


Política de Ouvidoria




Código	Data da Emissão	Área Proprietária	Versão
POL-OUV-001	09/07/2019	Ouvidoria	6.0

Código	Data da Emissão	Área Proprietária	Versão	
POL-OUV-001	09/07/2019	Ouvidoria	6.0	

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO	3
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
4. APLICABILIDADE (OU ABRANGÊNCIA).....	3
5. DEFINIÇÕES.....	3
6. OUVIDORIA.....	3
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	6
13. HISTÓRICO DE VERSÕES	6

Código	Data da Emissão	Área Proprietária	Versão	
POL-OUV-001	09/07/2019	Ouvidoria	6.0	

1. INTRODUÇÃO

Em atendimento à exigência estipulada pelo Conselho Monetário Nacional, o Banco Central do Brasil publicou a Resolução 4.433, de 23 de julho de 2015, a qual estabelece que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem constituir componente organizacional de ouvidoria.

2. OBJETIVO

A presente Política tem por objetivo estabelecer e formalizar as diretrizes e procedimentos relacionados ao componente organizacional de Ouvidoria da B&T Corretora de Câmbio Ltda. (“B&T”).

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Código de Ética e Conduta

Política de Relacionamento com Clientes

Resolução Nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional e suas alterações Circular nº

3.503/10 do Banco Central do Brasil e suas alterações

Circular nº 3.729/14, do Banco Central do Brasil

4. APLICABILIDADE

A observância e cumprimento das diretrizes desta Política é extensiva e aplicável a todos os clientes e usuários que precisem utilizar o Canal de Ouvidoria e a todos os colaboradores da B&T. A Ouvidoria poderá ser utilizada pelos clientes e usuários que são atendidos por Correspondentes Cambiais vinculados à B&T.

5. DEFINIÇÕES


Atendimento primário ou de 1ª instância: Considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento da B&T, incluídos os Correspondentes Cambiais.

6. OUVIDORIA

6.1 A B&T, atendendo às exigências regulatórias, constituiu componente de Ouvidoria para atender às demandas dos clientes e usuários de seus produtos e serviços que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário;

6.2 A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da B&T e poderá ser compartilhada na Associação de Classe a qual a B&T é vinculada, devendo esta associação possuir código de ética efetivamente implantado e a B&T aderido;

6.3 A Ouvidoria da B&T atuará sob a supervisão do Ouvidor responsável e se reportará diretamente à Diretoria de Governança, que não se trata de componente organizacional que configura conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades de negociação de produtos e serviços, da unidade responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de auditoria interna;

Código	Data da Emissão	Área Proprietária	Versão	
POL-OUV-001	09/07/2019	Ouvidoria	6.0	

6.4 As informações previstas no art. 9º da Resolução CMN nº 4.433/2015, relacionadas à Ouvidoria, constarão expressamente do Contrato Social da B&T;

6.5 A B&T designará perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria;

6.6 A B&T manterá sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

I. registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;

II. controlar o prazo de resposta.

6.7 A B&T dará ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

6.8 A B&T garantirá o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

I. divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;

II. informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

III. registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

7. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria realizará suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional e suas atribuições abrangem as seguintes atividades:


I. atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II. prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III. encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV. manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado 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

V. elaborar e encaminhar à auditoria interna e à diretoria da B&T, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

Código	Data da Emissão	Área Proprietária	Versão	
POL-OUV-001	09/07/2019	Ouvidoria	6.0	

O atendimento prestado pela ouvidoria:

- I. deverá ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;
- II. deverá ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e
- III. poderá abranger:
 - a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
 - b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

A Ouvidoria será focada na mediação de conflitos e na reflexão de melhorias necessárias nos procedimentos internos, reportando-as à diretoria por meio de relatórios.

A Ouvidoria também dará tratamento às reclamações apresentadas ao Banco Central do Brasil por clientes e usuários de produtos e serviços da B&T registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), na forma estabelecida na Circular nº 3.729/14 do Banco Central do Brasil.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para atendimento às demandas dos clientes e usuários, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

- ligação gratuita para o telefone: **0800-7705422**
- e-mail para o endereço eletrônico: ouvidoria@btcorretora.com.br
- abertura de chamado através do site: www.btcorretora.com.br

O horário de atendimento da Ouvidoria será de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).


Em todos os canais de atendimento, o cliente deverá informar seu número de CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência), de modo a viabilizar a atuação da Ouvidoria.

9. ATENDIMENTO DE DEMANDAS

O direcionamento das demandas do cliente ou usuário deve, primeiro, ser feito através dos telefones de Atendimento, do Canal Fale Conosco e/ou do contato comercial do cliente na B&T. Não satisfeito com o atendimento prestado ou a solução apresentada por tais canais, o cliente poderá acionar a Ouvidoria. A demanda do cliente será analisada e classificada pelo ouvidor, que enviará parecer ao cliente dentro do prazo regulamentar, juntamente com os fundamentos da classificação da demanda como procedente ou improcedente.

O prazo de resposta para as demandas não ultrapassará dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação. O prazo é contado a partir da data de abertura da demanda;

As demandas registradas no RDR serão tratadas e respondidas no prazo previsto em regulamentação específica.

Código	Data da Emissão	Área Proprietária	Versão	
POL-OUV-001	09/07/2019	Ouvidoria	6.0	

10. CERTIFICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Os integrantes da ouvidoria serão considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, assim como os integrantes da ouvidoria da associação de classe.

A B&T se responsabilizará pela atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria, assim como exigirá o mesmo dos integrantes da ouvidoria da associação de classe.

11. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

11.1 O diretor responsável pela ouvidoria elaborará relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, o qual deverá ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da instituição.

11.2 Serão divulgadas, semestralmente, no sítio eletrônico na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

12.1 Os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos emantidos atualizados em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil;

12.2 As informações registradas em sistemas de informação devem permanecer registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência;

12.3 A presente Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Esta Política deverá ser revisada a cada 2 (dois) anos, ou em períodos mais curtos, de acordo com as necessidades da B&Tou quando houver modificações nas normas legais e regulamentares aplicáveis;

12.4 Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida à Diretoria;

12.5 Quaisquer dúvidas em relação aos preceitos deste documento podem ser esclarecidas a qualquer momento pelo Departamento de Controles Internos.

12.6 O descumprimento dos preceitos contidos nesta política está sujeito a análise da Diretoria, sob efeito de aplicação de medidas disciplinares.