





Política de Ouvidoria

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

Título	Código	Data da Emissão	Versão	 B&T <small>CORRETORA DE CÂMBIO</small>
Política de Ouvidoria	POL-OUV-001	09/07/2019	6.0	

CONTEÚDO

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

Título	Código	Data da Emissão	Versão	 CORRETORA DE CÂMBIO
Política de Ouvidoria	POL-OUV-001	09/07/2019	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

Título	Código	Data da Emissão	Versão	 CORRETORA DE CÂMBIO
Política de Ouvidoria	POL-OUV-001	09/07/2019	6.0	

- negociação de produtos e serviços, da unidade responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- 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 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

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.

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

Título	Código	Data da Emissão	Versão	
Política de Ouvidoria	POL-OUV-001	09/07/2019	6.0	

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.

10. CERTIFICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Título	Código	Data da Emissão	Versão	
Política de Ouvidoria	POL-OUV-001	09/07/2019	6.0	

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-base 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. Esta Política deverá 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;
- 12.4 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.

13. HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Data	Responsável (CI)	Validador (Gestor)	Aprovador (Diretor)
4.0	Jul2014	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