

# POLÍTICA DE OUVIDORIA

Versão 1.0 – 08/2022



## 1. OBJETIVO

Esta Política de Ouvidoria tem como objetivo estabelecer as diretrizes gerais, critérios e procedimentos adotados para as demandas de Ouvidoria da CELCOIN, em atendimento à legislação vigente e às melhores práticas de mercado.

## 2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se à todos os colaboradores da CELCOIN, alcançando os membros do Conselho de Administração e da Diretoria, colaboradores efetivos e estagiários contratados e aplica-se à todas as atividades, negócios e serviços da Companhia.

## 3. BASE LEGAL

- **Lei nº 8.078, de 11.09.1990** - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
- **Lei Complementar nº 105, de 10.01.2001** - Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências.
- **Resolução nº 4.433, de 23.07.2015** - Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
- **Resolução BCB 28, de 23.10.2020** - Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.

## 4. PILARES DA OUVIDORIA

### 4.1. Princípios

- Conduta ética na tratativa das demandas;
- Discrição no tratamento das demandas: resguardo das informações de caráter sigiloso, respeito a toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade, garantindo anonimato principalmente quando solicitado;

- Justo, transparente e imparcial, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento: agir com esses princípios no tratamento das ocorrências;
- Facilidade de acesso à Ouvidoria: respostas simples, com agilidade e eficiência, sempre simplificando seus procedimentos.
- Postura positiva e orientativa ao cliente e dentro do CELCOIN: atuação eficaz, inclusive com a recomendação da correção de procedimentos ineficientes dentro do CELCOIN;
- Autonomia para apuração das demandas recebidas e analisadas: independência para atuação na busca pela solução das ocorrências; e
- Credibilidade: atuação sempre de acordo com as normas, como código de defesa do consumidor, lei sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e da Ouvidoria. Sempre manter-se como consultivo e familiarizado com as normas.

## 4.2. Obrigações da Ouvidoria

- Receber e analisar as solicitações, reclamações e elogios apresentadas pelos clientes para proceder ao encaminhamento ou tratativa devida;
- Estabelecer o equilíbrio na relação entre cliente e a CELCOIN na solução de divergências, exercendo o papel de facilitador e mediador, buscando a satisfação e se possível o encantamento dos clientes;
- Estimular a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela CELCOIN;
- Acompanhar as medidas adotadas, cobrando respostas das áreas, quando necessário, e mantendo o cliente informado da tratativa da sua demanda;
- Apresentar aos clientes o papel da Ouvidoria e o acesso aos seus serviços, pelo site do CELCOIN por exemplo;
- Responder todas as demandas recebidas;
- Sugerir soluções para os problemas diretamente à Diretoria;
- Estimular e apoiar ações de transparência na CELCOIN;
- Resguardar o sigilo das informações a que tiver acesso;
- Observar as normas internas construídas pela Diretoria, Compliance e Recursos Humanos; e

- Em caso de denúncias, encaminhar ao time de Compliance de acordo com procedimentos estabelecidos no Código de Ética.

## 5. CERTIFICAÇÃO OUVIDOR

Conforme previsto na Resolução nº 4.433/2015, às instituições de pagamento e as administradoras de consórcio devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 7º sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Esse exame deve:

- Abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos;
- A designação de integrantes da ouvidoria fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação, além do atendimento às demais exigências na mencionada Resolução; e
- As instituições de pagamento e as administradoras de consórcio devem assegurar a capacitação permanente dos integrantes das respectivas ouvidorias em relação aos temas previstos na Resolução.

## 6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL OUVIDORIA

A Ouvidoria está sob a responsabilidade do Diretor e conta com Ouvidor na forma da regulação. O integrante da Ouvidoria deve se apresentar apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Os dados relacionados ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor são atualizados no Sistema de Informações do UNICAD/BACEN.

A entidade que dará o reconhecimento da capacidade técnica irá informar o prazo de validade da certificação de ouvidor.

## 7. REGISTRO DE HISTÓRICOS DAS DEMANDAS

A CELCOIN mantém sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, de forma a:

- Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e
- Controlar o prazo de resposta.

As informações devem permanecer registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

Todos os relatórios, registros e gravação telefônica do atendimento devem estar à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de 5 anos (cinco anos).

## **8. DIVULGAÇÕES DE CANAIS DA OUVIDORIA**

Caso eventualmente o usuário da CELCOIN, sinta a necessidade de recorrer sua demanda a segunda instância de atendimento, poderá assim fazê-la por meio dos canais divulgados de forma pública em todos os sites da Companhia.

## **9. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS**

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria por meio de telefone ou formulário online (e-mail) devem constar o número de protocolo da solicitação oferecido por meio dos canais convencionais de atendimento, caso o reclamante ainda não tenha passado pela Central de Atendimento ou não possua protocolo, este será redirecionado para este canal, a fim de possa passar pelo atendimento primário.

Se o reclamante já possuir um protocolo, a Ouvidoria realizará a análise junto aos setores responsáveis, a fim de mediar e consumir a reclamação, comprometendo-se a cumprir de cinco dias úteis para resolução.

## **10. RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**

Conforme determinado pelo Bacen, a Ouvidoria divulga semestralmente o “Relatório da Ouvidoria”, apresentando suas informações, como dados estatísticos e qualitativos sobre a atuação da Ouvidoria e os casos protocolados em seu canal, que são divulgados no seguinte endereço: <https://www.celcoin.com.br/ouvidoria/>.

## 11. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Esta Política será revista e atualizado, no mínimo, a cada dois anos, ou quando da ocorrência de eventos considerados relevantes pela CELCOIN.

## 12. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria e revoga quaisquer documentos em contrário às suas disposições.

Esta Política será documentado e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo período em que estiver em vigor.

<b>Controle de Revisões e Atualizações</b>					
<b>Versão</b>	<b>Referência</b>	<b>Data</b>	<b>Edição</b>	<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>
1.0	P-BROUV-001	08/2022	Victor Alves	Yuri Carvalho	Diretoria