

Política de Ouvidoria



Classificação da Informação	USO INTERNO
------------------------------------	-------------

Responsável pelo Documento	Área
Elaboração	Jurídico
Revisão	Ouvidoria Risco Operacional e Controles Internos
Aprovação	Diretoria Executiva

Registro de Alterações:

Versão	Item Modificado	Data da aprovação
04	<ul style="list-style-type: none">Revisão integral, nos novos padrões de normativos internos e alterações no Objetivo.	13/09/2019
05	<ul style="list-style-type: none">Revogar a versão 04Alteração: Adequação ao novo normativo, Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.	01/12/2020
06	<ul style="list-style-type: none">Revogar a versão 05;Adequação considerando a mudança da razão social da Instituição Financeira.	03/12/2021
07	<ul style="list-style-type: none">Revisão integral, nos novos padrões de normativos internos e alterações no Objetivo.	09/01/2023
08	<ul style="list-style-type: none">Adaptações ao Banco Master de Investimento S.A.	30/08/2023

ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ABRANGÊNCIA.....	2
3.	VIGÊNCIA.....	2
4.	ASPECTOS REGULATÓRIOS	2
5.	NORMATIVOS INTERNOS APLICÁVEIS.....	3
6.	ATIVIDADES E RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA.....	3
7.	ACESSO DE CLIENTES E USUÁRIOS À OUVIDORIA.....	4
8.	ESTRUTURA E EQUIPE DA OUVIDORIA.....	5
9.	SISTEMA DE CONTROLE	5
9.1.	Avaliação direta da qualidade do atendimento.....	6
9.2.	Relatórios dos serviços de Ouvidoria.....	6

1. OBJETIVO

Esta política tem o objetivo de estabelecer o conjunto de regras que compõem a política do Banco Master S.A., Master S.A. Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários, Banco Master de Investimento S.A. e suas controladas, controladoras, coligadas e sociedades sob controle comum (o “Grupo Master”), para a atividade de Ouvidoria, provida por todas as empresas do grupo que forem subordinadas à legislação vigente.

A Política também busca definir os compromissos quanto à prestação de serviço de Ouvidoria, o acesso dos clientes e usuários ao serviço, a estrutura e equipe que executará os serviços, a capacitação (certificação) da equipe, o sistema de controle, os relatórios de Ouvidoria que serão emitidos e os ajustes internos que terão de ser feitos como resultado da atuação da área.

É política do Grupo Master:

- Criar condições para que a atuação da Ouvidoria seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- Assegurar total acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com apoio administrativo de outras áreas e requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

2. ABRANGÊNCIA

Estão sujeitos a presente Política:

- a) Todas as empresas pertencentes ao Grupo Master e suas controladas, conforme estrutura societária vigente;
- b) Os clientes, fornecedores, parceiros, correspondentes, prestadores de serviços do Grupo, dentre outros (*Stakeholders*) e acionistas (*Shareholders*);
- c) Diretoria Executiva e demais colaboradores internos e externos.

3. VIGÊNCIA

Esta política entra em vigor na data da sua aprovação pela Diretoria e revoga a versão anterior aprovada em 09/01/2023.

A atualização da Política deverá ocorrer anualmente ou poderá ocorrer a qualquer tempo no caso de alterações na regulamentação vigente ou no caso de mudanças relevantes nos processos internos a ela relacionados.

4. ASPECTOS REGULATÓRIOS

Emissor/Órgão Regulador	Número e data do Requerimento	Título e Resumo
Presidência da República	Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
Presidência da República	Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022.	Revoga o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 e dispõe da atualização das normas gerais do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
BACEN	Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.	Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
BACEN	Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022	Revoga a Carta Circular nº 3.880, de 11 de maio de 2018. 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.
BACEN	Resolução BCB nº 222, de 30 de março de 2022.	Revoga Circular nº 3.729, de 17 de novembro de 2014. Dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).
CVM	Resolução nº 43/2021, de 17 de agosto de 2021, com alterações introduzidas pela Resolução CVM nº 179/23	Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012.
SUSEP	Circular nº 292, de 18 de maio de 2005.	Disciplina o atendimento ao consumidor dos mercados supervisionados e procedimentos relacionados a transformação de denúncias em Processos Administrativos Sancionadores – PAS.

5. NORMATIVOS INTERNOS APLICÁVEIS

Política, Manual de Procedimento ou Norma	Título
Política	PO11 - Política de Canais de Comunicação
Manual	PR33 - Manual de Procedimentos de Ouvidoria

6. ATIVIDADES E RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é a área do Grupo Master estruturada para receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas por atendimento habitual.

De acordo com o Art. 3º da Resolução 4.860/20, são atribuições da Ouvidoria:

I - Atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e

II - Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022.

Conforme Art. 6º da Resolução 4.860/20, as atribuições da Ouvidoria 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; e

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 para solucioná-los.

Além do exposto na resolução, a ouvidoria deverá:

Comunicar-se com a organização interna do Grupo Master para obter os esclarecimentos necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos.

