou o Ouvidor Fator devem elaborar relatório semestral descrevendo as atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria Fator**.

O referido relatório deve ser elaborado nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro e encaminhado à auditoria interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Manter os referidos relatórios em arquivo pelo prazo de 5 (cinco) anos, à disposição dos Órgãos Reguladores.

3.2.14 *Disponibilização das atividades da Ouvidoria*

A Ouvidoria Fator deverá divulgar semestralmente as informações relativas às atividades desenvolvidas, através disponibilização no site.

4. PROCEDIMENTOS

4.1 *Da Ouvidoria Fator*

4.1.1 *No Recebimento, Análise e Registro das Comunicações/ Reclamações*

Acolher as comunicações / reclamações relatadas pelos clientes ou usuários de produtos ou serviços das Empresas do Conglomerado Fator encaminhadas por e-mail, telefone, serviço de discagem gratuita (DDG800) ou correspondência.

Obter do cliente/usuário todos os dados da ocorrência de forma a permitir sua análise pela Ouvidoria e Departamentos internos envolvidos.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	6 / 13

Assunto
Suporte Corporativo – Ouvidoria

Código
MSC-OUV-066

Atividade

Ouvidoria Fator - Atendimento Externo - Clientes

Analisar o conteúdo de cada comunicação no sentido de identificar os impactos nas atividades das Empresas Fator, se há valores envolvidos e as ações necessárias à solução.

Decidir se a comunicação/reclamação é, de fato, referente a assunto que deva ser tratado pela Ouvidoria ou eventualmente possa ser solucionada diretamente pelos canais usuais de atendimento aos clientes, ou seja: SAC - Serviço de Atendimento aos Clientes das Empresas Fator.

Nota: As ocorrências/reclamações que envolvam valores ou que já foram atendidas pelo SAC – Serviço de Atendimento aos Clientes sem que o cliente ficasse satisfeito, sempre devem ser tratadas na Ouvidoria Fator.

Direcionar a comunicação recebida de acordo com teor da solicitação do cliente e do respectivo atendimento:

- **Sugestão** = o atendimento é efetivado através do envio de mensagem de agradecimento ao cliente;
- **Informações** = o atendimento é efetivado através do envio de mensagem informativa e de agradecimento ao cliente e o redirecionamento para tratamento/atendimento pelo SAC.
- **Dúvidas** = o atendimento é efetivado através do envio de mensagem informativa e de agradecimento ao cliente e o redirecionamento para tratamento/atendimento pelo SAC.
- **Reclamações** = o atendimento é efetivado através do redirecionamento da mensagem para o Gestor e Diretor da Área Envolvida e para o Diretor Responsável pela Ouvidoria (quando for o caso).

Registrar no sistema Outlook na pasta de controle “Ouvidoria” todas as comunicações/reclamações recebidas que devam efetivamente ser tratadas pela Ouvidoria destacando os seguintes pontos:

- Nº do protocolo da comunicação;
- Data e hora do recebimento;
- Nome do cliente;
- Assunto destacado;
- Nome / Área dos Colaboradores envolvidos;
- Data de encaminhamento para Diretoria;
- Providências adotadas;
- Data prevista para conclusão das ações necessárias para atender as comunicações/reclamações.

Encaminhar ao cliente mensagem de agradecimento informando o nº de protocolo de sua reclamação e disponibilizando o fone de contato com a Ouvidoria Fator (0800 - 77 – 32867) para os eventuais contatos que se fizerem necessário.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	7 / 13

Assunto
Suporte Corporativo – Ouvidoria

Código
MSC-OUV-066

Atividade

Ouvidoria Fator - Atendimento Externo - Clientes

4.1.2 No Acompanhamento Diário das Respostas

Encaminhar a reclamação, através de e-mail ao Gestor / Diretor da Área diretamente envolvida com o produto ou serviço que está sendo objeto de questionamento, onde deve constar:

- O nº de protocolo da ocorrência e as informações recebidas do cliente/usuário;
- As informações e documentos a serem fornecidos à Ouvidoria, quando necessário.

