Política de Ouvidoria

Sumário

1. INTRODUÇÃO 3
2. OBJETIVO 3
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 3
4. APLICABILIDADE 3
5. DEFINIÇÕES 3
6. OUVIDORIA 4
7. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA 5
8. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA 6
9. ATENDIMENTO DE DEMANDAS 6
10. CERTIFICAÇÃO E CAPACITAÇÃO 6
11. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES 7
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS 7
13. HISTÓRICO DE VERSÕES 8

1. INTRODUÇÃO

Em atendimento à exigência estipulada pelo Conselho Monetário Nacional, o Banco Central do Brasil publicou a Resolução BCB nº 368, de 25 de janeiro de 2024 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

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

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Código de Ética e Conduta
- Política de Relacionamento com Clientes
- Resolução CMN n° 368/24
- Resolução BCB nº 28/20
- Resolução BCB n° 222/ 22

4. APLICABILIDADE

4.1. Diretoria e colaboradores das áreas ligadas ao componente de Ouvidoria.

5. DEFINIÇÕES

5.1. 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. Desde 2018, a Ouvidoria é compartilhada com a Associação de Classe - ABRACAM, a qual a B&T é vinculada, conforme permitido pela Resolução BCB nº 368 de 2024.

6.4 As informações 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 será:

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 de 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

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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 Resolução nº 222 de 30 de março de 2022 do Banco Central do Brasil.

8. CANAIS DA OUVIDORIA

8.1. 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@btcambio.com.br
- abertura de chamado através do site: https://btcambio.com.br/contato/ouvidoria/

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

8.3. 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

9.1. 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.

9.2. 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.

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

10. CERTIFICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Os integrantes da ouvidoria devem aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

A B&T se responsabilizará pela atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria.

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 e mantidos 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.

12.4 Esta Política deve ser revisada a cada 2 (dois) anos, ou em períodos mais curtos, de acordo com as necessidades da B&T ou quando houver modificações nas normas legais e regulamentares aplicáveis;

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

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

12.7 O descumprimento dos preceitos contidos nesta política está sujeito a análise da Diretoria, sob efeito de aplicação de medidas disciplinares previstas na legislação trabalhista.

13. HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Data	Responsável (CI)	Validador (Gestor)	Aprovador (Diretor)
4.0	Jul/2014	Sarah Ferreira Controles Internos	N/A	Vivian Portella Diretor de Governança
5.0	31/07/2015	Sarah Ferreira Controles Internos	Vivian Portella Diretor de Governança	Tulio Santos Diretor Presidente
6.0	09/07/2019	Sarah Ferreira Controles Internos	N/A	Vivian Portella Diretor de Governança
7.0	22/12/2021	Ana Elisa Controles Internos		Vivian Portella Superintendência de Governança
8.0	20/04/2022	Ana Elisa Controles Internos	Guilherme Feola Ouvidor	Luciana Montozo Diretora
9.0	14/10/2024	Ana Elisa Controles Internos	Guilherme Feola Ouvidor	Luciana Montozo Diretora
10	10/02/2025	Ana Elisa Controles Internos	Guilherme Feola Ouvidor	Luciana Montozo Diretora