



POLÍTICA

CÓDIGO: PG|08.00|07
EDIÇÃO: 16/08/2023
Nº de PÁGINAS: 7
VERSÃO: 1ª
ND: 3

PG | Política de Ouvidoria

Órgão elaborador: Compliance

Órgão Validador: Diretoria

SUMÁRIO

1.	OBJETIVO.....	2
2.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES.....	2
3.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	2
4.	DEFINIÇÕES, CONCEITOS E SIGLAS.....	2
5.	ABRANGÊNCIA.....	2
6.	DETALHAMENTO.....	3
6.1.	PRINCÍPIOS.....	3
6.2.	DIRETRIZES.....	3
6.3.	CANAIS DE ATENDIMENTOS.....	3
6.4.	FLUXO DE ATENDIMENTO.....	4
6.5.	SISTEMA RDR DO BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN).....	4
6.6.	RECLAMAÇÕES CRITICIDADE.....	4
6.6.1.	<i>Prazos de Atendimento</i>	4
6.7.	PRINCÍPIOS DE PRIVACIDADE DO CLIENTE.....	5
6.8.	RELATÓRIOS PERIÓDICOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS.....	5
6.9.	CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS.....	5
6.10.	OBRIGAÇÕES LEGAIS.....	6
6.11.	RESPONSABILIDADES.....	6
6.11.1.	<i>Diretoria</i>	6
6.11.2.	<i>Ouvidoria</i>	6
6.11.3.	<i>Administradores e Colaboradores</i>	7
7.	VIGÊNCIA.....	7
8.	HISTÓRICO DAS REVISÕES.....	7
9.	ANEXOS.....	7
10.	APROVAÇÃO.....	7

CB

AO

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria tem por objetivo definir Diretrizes, Princípios e formalizar os padrões e procedimento necessários ao componente organizacional de Ouvidoria, seus canais e horário de atendimento, bem como seus procedimentos na mediação de conflitos visando assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de seus clientes, correspondentes, prestadores de serviços e fornecedores.

2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Código de Conduta Ética

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Resolução CMN nº 4.860|21: Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Instrução Normativa BCB nº 265|22: Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil.

4. DEFINIÇÕES, CONCEITOS E SIGLAS

Alta Administração	Estrutura organizacional compreendida a partir da Diretoria Estatutária e Conselho de Administração.
Colaboradores	Estatutários, funcionários, estagiários e menor aprendiz.
Princípios	preceitos elementares ou requisitos que a Empresa deve observar na realização de suas atividades, buscando uma conduta exigida nos relacionamentos, operações e serviços, em seu ambiente interno ou externo.
Reclamação	Uma reclamação pode ser definida como a manifestação de insatisfação por parte do cliente, geralmente relacionada ao: (i) Padrão de serviço; (ii) Ação ou omissão da Sociedade que implique em consequências gravosas ao cliente; (iii) Atraso na resolução de um problema ou sobre a sua forma de condução por um dos profissionais; ou (iv) Alegação por parte de um cliente de que a Sociedade deixou de observar os procedimentos adequados no exercício de sua atividade.
Responsabilidade	Consiste na obrigação de responder corporativa ou localmente por determinadas atribuições.

5. ABRANGÊNCIA

Este documento é aplicável a todos os “**Colaboradores**” da Sociedade.

6. DETALHAMENTO

6.1. Princípios

Comunicação Clara e Acessível	Facilitar a comunicação entre as instituições financeiras e seus clientes. Isso inclui garantir que as informações sobre produtos, serviços, termos, taxas, riscos e políticas sejam comunicadas de maneira clara e acessível.
Integridade e Ética	Padrões Éticos e comportamentais constantes em nosso código de Ética e Conduta.
Legalidade	Atuar sempre em conformidade com a legislação e regulação vigentes.
Melhoria Contínua	Compromisso de aperfeiçoar os padrões de ética e conduta, aplicando nos processos de desenvolvimento e melhoria de produtos e serviços, segurança e eficiência quanto a oferta dos produtos e serviços prestados.

6.2. Diretrizes

1. Atuar com total imparcialidade no atendimento e entendimento das demandas.
2. Atuar como canal de comunicação entre a empresa e os clientes (usuários) de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.
3. A estrutura compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos de seus contratantes.
4. Prestar atendimento às demandas dos e usuários de seus produtos e serviços que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário.
5. Divulgação de seus canais de atendimento para os contratantes bem como sugestões de como esses podem divulgar esses canais
6. Assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.
7. Se orientar pelas melhores práticas de controle a serem adotadas para prover a segurança e a confiabilidade aos processos e a pronta resposta para as reclamações, sugestões e elogios manifestados por seus clientes, fornecedores e parceiros.

