



**POLÍTICA INTERNA**

---

**DE OUVIDORIA**

**2023**

## **Sumário**

<b>1. CONSIDERAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CANAL DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ATENDIMENTO AO CLIENTE E REGISTRO DAS INFORMAÇÕES.....</b>	<b>4</b>
<b>5. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>4</b>
<b>6. SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>7. REGULAMENTAÇÃO VIGENTE .....</b>	<b>5</b>

## **1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

O componente de Ouvidoria da F.D’GOLD DTVM fica subordinado ao Diretor Responsável pela Ouvidoria, tendo como subordinado somente o Ouvidor.

O Ouvidor da F.D’GOLD DTVM deve ser certificado por instituição tradicional e de reconhecida capacidade técnica.

O Diretor Responsável pela Ouvidoria, bem como o Ouvidor devem ser registrados no Sistema de Informações de sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

A F.D’GOLD DTVM deve estar permanentemente atenta aos resultados de sua atuação, como forma de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes através de um canal de comunicação para acolher e propiciar, com a agilidade necessária, o registro de críticas, denúncias, sugestões e reclamações.

O número 0800 606 9592 da Ouvidoria deve ser divulgado nos materiais de publicidade e propaganda e demais documentos destinados aos clientes da F.D’GOLD DTVM.

## **2. CANAL DE ATENDIMENTO**

A F.D’GOLD DTVM executa o serviço de atendimento e tratamento das demandas através do serviço de telefonia gratuita 0800 606 9592.

## **3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

No desempenho de suas funções, caberá ao ouvidor:

- Atender as reclamações, registrar as denúncias e sugestões de forma sistêmica, atribuir número de protocolo para tratamento, prestar suporte para os clientes até a efetiva solução dos problemas reportados;
- Analisar as demandas a ele dirigidas, podendo, para esse fim, solicitar os esclarecimentos e documentos julgados necessários a quaisquer colaboradores e áreas e empreender seus melhores esforços visando obter solução adequada para a ocorrência;
- Propor à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Responder ao cliente no menor prazo possível, o qual não pode ultrapassar dez dias, com clareza e objetividade;
- Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- Ouvir o cliente com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito e resguardar o sigilo das informações;
- Jamais utilizar a função de ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas;
- Agir com transparência, integridade, imparcialidade, respeito e justiça.
- Ouvidor não analisará demanda que seja objeto de:
  - Processo judicial;
  - Processo administrativo em curso perante órgãos ou agências reguladoras, notadamente o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários ou processo submetido a juízo arbitral.

O ouvidor poderá se recusar a analisar demanda que não tenha sido encaminhada para instância primária (Cadastro, Comercial, Preposto de Compra) em busca de solução; carente de fundamento ou sem pretensão definida.

Caso, após análise e avaliação, o ouvidor constate não ser possível a obtenção de uma solução ou de um acordo, apresentará para a diretoria da F.D'GOLD DTVM relatório contendo sua proposta para a solução da controvérsia, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do encerramento da sua atuação.

Nota: O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 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 ouvidor deixará de exercer sua função nas seguintes hipóteses:

- Renúncia ou demissão espontânea;
- Morte ou incapacidade;
- Ser condenado por crime, especialmente aqueles contra o patrimônio, a fé pública, a administração pública, ou pela prática de jogos legalmente proibidos;
- Exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo de Ouvidor;
- Comprovada negligência no cumprimento de suas obrigações e funções.

O diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro, a qual deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da F.D'GOLD DTVM, os relatórios e a documentação relativa aos trabalhos de ouvidoria, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil na sede da F.D'GOLD DTVM pelo prazo de cinco anos.

#### **4. ATENDIMENTO AO CLIENTE E REGISTRO DAS INFORMAÇÕES**

O Ouvidor deve registrar o atendimento mediante identificação do cliente ou usuário por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante.

O Atendimento deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação pelo prazo de 05 anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

#### **5. CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES**

*Procedente Solucionada* – quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à ouvidoria e a resposta conclusiva a ele destinada apresenta alguma forma de reparação ou compensação pela falha ocorrida, inclusive de forma pecuniária.

*Procedente Não Solucionada* – da mesma forma que no caso anterior existem indícios de motivos reais para a reclamação, a qual ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas ou diretoria.

*Improcedente* – a reclamação foi aceita e registrada pela Ouvidoria, mas em algum momento do processo de análise conclui-se que não houve falha interna, mas erro de julgamento do reclamante. Os motivos desse entendimento serão passados e esclarecidos ao cliente/usuário na resposta conclusiva da Ouvidoria.

## **6. SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES**

As atividades de Ouvidoria devem ser conduzidas por componente independente e segregado das áreas responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (Compliance), a fim de evitar conflito de interesses.

## **7. REGULAMENTAÇÃO VIGENTE**

Resolução CMN Nº 4.860 de Outubro de 2.020.

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Resolução CMN Nº 4.539 de 24 novembro de 2.016.

Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.