



POLÍTICA DE OUVIDORIA

Sumário

1. OBJETIVO.....	4
2. APLICABILIDADE	4
3. POLÍTICA ATUALIZADA.....	4
4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....	5

1. OBJETIVO

A presente política tem por objetivo estabelecer um canal de comunicação entre os clientes/usuários de produtos e serviços e o Grupo, com a finalidade de refletir as nossas obrigações legais.

2. APLICABILIDADE

A presente Política se aplica: (a) Diretoria; (b) Todos os Colaboradores; (c) Associados; e (d) Consultores, Contratados Independentes, Prestadores de Serviços, quando estes agem em nome da Companhia (“Terceiros”).

3. POLÍTICA ATUALIZADA

3.1 Definição

Esta política foi desenvolvida com o objetivo de estabelecer o canal de comunicação entre a Zipdin e os clientes usuários de seus produtos e serviços, compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas doravante denominados “clientes”, visando melhorar os processos, produtos e serviços na empresa. O Ouvidor será responsável por ouvir os clientes, entender suas reclamações e tentar solucioná-las junto dos diversos departamentos internos da instituição.

As atribuições da Ouvidoria abrangem:

- I - Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes do Grupo;
- II - Atuar como canal de comunicação entre o Grupo e os clientes; e
- III - Informar a Diretoria as atividades relativas à área.

Para definição será considerado como atendimento habitual aquele realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluindo o atendimento através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

3.2 Diretrizes

A Ouvidoria, conforme possibilidade normativa, foi instituída através de componente organizacional único que atuará em nome de todos os integrantes do Grupo, bem como está ligada diretamente à Presidência do Grupo, a fim de evitar situações que possam se caracterizar como conflitos de interesse.

São atividades da Ouvidoria:

- I - Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços. O Ouvidor deve registrar e armazenar os dados relativos à todas as suas ações;
- 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 a Diretoria informada sobre as deficiências apontadas no cumprimento de suas atribuições, bem como sobre as medidas adotadas para solucioná-las; e
- V - Elaborar e encaminhar à diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela área de Ouvidoria.

Criação/Revisão: Pablo Braga/ Érica Martinelli

Versão: 2020

Aprovação:

Data: 05/08/2020

É importante que o funcionário monitore o que está sendo feito e acompanhe os resultados para que os prazos estipulados não sejam perdidos. O prazo de resposta para as demandas da área não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações, conforme determina a norma vigente aplicável ao tema.

As informações pormenorizadas relativas aos atendimentos prestados pela área, bem como relacionadas ao relatório de Ouvidoria, constam no Manual de Ouvidoria do Grupo. Isso é importante para que o funcionário Ouvidor possa apontar possíveis falhas em processos e trazer oportunidades de melhoria para a gestão estratégica da Companhia.

Os documentos mencionados nesta Política, bem como no Manual de Ouvidoria ficarão à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

3.3 Certificação

Os integrantes da área de Ouvidoria devem ser considerados aptos após a realização de exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

A certificação deverá ser atualizada periodicamente, abrangendo, conforme determinam as normas aplicáveis, no mínimo, temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

3.4 Base Normativa

- Resolução do CMN nº 4.433/15, com redação dada pela Res. do CMN nº 4.629/18;
- Circular Bacen nº 3.503/10; e
- Lei Anticorrupção nº 12846/2013.

4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

4.1 Vigência

A presente política entra em vigor a partir de sua data de publicação, permanecendo vigente até que seja atualizada ou revogada, sendo atualizada anualmente.