Efetuar cobrança dos subsídios às áreas parceiras, a partir de 03 (três) dias úteis do seu acionamento e, escalonar aos responsáveis dos times em caso de necessidade.

Implementar e divulgar às áreas do Grupo Master, relatórios estatísticos e gerenciais visando contribuir para a adoção de medidas que mitiguem falhas operacionais e de atendimento, agindo de forma estratégica para contribuir com o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados.

Atuar como mediador de conflitos entre os reclamantes e o Grupo Master.

7. ACESSO DE CLIENTES E USUÁRIOS À OUVIDORIA

O Grupo Master entende que, a atuação da Ouvidoria está fortemente relacionada às formas de acesso ao ouvidor e equipe. Desse modo, a política estabelece a garantia de acesso dos clientes e usuários através do site institucional e da disponibilização de serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800).

Este número conta com divulgação por meio dos canais de comunicação, e está disponível nos dias úteis das 8:00 às 18:00 horas, sendo permanentemente atualizado e informado em local visível ao público, no recinto das dependências do Grupo Master e no de seus correspondentes no país, em sítios eletrônicos na internet e por meio de canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição.

Este número também será registrado nos extratos, comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

Este número deve ser mantido atualizado no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD) no módulo Dados Básicos.

Ademais, o telefone de atendimento da Ouvidoria também é disponibilizado via e-mail aos clientes e usuários, o qual é divulgado nos canais midiáticos e no site do Banco Master.

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

- i. Ter uma ocorrência/ticket/protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução, a partir de 7 (sete) dias corridos, sobre o mesmo assunto;
- ii. Ter uma ocorrência/ticket/protocolo registrado nos canais de primeira instância, solucionada e com resposta não satisfatória, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;
- iii. Ter uma ocorrência/ticket/protocolo encerrado na Ouvidoria, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto;
- iv. Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Consumidor.GOV/Procon/BACEN/CVM/SUSEP/Imprensa/Mídia), nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto;
- v. Excepcionalmente, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- vi. As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

Em todos os canais de atendimento, é necessário que o cliente informe o seu código de cliente ou CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria.

A reclamação do cliente será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas comerciais/operacionais para solicitação de providências e subsídios, que auxiliem na resposta conclusiva.

Com as informações do caso, a Ouvidoria enviará o seu parecer ao cliente no prazo legal, com todos os fundamentos que a levaram a classificar a demanda como procedente ou improcedente.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial, excepcionalmente, a Ouvidoria comunicará ao cliente, dentro do prazo limite inicial, o prazo adicional necessário para a resposta final. O prazo adicional não poderá ser superior ao prazo inicial, só poderá ser prorrogado uma única vez e deverá ser contado a partir da comunicação de extensão ao cliente.

8. ESTRUTURA E EQUIPE DA OUVIDORIA

A estrutura e equipe são fundamentais para a adequada atuação da Ouvidoria, de maneira que a política do Grupo Master relativamente a este aspecto estabelece, de forma expressa, os seguintes dados:

- ✓ A instituição da Ouvidoria em seu Estatuto Social;
- ✓ O ouvidor designado terá mandato coincidente aos dos diretores da instituição, conforme descrito no estatuto social das respectivas sociedades do Grupo Master;
- ✓ O diretor de Ouvidoria poderá desempenhar outras funções na instituição, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros;
- ✓ A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (*Compliance*);
- ✓ Os dados relativos ao ouvidor e diretor responsável pela Ouvidoria devem ser designados perante o Banco Central do Brasil e, em relação às sociedades do Grupo Master com atividades no mercado de capitais, também à Comissão de Valores Mobiliários;
- ✓ O ouvidor deve ser certificado para atuar na área em temas obrigatórios tais como; ética, direitos e defesa do consumidor e mediação de conflitos;
- ✓ Os membros da Ouvidoria participarão periodicamente de treinamentos em assuntos relacionados à Ouvidoria para atualização de conhecimento.

9. SISTEMA DE CONTROLE

A Ouvidoria deve manter sistema de controle atualizado das reclamações recebidas de clientes e usuários. Tal sistema deverá permitir que sejam evidenciados o histórico de atendimento e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, bem como toda a documentação e providências adotadas.

As informações e a documentação das reclamações recebidas devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

9.1. Avaliação direta da qualidade do atendimento

As sociedades do Grupo Master devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

A avaliação direta da qualidade do atendimento deve ser:

- I - Estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;*
- II - Disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva; e*
- III - Concluída em até cinco dias úteis após o prazo da disponibilização.*

Conforme Art. 18, os dados relativos à avaliação devem ser:

- I - Armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário; e*
- II - Remetidos ao Banco Central do Brasil, na forma por ele definida.*

Estes critérios também estão descritos no Manual de Procedimentos de Ouvidoria.

9.2. Relatórios dos serviços de Ouvidoria

O resultado do trabalho da Ouvidoria deve ser demonstrado através de relatórios. De acordo com o Art. 12 da Resolução 4.860/20, o diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.

Os relatórios devem ser encaminhados à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição. Conforme o Art. 13, as instituições devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento.

O Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da Ouvidoria, segundo o artigo 14.