

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. INTRODUÇÃO	2
3. DEFINIÇÕES	2
4. REFERÊNCIAS	3
5. BASE NORMATIVA	3
6. ABRANGÊNCIA	4
7. OUVIDORIA	4
8. OCORRÊNCIAS.....	4
9. DIVULGAÇÃO.....	4
10. RELATÓRIO DAS INFORMAÇÕES	5
11. PESQUISA DE QUALIDADE DE OUVIDORIA.....	5
12. RESPONSABILIDADES	5
12.1. Da Ouvidoria	6
12.2. Sistemas de registros	6
12.3. Acompanhamento	6
12.4. Dos Gestores das Áreas	7
12.5. Diretorias.....	8
12.5.1. Estrutura	8
12.5.2. Informações ao Bacen	8
13. PENALIDADES.....	8
14. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	9
15. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	9
16. CONTROLE DE REVISÃO.....	9

R

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	17/07/2023	Diretoria Colegiada

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes e regras que regem o funcionamento da Ouvidoria da Rodobens. A Ouvidoria tem a missão de ser um canal eficiente de comunicação entre o cliente e as instituições sujeitas às normas das Resoluções referenciadas, buscando a mediação dos conflitos e solução definitiva das reclamações, observando sempre as normas legais e regulamentares aplicáveis e relativas ao direito do consumidor.

2. INTRODUÇÃO

Ouvidoria é um componente organizacional da própria instituição financeira com atribuição de atuar como canal de comunicação entre a entidade e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Cabe à ouvidoria prestar atendimento de última instância às demandas do público que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, assim considerados o atendimento habitual realizado nos pontos ou canais de atendimento iniciais, incluídos os correspondentes no país e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Além do aprimoramento do conceito e da definição das atribuições da ouvidoria, entre as principais alterações realizadas pela Resolução 4.433, de 2015.

3. DEFINIÇÕES

Rodobens	Grupo econômico, atuante no varejo automotivo e soluções financeiras, incluindo as Administradoras de Consórcio e o Banco e regras de funcionamento.
Ouvidoria	Componente organizacional único de ouvidoria das Empresas Rodobens, instituído em conformidade com o disposto na Resolução nº 28 de 01 de dezembro de 2020 e Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, editadas pelo Banco Central do Brasil.
UN	Unidade(s) de Negócio(s) da Rodobens , como Consórcio e Banco .
CSC	Centro de Serviços Compartilhados, núcleo prestador de serviços administrativos (BackOffice) às Empresas Rodobens.
BACEN: Banco Central do Brasil	Autoridade federal vinculada ao Ministério da Fazenda, que tem por finalidade a fiscalização do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e do Sistema de Consórcio, entre outras atribuições.

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	24/05/2023	Diretoria Colegiada

R

Cliente(s)	Pessoa física ou jurídica que contrata os produtos e serviços das Administradoras de Consórcios ou do Banco da Rodobens .
Pesquisa de Qualidade de Ouvidoria	Instrumento de avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos clientes e usuários de instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central do Brasil a funcionar, inclusive os Bancos múltiplos, com carteira comercial, na forma instituída pela Resolução 4.860 de 23 do outubro de 2020, do Banco Central do Brasil.
Ouvidoria Interna	Ocorrências que serão tratadas pela Ouvidoria precipuamente após um atendimento anterior pelos canais primários de atendimento da instituição.
Demanda RDR	Ocorrências registradas no Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações, canal disponibilizado pelo Banco Central do Brasil.
ANS	Acordo de Nível de Serviço.
ANO	Acordo de Nível Operacional.

4. REFERÊNCIAS

- Código de ética

5. BASE NORMATIVA

- Resolução BCB nº 28, de 23/10/2020
- Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020
- Resolução BCB nº 155 de 14/10/2021
- Resolução BCB nº 234 de 27/07/2022
- Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/03/2022 – Pesquisa de Satisfação.
- Resolução BCB nº 222 de 30/03/2022– Registro de demandas RDR.