Arquivar na pasta “Ouvidoria” o email encaminhado ao Gestor/Diretor da área envolvida, destacando a data de encaminhamento na pasta de controle, para monitorar a data limite para resposta a qual não pode ultrapassar 10 dias úteis.

Acessar diariamente a pasta de controle “Ouvidoria”, e identificar as comunicações/reclamações pendentes de respostas e acionar o(s) Gestor(es) da(s) área(s) envolvidas.

Comunicar ao Diretor da área envolvida e ao Diretor Responsável pela Ouvidoria Fator as ocorrências pendentes de respostas, destacando aquelas que permanecem sem solução após o 7º (sétimo) dia útil da comunicação / reclamação do cliente, para que estes possam atuar de forma a acelerar o processo de atendimento ao cliente.

Nota: Caso a solução da reclamação, venha a depender de análises ou apuração de fatos que exijam prazo superior aos 10 dias regulamentares, deverá ser enviada ao cliente a comunicação informando o evento e estabelecendo novo prazo para o atendimento da demanda.

4.1.3 Na Resposta ao Cliente

Receber as informações e os documentos solicitados e, se não recebidos até a data limite estipulada, estabelecer follow-up para cobrar as áreas responsáveis pelo encaminhamento.

Efetuar exame dos fatos, verificando se há necessidade de obter novos dados, consultar o Departamento Jurídico ou outras Áreas do Conglomerado Fator (quando necessário).

Analisar a reclamação que envolva valores, em conjunto com o Gestor / Diretor da Área diretamente envolvido com o produto ou serviço que está sendo objeto de questionamento.

Preparar a resposta a ser dada ao cliente reclamante, com base no parecer recebido do Gestor / Diretor da área envolvida e (quando necessário, considerando também os pareceres do Diretor da Ouvidoria e do Departamento Jurídico).

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	8 / 13

Assunto
Suporte Corporativo – Ouvidoria

Código
MSC-OUV-066

Atividade

Ouvidoria Fator - Atendimento Externo - Clientes

Redigir o email com a resposta da demanda, com base na análise efetuada sobre os pareceres recebidos, classificando a demanda como: **Procedente, Improcedente, Procedente não Solucionada ou Improcedente não solucionada**, detalhando os fatos envolvidos na decisão.

Encaminhar para decisão do Diretor responsável pela Ouvidoria as reclamações de clientes, cujo parecer final dado pela Ouvidoria Fator não tenha sido aceito pelas demais áreas do Conglomerado Fator envolvidas na solução das referidas solicitações.

Encaminhar ao cliente o email com resposta conclusiva sobre sua demanda, contendo o parecer de acordo com a classificação acima.

Acessar o sistema Boletador e através submenu “Ouvidoria” – “Pesquisa de Satisfação” encaminhar ao cliente ou usuário (em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva) o e-mail automático solicitando a avaliação (por meio de nota de 1 a 5) do atendimento dispensado pela Ouvidoria para solução de sua demanda.

Monitorar a resposta do cliente e se necessário entrar em contato solicitando a devolução da pesquisa que deverá ser concluída em até cinco dias úteis após o prazo de envio da pesquisa.

Acessar o sistema Boletador e extrair no final do mês as informações relativas à avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários e emitir o documento ARDR001.

Enviar o documento ARDR001 para o Bacen por meio do aplicativo Sistema de Transferência de Arquivos (STA) até o 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência.

Arquivar na pasta “Ouvidoria” o email com o julgamento encaminhado ao cliente, e manter arquivado o processo, em ordem de nº de ocorrência, pelo prazo de 5 (cinco) anos, à disposição dos Órgãos Reguladores.

Armazenar de forma eletrônica, em ordem cronológica, os dados relativos à avaliação da “Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, e deixar à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário.

4.1.4 Na Emissão dos Relatórios

Propor ao Conselho de Administração e Diretorias do Conglomerado Fator (quando necessário) medidas de aprimoramento, com base na análise das reclamações recebidas.

Inserir em tal relatório proposições de medidas corretivas ou de adequação das rotinas e controles internos, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	9 / 13

Elaborar o relatório semestral, referente às atividades da Ouvidoria nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, na forma definida nas resoluções e circulares dos Órgãos reguladores.

