

## MANUAL DA OUVIDORIA DE ATENDIMENTO EXTERNO DO CONGLOMERADO FATOR

---

A Ouvidoria Fator é o componente organizacional constituído em consonância com as seguintes normas:

Resolução CMN Nº 4.433/15;

Instrução CVM Nº 529/12; e

Resolução CNSP Nº 279/13.

### • Estrutura

A Ouvidoria Fator possui uma estrutura organizacional única para atender a todas as empresas do conglomerado Fator, que é constituído pelas seguintes empresas: Banco Fator S/A., Fator Corretora de Valores, Fator Seguradora e a FAR - Fator Administradora de Recursos.

### • Objetivos

No desempenho de suas atividades, a Ouvidoria Fator busca atingir os seguintes objetivos:

- viabilizar um canal de comunicação direta entre as Empresas do Conglomerado Fator e os seus clientes ou consumidores com atuação diferente e complementar daquelas realizadas através do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente;
- 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, assim considerados o atendimento habitual realizados em quaisquer pontos ou canais de atendimento da instituição inclusive o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC);
- atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- Atender as demandas não recebidas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e/ou encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas; e
- informar ao conselho de administração a respeito das suas atividades

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar

CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil

Fone: + 55 11 3049 9100

## MANUAL DA OUVIDORIA DE ATENDIMENTO EXTERNO DO CONGLOMERADO FATOR

---

- interagir com as diferentes unidades de negócio das Empresas Fator, de seu suporte corporativo e das diferentes áreas de apoio, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços;

### • Funções

A Ouvidoria Fator tem como função principal, atuar na defesa dos direitos dos clientes ou consumidores, representando os interesses do cliente junto aos executivos e Diretoria das empresas do Conglomerado do Fator.

Dentre as demais funções e atribuições desempenhadas pela Ouvidoria Fator para o atendimento e tratamento de comunicações com os clientes / usuários destacam-se:

- facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria Fator;
- promover a mais ampla divulgação da Ouvidoria Fator, tornando-a um órgão conhecido do público em geral e principalmente de seus clientes/consumidores;
- atuar ativamente na prevenção de conflitos;
- agir com independência, integridade, imparcialidade, transparência e rapidez;
- zelar pela manutenção e resguardo do sigilo sobre as informações a que tiver acesso;
- receber demandas sejam elas na forma de reclamações, sugestões, consultas ou intimações de órgãos e defesa do consumidor, órgãos de fiscalização e de outras ouvidorias;
- dar ciência formal, com todos os elementos que assim permitam, aos clientes ou consumidores/reclamantes no prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir do fornecimento do protocolo da ocorrência, sobre o andamento do processo ou resposta informando a viabilidade e conclusão do pleito;
- sugerir às instâncias competentes, dentro do Conglomerado, medidas que visem ao aperfeiçoamento dos produtos, procedimentos e funcionamento da própria organização;

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## MANUAL DA OUVIDORIA DE ATENDIMENTO EXTERNO DO CONGLOMERADO FATOR

---

### • Características das Manifestações/ Reclamações

Para um atendimento justo e eficaz as manifestações encaminhadas à Ouvidoria Fator devem conter os seguintes dados: identificação do manifestante, característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, e a indicação das provas de que se tenha conhecimento, se for o caso.

### • Meios de comunicação

As comunicações para a Ouvidoria Fator poderão ser feitas pelos seguintes meios:

- Carta – enviada a Sede do grupo, sito à Rua Dr. Renato Paes de Barros, 1017– 11º andar – Itaim – SP – 04530-001.
- Através do e-mail: [ouvidoria@fator.com.br](mailto:ouvidoria@fator.com.br);
- Por telefone – 0800 - 77- 32867 - O funcionamento do atendimento telefônico é de segundas as sextas-feiras, das 09h00min. às 12h00min. e das 13h00min. as 16h00min.

### • Divulgação da Discagem Direta Gratuita

A Ouvidoria Fator em atendimento aos procedimentos estabelecidos pelas resoluções e circulares, dispõe do serviço de discagem direta gratuita através do número (0800 – 77 – 32867) o qual é mantido permanentemente atualizado e divulgado em locais e formatos visíveis ao público.

### • Atuação do Ouvidor

O Ouvidor Fator atua segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade.

O Ouvidor Fator, no exercício de sua função, é assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou informação de qualquer das empresas do conglomerado Fator, bem como as informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## MANUAL DA OUVIDORIA DE ATENDIMENTO EXTERNO DO CONGLOMERADO FATOR

---

Uma vez concluída a análise da reclamação o Ouvidor comunicará ao reclamante, por escrito, o resultado do que foi apurado nas suas investigações e análises.

Encaminhará a avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria aos clientes e usuários até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva.

### • **Participação dos Diretores e Colaboradores**

Todos os diretores e colaboradores de todas as empresas do conglomerado Fator estão empenhados em atender, com presteza e atenção, todos os pedidos de informações da Ouvidoria Fator, para o justo e eficaz atendimento e tratamento das reclamações/ manifestações dos clientes e usuários.

### • **Relatório semestral das Atividades**

Semestralmente o Diretor responsável pela Ouvidoria e o Ouvidor elabora o relatório descrevendo as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Fator.

O referido relatório segue os padrões estabelecidos pelas normas do BACEN, CVM e CNSP.

### • **Disponibilização das atividades no site**

A Ouvidoria Fator divulga semestralmente no site as informações relativas às atividades desenvolvidas.

### • **Certificação e Qualificação dos responsáveis pela Ouvidoria**

Todos os integrantes da Ouvidoria Fator foram submetidos ao exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, e periodicamente são submetidos a atualização de conhecimento.

### • **Canal de denúncias**

O Conglomerado Fator disponibilizou através da internet um canal exclusivo para receber comunicações de denúncias “Canal de Denúncias”: (<https://canaldedenuncia.fator.com.br>), no qual os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores devem comunicar todas as

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## MANUAL DA OUVIDORIA DE ATENDIMENTO EXTERNO DO CONGLOMERADO FATOR

---

situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades das Empresas Fator.

As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, a critério do denunciante. Além disso, devem conter informações claras e suficientes para a compreensão dos fatos (datas, nomes das pessoas envolvidas, situações fáticas, dentre outros).

O Canal de Denúncias, também, deve ser utilizado para a comunicação de denúncias de quaisquer suspeitas de atos imorais, ilegais e/ou irregulares contra a administração pública nacional ou estrangeira que venham a ser praticados por outros colaboradores, prestadores de serviços, clientes ou consumidores.

*Por questões de confidencialidade e controles internos, não são apresentadas publicamente a íntegra de normas, políticas e manuais de uso restritamente interno. A íntegra das informações e documentos relacionados está disponível na sede social da empresa e/ou depositada junto às autoridades competentes. As informações ora apresentadas não constituem oferta, recomendações, convite, proposta ou aceite de operações financeiras junto ao Banco Fator e suas empresas controladas. Todos os materiais publicados ou de qualquer forma presentes neste material – inclusive marcas, logos, textos e documentos em geral – são de propriedade do Banco Fator S.A. e não poderão ser copiados, baixados, reproduzidos, utilizados em outros sites, modificados, transferidos, distribuídos e/ou comunicados a terceiros sem prévia autorização.*

---

### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

SAC 0800-7707229 Ouvidoria Fator 0800-7732867 (0800-77 – Fator)