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	24/05/2023	Diretoria Colegiada

R

6. ABRANGÊNCIA

O atendimento prestado pelo componente de **Ouvidoria** da **Rodobens** abrange suas Administradoras de Consórcio e Banco.

7. OUVIDORIA

A **Ouvidoria** prestará o atendimento principalmente em **última instância** e de forma **imparcial** aos **Clientes**, sendo sua principal finalidade mediar conflitos e assegurar que os **Clientes** sejam ouvidos e tenham resposta para suas manifestações.

8. OCORRÊNCIAS

- a) As ocorrências recepcionadas, Ouvidoria Interna e Demanda RDR, terão seus temas levados para a área responsável dentro da Rodobens, que avaliará o caso e prestará os devidos esclarecimentos para a Ouvidoria.
- b) A partir do retorno da área responsável, a Ouvidoria elaborará e encaminhará a resposta pertinente ao Cliente.
- c) Todas as providências adotadas pela Ouvidoria para a atuação na ocorrência do Cliente, incluindo as medidas realizadas, as tratativas feitas com as áreas responsáveis pelo tema da reclamação e a resposta encaminhada ao Cliente, serão registradas e arquivadas em sistemas, ficando à disposição do BACEN.

9. DIVULGAÇÃO

- a) Os canais de Ouvidoria das empresas da Rodobens estão amplamente divulgados através de endereço eletrônico, boleto, conforme Resolução BCB Nº 28 dE 23/10/2020 - Art. 8º, III e podem ser acessados gratuitamente pelos clientes.

10. RELATÓRIO DAS INFORMAÇÕES

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	24/05/2023	Diretoria Colegiada

R

- a. O diretor ou administrador 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.
- b. Os relatórios ficarão disponíveis ao **BACEN** na sede da **Rodobens** pelo prazo normativo.
- c. O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria ou aos administradores.
- d. Os relatórios deverão ser divulgados semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet.

11. PESQUISA DE QUALIDADE DE OUVIDORIA

- a) A **Pesquisa de Qualidade de Ouvidoria** será aplicada exclusivamente aos **Cientes** do Banco da **Rodobens** cujas ocorrências sejam de **Ouvidoria Interna**, em consonância com o disposto na Resolução CMN nº 4.860/2020 do **BACEN**.
- b) As avaliações feitas pelos **Cientes** na **Pesquisa de Qualidade de Ouvidoria** serão geridas e armazenadas no sistema de gestão de atendimentos pelo prazo mínimo normativo, contados da data de realização da avaliação pelo **Cliente**.
- c) A **Ouvidoria** realizará o reporte mensal das avaliações obtidas ao **BACEN** por meio do Sistema de Transferência de Arquivos disponibilizado pelo **BACEN**, na forma e nas especificidades estabelecidas na Instrução Normativa BCB nº 265/2022 do **BACEN**.

12. RESPONSABILIDADES

12.1. Da Ouvidoria

- a) Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes de produtos e serviços;
- b) Enviar para a área responsável e solicitar esclarecimentos e providências em tempo hábil para o atendimento do prazo normativo de dez dias úteis;

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	24/05/2023	Diretoria Colegiada

R

- c) Acompanhar o prazo para atendimento da ocorrência e registrar nos sistemas de controle;
- d) Dar tratamento às sugestões dos **Clientes**, encaminhando às áreas responsáveis para a análise e implementação; e
- e) As informações relativas às demandas recebidas pela Ouvidoria devem permanecer registradas nos sistemas mencionados pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

12.2. **Sistemas de registros**

- a) Após o recebimento das demandas de Ouvidoria interna e Bacen, ocorre os registros dos atendimentos nos sistemas de controle interno, e posteriormente são enviadas as respostas e os documentos pertinentes do atendimento para o Ouvidor responsável para realizar a aprovação.