Encaminhar o relatório semestral ao Diretor responsável pela Ouvidoria, recebendo-o de volta com as devidas aprovações e assinatura.

Receber o relatório aprovado pelo Diretor responsável pela Ouvidoria e devidamente acompanhado da manifestação/análise da auditoria interna e evidencia da apresentação ao Comitê de Auditoria.

Manter os relatórios transmitidos em arquivo pelo prazo de 5 (cinco) anos, à disposição dos Órgãos Reguladores.

4.2 Do Diretor Responsável pela Ouvidoria

4.2.1 Na Aprovação dos Relatórios

Controlar o recebimento dos relatórios semestrais relativo às atividades da Ouvidoria elaborados pelo Ouvidor nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro e, sempre que identificada alguma ocorrência relevante.

Submeter o relatório ao exame da auditoria interna, obtendo sua manifestação acerca da adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da Ouvidoria, bem como sobre o cumprimento dos demais requisitos das resoluções e circulares dos Órgãos Reguladores.

Submeter o relatório ao Comitê de Auditoria e encaminhar para apresentação ao Conselho de Administração.

Encaminhar o relatório após as devidas aprovações ao responsável pela Ouvidoria, para guarda e manutenção em arquivo pelo prazo de 5 (cinco) anos.

4.2.2 Na Certificação e Qualificação dos Responsáveis pela Ouvidoria

Submeter os integrantes da **Ouvidoria Fator** a exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, o qual deve abranger, no mínimo, temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos, observados os prazos estabelecidos nas resoluções e circulares dos Órgãos Reguladores.

Condicionar a designação de integrantes da Ouvidoria à comprovação de aptidão no referido exame de certificação.

Prover atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da Ouvidoria, incluindo os produtos e serviços das Empresas do Conglomerado Fator.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	10 / 13

Assunto
Suporte Corporativo – Ouvidoria

Código
MSC-OUV-066

Atividade

Ouvidoria Fator - Atendimento Externo - Clientes

4.3 Do Departamento Jurídico

Manter atualizado o Estatuto Social do Banco Fator quanto às exigências de fornecer as atribuições, critérios de designação e de destituição do Ouvidor, tempo de duração de seu mandato e o compromisso das Empresas Fator no sentido de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como de assegurar o acesso às informações necessárias ao tratamento das reclamações dos clientes.

Providenciar o registro do nº do DDG0800 da **Ouvidoria Fator** no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad), no módulo Dados Básicos, mantendo-o permanentemente atualizado.

5. RISCOS E PONTOS DE CONTROLE

RC = Risco de Crédito RLi = Risco de Liquidez RM = Risco de Mercado
RLe = Risco Legal RO = Risco Operacional RI = Risco de Imagem

RC	Rli	Riscos			RO	RI
		RM	Rle			
			X	X	X	
			X	X	X	
			X	X	X	
			X	X	X	
			X	X	X	
			X	X	X	
			X	X	X	
			X	X	X	
			X	X	X	

Pontos de Controle

Estrutura da Ouvidoria compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas das Empresas do Conglomerado Fator.

Ampla divulgação da Ouvidoria Fator junto aos cliente/usuários, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização.

Ampla divulgação e manutenção permanentemente atualizada no nº de telefone relativo ao serviço DDG0800.

Registro do nº do DDG0800 da Ouvidoria no Unicad do BACEN, no módulo Dados Básicos, mantendo-o permanentemente atualizado.

Informações sobre a Ouvidoria e seus membros nos Estatutos Sociais das empresas do Conglomerado Fator.

Designação perante os Órgãos Reguladores dos nomes do Ouvidor e Diretores responsáveis pela Ouvidoria Fator e manutenção atualizada da informação.

Existência de sistema de registro e controle das reclamações recebidas.

Recepção, Identificação, encaminhamento e tratamento das reclamações de forma centralizada e adequada.

Acompanhamento da implantação e implementação das providências para solução das denúncias, reclamações, sugestões comunicadas por clientes e colaboradores.

