

Procedimento

Canal Ouvidoria

Data da última atualização

30.10.2020

Área Responsável

Ouvidoria

1. Conteúdo do Documento

O presente Procedimento de Ouvidoria contém como objetivo estabelecer o dever da Instituição de divulgar de forma adequada e transparente as informações operacionais da Instituição, sobre o componente organizacional de Ouvidoria, de que trata a Resolução Bacen nº 4.860 de 23 de outubro de 2020.

2. Objetivo da Ouvidoria

Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

Com a atribuição básica de assegurar a estrita observância das normas legais regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

Agir com:

- Impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade.
- Atender com cortesia e respeito.
- Atuar na prevenção e na solução de conflitos.
- Trabalhar em parceria com diversos setores da instituição e acompanhar o processo das ocorrências, garantindo assim um retorno ao solicitante.

3. Responsabilidades do Ouvidor

- Comunicar-se com os componentes internos da instituição para obter esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução de demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos.
- Desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas, informando ao conselho de administração sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados;
- Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes, podendo ser estabelecida, a critério da instituição, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos; e
- Funcionar como termômetro para o público no sentido de avaliar possíveis riscos, informando ao conselho de administração os problemas e deficiências detectados e as medidas adotadas pelos administradores para solucionar-las, mediante demanda de clientes.
- Divulgar semestralmente no site, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento.

4. Os princípios constitucionais que norteiam os trabalhos da Ouvidoria

- Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza;
- Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;

- Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local;
- Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos; e
- Eficiência: buscar solução imparcial a todos os casos no menor tempo possível.

5. Estrutura Organizacional

A estrutura da Ouvidoria se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição e está segregada das unidades executoras da Instituição.

A Ouvidoria está sob a responsabilidade do Diretor e tem o Ouvidor sob sua subordinação.

6. Responsáveis pela Ouvidoria

Existe um Ouvidor e Diretor Responsável pela Ouvidoria, junto ao Banco Central e CVM.

O integrante da Ouvidoria deve se apresentar apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Os dados relativos ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor se apresentam inseridos e devem ser mantidos atualizados no Sistema de Informações do UNICAD.

7. Divulgação dos Serviços de Ouvidoria

A Instituição divulga sobre a existência dos serviços da Ouvidoria, bem como informações acerca da sua finalidade e forma de utilização em todos os materiais entregues aos clientes.

Os Clientes e usuários são orientados a utilizar o serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800) bem como a utilização de e-mail para encaminhar suas reclamações o qual se apresenta disponível no site www.smartbank.com.br

8. Recebimento das Demandas

O recebimento das reclamações é efetivado através dos seguintes canais:

- Telefone: 0800 200 5380, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00h.
- E-mail: ouvidoria@smartbank.com.br
- Por carta: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 50 – 5º andar – Itaim Bibi São Paulo/SP, CEP: 04543-000
- presencial, com agendamento prévio

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem conter: nome do cliente, CPF, meio de contato para retorno e informações sobre o fato.

Não serão acatadas comunicações anônimas. Porém, nos registros das manifestações na Ouvidoria, o cliente poderá solicitar o sigilo dos seus dados. Ou seja, no sistema de registro, constarão todas suas informações pessoais, especialmente para resposta e possíveis esclarecimentos adicionais. Porém, nenhuma outra área, inclusive a envolvida na ocorrência, terá acesso a essa identificação se o cliente assim desejar.

Após o registro da reclamação o cliente receberá um número de protocolo do atendimento e a informação do prazo máximo de resposta de 10 dias úteis, contados da data de abertura da demanda.

Ao receber a demanda, a Ouvidoria identifica o cliente e caso seja o seu primeiro contato, este é direcionado ao SAC, que registra e informa o protocolo de atendimento.

9. Critérios adotados para a classificação das ocorrências

Os casos de prioridade no atendimento, por decisão interna da instituição, serão os que tenham algum impacto na atividade do demandante e os casos de valores envolvidos, gerando prejuízo ao reclamante.

Classificação das ocorrências:

- Improcedentes: intervenções cuja origem não são fundamentadas;
- Procedentes solucionadas: reclamações cuja natureza foram embasadas e devidamente resolvidas;
- Procedentes não solucionadas: situação que embora tratada, aguarda solução das partes.

A Ouvidoria dispõe de alçada – de acordo a política de alçadas – para possíveis ressarcimentos de prejuízos ou realizações de estornos das demandas que gerarem despesas indevidas aos clientes e usuários de produtos e serviços prestados pela Instituição, quando a análise da demanda, demonstrar falha operacional ou/e de atendimento.

10. Análise e Resposta ao Demandante

Após analisadas, as reclamações são encaminhadas às Áreas Responsáveis, para os devidos esclarecimentos.

A área responsável responde à Ouvidoria, respeitando o prazo estabelecido pela legislação.

Colocando-se na posição do cliente, a Ouvidoria analisa a resposta. Neste momento é de vital importância analisar se todos os pontos foram esclarecidos. Se necessário, a Ouvidoria solicitará à unidade responsável mais esclarecimento.

Obtendo as explicações necessárias a Ouvidoria encaminha a resposta ao solicitante, pelo meio de comunicação por ele escolhido.

11. Pesquisa de Satisfação

Conforme disposto na Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020, após a resolução das demandas, a Ouvidoria encaminha ao cliente em até 24 horas, “pesquisa de satisfação” para que haja avaliação direta do atendimento realizado.

O cliente tem 5 dias úteis para realizar esta avaliação.

Após o recebimento da resposta, esta fica disponível nos registros da Ouvidoria e é disponibilizada para o Bacen via STA até o 5º dia útil do mês subsequente

12. Relatórios da Ouvidoria

Os Relatórios de Ouvidoria devem ser emitidos com periodicidade semestral, no qual constem as atividades da Ouvidoria, nas datas- bases de 30 de junho e 31 de dezembro ou sempre que identificada ocorrência relevante, na forma definida pelo Banco Central do Brasil e CVM.

Em conformidade com a Resolução BACEN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, o Relatório Semestral deverá ser encaminhado à auditoria interna e ao conselho de administração, para que seja emitido um parecer e arquivado na sede da instituição, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos.

O Relatório deve conter, no mínimo, o número de reportes recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pelo SmartBank.

13. Regulamentação Associada

- Resolução BACEN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.
- Resolução BCB 28, de 23 de outubro de 2020.
- Resolução BACEN nº 3.056, de 19 de dezembro de 2002.
- Resolução BACEN nº 2.554, de 24 de setembro de 1998.
- Circular BACEN nº 3.503, de 23 de julho de 2010.
- Instrução CVM nº 529, de 01 de novembro de 2012.