

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;
- 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)