6.3. Canais de Atendimento

A Sociedade divulga amplamente aos seus clientes, fornecedores e parceiros a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando o atendimento pela Ouvidoria.

A Política está disponível no site da Sociedade (www.cdcbank.com.br), em atendimento às exigências regulatórias.

Para atendimento às reclamações dos clientes, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

Telefone: 0800.067.5757

E-mail: ouvidoria@cdcbank.com.br

Correspondência física para o endereço: Ouvidoria – Ave. Raja Gabaglia,4000, Sala 419, Bairro: Estoril, Belo Horizonte/MG, Cep.: 30.494-310.

Os profissionais integrantes da Ouvidoria estão aptos e certificados acerca dos temas como ética, direito e defesa do consumidor e mediação de conflitos.

As informações previstas no art. 8º da Resolução CMN n.º 4.860/2020, relacionadas à Ouvidoria, constam expressamente do Estatuto Social da Sociedade.

Os critérios de designação do ouvidor: (i) possuir elevado padrão ético e moral, capaz de lhe garantir conduta imparcial e senso de justiça; (ii) trabalhar com senso de igualdade, transparência, integridade e respeito; (iii) exercer sua atividade com coerência, independência e autonomia e ter o compromisso na busca de soluções efetivas; e (iv) atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidade.

O prazo do mandato do Ouvidor é de 3 (três) anos, sendo permitida a reeleição.

Caso seja constatada qualquer irregularidade, improbidade ou situação de conflito no desempenho da função que implique em risco de imagem sociedade ou prejuízo aos clientes, o Ouvidor será destituído de suas funções e imediatamente substituído. O desempenho do Ouvidor será avaliado de forma permanente pela Diretoria.

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis no site da Sociedade www.cdcbank.com.br.

6.4. Fluxo de Atendimento

O atendimento e direcionamento das reclamações deve, inicialmente, ser realizado pelos canais de atendimento, incluído o SAC.

Para ser elegível ao atendimento da Ouvidoria, o cliente deve:

1. Ter uma ocorrência/caso/protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução, a partir de 3 (três) dias úteis, sobre o mesmo assunto;
2. Ter uma ocorrência registrada nos canais de primeira instância, solucionada e com resposta não satisfatória, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;
3. Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN//SUSEP/Imprensa/Mídia), nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.

6.5. Sistema RDR do Banco Central do Brasil (BACEN)

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) é um Sistema do BACEN que se destina ao registro e ao tratamento de denúncias, reclamações e pedidos de informações a ele apresentados por clientes das instituições financeiras e de pagamento. Entende-se como denúncia os fatos que caracterizem indícios de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares cuja fiscalização esteja atrelada ao BACEN.

6.6. Reclamações | Criticidade

O Ouvidor relatará imediatamente quaisquer reclamações de natureza potencialmente séria, incluindo qualquer alegação de violação das Políticas da Sociedade à Diretoria.

6.6.1. Prazos de Atendimento

As áreas possuem o prazo de 2 (dois) dias úteis para reportar sobre o ocorrido. De posse da análise das áreas, o Ouvidor se manifestará e preparará a resposta ao cliente.



As demandas recepcionadas pela Ouvidoria oriunda dos órgãos reguladores e órgãos públicos não poderão ultrapassar o prazo máximo de atendimento de 10 (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.

Os prazos serão contados a partir da data de abertura da demanda, o qual será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo.

O atendimento será gravado, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

6.7. Princípio de Privacidade

Todos os profissionais envolvidos no tratamento de reclamações de clientes devem observar rigorosamente os princípios de privacidade do cliente, assegurando o sigilo da reclamação e do reclamante.

6.8. Relatórios Periódicos Qualitativos e Quantitativos

Ao final de cada semestre, no prazo de 60 dias a Ouvidoria irá elaborar o relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas que será submetido à apreciação da área de Auditoria Interna e Diretoria. Além disso, o referido relatório será disponibilizado após apreciação, contendo inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Adicionalmente, com intuito de acompanhar e prover melhorias nos produtos e processos, que porventura apresentarem critérios ou procedimentos que estão em desacordo com os propósitos com seus clientes, os relatórios deverão, mensalmente, ser apresentados e discutidos no Comitê de Produtos, para melhorias necessárias a fim de mitigar a ocorrência de reclamações na ouvidoria.