Observação do prazo previsto para encaminhamento de resposta ao reclamante, sem ultrapassar o limite de 10 dias úteis.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	11 / 13

Assunto
Suporte Corporativo – Ouvidoria

Código
MSC-OUV-066

Atividade

Ouvidoria Fator - Atendimento Externo - Clientes

RC	Riscos					Pontos de Controle
	Rli	RM	Rle	RO	RI	
			X	X		Emissão do relatório relativo às atividades da Ouvidoria elaborado pelo Responsável pela Ouvidoria, na forma prevista pelas normas dos Órgãos Reguladores, nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro e, sempre que identificada ocorrência relevante.
			X	X		Menção das proposições da Ouvidoria no relatório do Diretor responsável bem como da situação de cada uma delas em termos de seu acatamento e implementação.
			X	X		Existência de manifestação da auditoria interna acerca da adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da Ouvidoria, bem como parecer sobre o relatório das atividades da Ouvidoria.
			X	X	X	Existência de exame de certificação do responsável pela Ouvidoria, organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.
			X	X	X	Garantia de atualização periódica dos conhecimentos do responsável pela Ouvidoria.
6.	SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES					<p>O Diretor responsável pela Ouvidoria deve ser distinto daquele que cuida da administração de recursos de terceiros.</p> <p>A Ouvidoria Fator deve ser distinta e independente das áreas envolvidas diretamente com o provimento dos produtos e serviços aos clientes e usuários em geral, bem como deve ser segregada das unidades executoras da auditoria.</p>
7.	ANEXOS					<p>Não se Aplica.</p>
8.	HISTÓRICO DAS REVISÕES					<p>1ª Revisão (Jan/09) = Em função da alteração para a inclusão dos procedimentos adequados ao funcionamento do SAC – Sistema de Atendimento ao Cliente que iniciou atividades em Dezembro/08.</p> <p>2ª Revisão (Abr/10) = Em função da alteração para a inclusão dos procedimentos estabelecidos pela Resolução 3.849 de 25/03/10 e revogou as Resoluções 3.477 e 3.489.</p> <p>3ª Revisão (Junho/11) = Em função da alteração para a inclusão dos procedimentos estabelecidos pela Circular 3.503 de 26/07/10 e revogou as Resoluções 3.370 de 2.007.</p> <p>4ª Revisão (Junho/12) = Em função da revisão anual dos procedimentos de controle e atendimento da Ouvidoria Fator – Atendimento Externo.</p>

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	12 / 13

Assunto
Suporte Corporativo – Ouvidoria

Código
MSC-OUV-066

Atividade

Ouvidoria Fator - Atendimento Externo - Clientes

5ª Revisão (Junho/13) = Para atender a revisão anual e inclusão dos procedimentos requeridos Instrução CVM Nº 529 e pela Resolução CNSP Nº 279 para o controle e atendimento da Ouvidoria do Conglomerado Fator – Clientes.

6ª Revisão (Junho/14) = Em função da revisão anual os procedimentos foram revisados e não sofreram alterações.

7ª Revisão (Junho/15) = Em função da revisão anual os procedimentos foram revisados e foi incluso o texto para atendimento ao Decreto que regulamenta a Lei 12.846 de 01/08/2013 (conhecida como Lei Anticorrupção).

8ª Revisão (Junho/16) = Em função da revisão anual os procedimentos foram revisados e adequados para atender as disposições estabelecidas pela Resolução 4.433 de julho/2015.

9ª Revisão (Junho/17) = Em função da revisão anual os procedimentos foram revisados e não sofreram alterações.

10ª Revisão (Novembro/17) = Em função da revisão para inclusão do texto para atendimento das denúncias através do Canal de Denúncias, conforme requerido pela Resolução Bacen nº 4.567.

11ª Revisão (Novembro/18) = Em função da revisão para inclusão dos procedimentos para implementação da “Pesquisa de Satisfação do atendimento da Ouvidoria”, para atender as disposições estabelecidas pela Resolução 4.629 de janeiro/2018.

Edição	Datas			Aprovação	Página
	1ª Versão	Última Atualização	Próxima Revisão		
12ª	Janeiro/08	Novembro/18	Novembro/19	Diretoria Responsável pela Ouvidoria Fator	13 / 13