6.9. Critérios para Classificação das Demandas e Elaboração de Relatórios

O relatório deverá classificar as demandas por:

Critérios	Descrição
Fonte de acesso	São as demandas recebidas por meio dos canais mencionados nesta Política, bem como outras demandas que sejam encaminhadas ao Ouvidor e que sejam de sua competência.
Tipos de Demandas	Críticas ou Reclamações; a. Dúvidas e/ou Pedidos de Esclarecimentos; b. Solicitação de Informações; c. Sugestões.
Tipo de reclamações por produto	Ordens de operações: execução infiel/inexecução; a. Indícios de fraude; b. Manipulação de preços e taxas;

CB

AO

	<ul style="list-style-type: none"> c. Problemas de comunicação com a clientela: d. Mau atendimento; e. Demora na execução da ordem f. Pouca transparência na divulgação de informações/eventos/notícias g. Taxas h. Desabafos (Críticas genéricas) i. Outros
--	---

6.10. Obrigações Legais

A Ouvidora responsável nomeada está devidamente registrada junto ao BACEN, via sistema UNICAD.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, os dados relativos à avaliação direta da qualidade de atendimento, bem como os relatórios semestrais permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da Sociedade pelo prazo de 5 (cinco) anos.

6.11. Responsabilidades

6.11.1. Diretoria

1. Apreciar as conclusões, recomendações e manifestações constantes nos relatórios emitidos pela Ouvidoria, propondo melhorias para o processo, sempre que necessário;
2. Aprovar a Política de Ouvidoria de forma a garantir a sua efetividade.

6.11.2. Ouvidoria

1. Prestar atendimento às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário.
2. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas, providências adotadas e prazos para resposta.
3. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo estipulado;
4. Dar atendimento às reclamações registradas, buscando soluções junto às áreas de competência para obter os esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos.
5. Implementar e divulgar os relatórios estatísticos e gerenciais contribuindo para adoção de medidas para mitigar a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados.
6. Contribuir para o aprimoramento do relacionamento entre o cliente e a empresa, a fim de preservar a imagem e manter um relacionamento cooperativo.
7. Manter informada a Diretoria sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e as medidas adotadas para solucioná-los.
8. Elaborar a cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.
9. Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria à clientes e usuários em atendimento, em conformidade às exigências regulatórias.

CB

AO

6.11.3. Administradores e Colaboradores

1. Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política, bem como das disposições do Código de Conduta Ética e, quando assim se fizer necessário, acionar o Compliance para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política ou mediante a ocorrência de situações nela descritas.

7. VIGÊNCIA

Está política entra em vigor na data de sua aprovação pela diretoria, e vigorará por prazo indeterminado, devendo ser atualizada sempre que a área responsável entender necessário ou quando da ocorrência de alterações da regulação e ou legislação pertinente.

8. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Versão	Aprovador	Data de Revisão	Descrição
1ª versão	Ouvidoria Diretoria	16/08/2023	Formalização da Política

9. ANEXOS

Sequencial	Título

10. APROVAÇÃO

Órgão Aprovador Diretoria	
Membro	Assinatura
Camila Dias Barros (Diretoria)	
Alexandra Oliveira (Superintendente)	

Página de assinaturas



Alexandra Oliveira
913.465.766-53
Signatário



Camila Barros
014.750.386-82
Signatário

HISTÓRICO

- 16 ago 2023**
19:49:03  **Alexandra Eliane dos Santos Oliveira** criou este documento. (E-mail: alexandra.oliveira@cdcbank.com.br, CPF: 913.465.766-53)
- 16 ago 2023**
21:53:20  **Camila Dias Barros** (E-mail: camila.barros@cdcbank.com.br, CPF: 014.750.386-82) visualizou este documento por meio do IP 187.73.7.148 localizado em Santa Luzia - Minas Gerais - Brazil
- 16 ago 2023**
21:53:20  **Camila Dias Barros** (E-mail: camila.barros@cdcbank.com.br, CPF: 014.750.386-82) assinou este documento por meio do IP 187.73.7.148 localizado em Santa Luzia - Minas Gerais - Brazil
- 16 ago 2023**
19:49:04  **Alexandra Eliane dos Santos Oliveira** (E-mail: alexandra.oliveira@cdcbank.com.br, CPF: 913.465.766-53) visualizou este documento por meio do IP 200.233.160.81 localizado em Ribeirão das Neves - Minas Gerais - Brazil
- 16 ago 2023**
19:49:12  **Alexandra Eliane dos Santos Oliveira** (E-mail: alexandra.oliveira@cdcbank.com.br, CPF: 913.465.766-53) assinou este documento por meio do IP 200.233.160.81 localizado em Ribeirão das Neves - Minas Gerais - Brazil