12.3. **Acompanhamento**

i. **Registro e Análise das Demandas**

• **Acompanhamento**

- a) Prestar os esclarecimentos e dar ciência aos **Clientes** demandantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- b) Encaminhar ao **Cliente** a resposta conclusiva, dentro do prazo normativo de dez dias úteis;
- c) Acompanhar a efetivação do atendimento da demanda.

ii. **Relatórios**

- a) Preparar relatório com as ocorrências recebidas e as medidas corretivas adotadas e encaminhar à auditoria interna, comitê de auditoria, quando constituído e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria ou aos administradores;
- b) Propor às Diretorias as medidas corretivas ou de melhoria nos processos em decorrência das ocorrências recebidas;

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	24/05/2023	Diretoria Colegiada

R

- c) Preparar o relatório semestral, contendo as seções descritiva e estatística, com detalhamento das ocorrências e avaliação da eficácia da **Ouvidoria**, conforme estabelecido nas normativas vigentes;
- d) Divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, informações relativas às atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria**;
- e) Manter a guarda do relatório pelo prazo normativo.

iii. Prorrogações

- a) As repostas das demandas das Administradoras e Banco podem ser prorrogadas, 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.

12.4. Dos Gestores das Áreas

Competem aos gestores das áreas integrantes das empresas da **Rodobens** as seguintes providências, tão logo recebam qualquer solicitação da **Ouvidoria**:

- a) Fornecer informações à **Ouvidoria** sobre os processos, produtos, serviços, bem como documentos eventualmente solicitados no prazo de, 2 (dois) dias úteis conforme estabelecido no ANO;
- b) Acompanhar e informar à **Ouvidoria** a implementação das proposições aprovadas e os resultados obtidos.

12.5. Diretorias

Compete às empresas da **Rodobens** nomear 01 (um) Diretor de **Ouvidoria** responsável por cada uma das empresas atendidas pela **Ouvidoria**, cabendo a esse Diretor nomeado as seguintes atribuições:

12.5.1. Estrutura

- a) Manter a estrutura de **Ouvidoria** compatível com a natureza e complexidade dos

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	24/05/2023	Diretoria Colegiada

R

produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da empresa;

- b) Observar as normas legais com relação aos direitos do consumidor;
- c) Providenciar a indicação e certificação do(a) Ouvidor(a) e demais integrantes da Ouvidoria.

12.5.2. Informações ao Bacen

- a) Validar o relatório sobre a atuação da **Ouvidoria** e submeter à revisão de auditoria externa e auditoria interna, as quais deverão emitir seus respectivos pareceres;
- b) Registrar e manter atualizado o seu cadastro e do(a) Ouvidor(a) no sistema Unicad – Bacen.

13. PENALIDADES

O cumprimento de todas os documentos publicados é exigido de todos os Colaboradores da Companhia constituindo-se em violação a não observância aos preceitos nelas descritos, podendo acarretar a aplicação de medidas disciplinares, tais como: Advertência verbal, escrita ou até mesmo em desligamento por justa causa, dependendo da gravidade da falta cometida.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a. Deverão ser mantidos junto ao Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil os dados atualizados dos responsáveis pela **Ouvidoria** (Diretor e Ouvidor(a)).
- b. O Ouvidor está apto em exame de certificação, por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme apregoa as normas respectivas.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política é disponibilizada a todos os colaboradores da organização, através da Intranet, para conhecimento e cumprimento das diretrizes e normas estabelecidas e para o conhecimento do público em geral através da internet.

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	24/05/2023	Diretoria Colegiada

R

Esta Política foi aprovada pela Diretoria das Uns Consórcio e Banco. Os colaboradores podem consultar este normativo na Intranet da Rodobens, através do Portal Integridade. Esta é de responsabilidade da área Jurídica e poderá ser revisada a qualquer momento, de acordo com a necessidade da empresa, se assim for, poderá ser revisada, juntamente com Controles Internos e Consórcio e consequente aprovação do Corporativo.

16. CONTROLE DE REVISÃO

Controle de Revisões:			
Revisão	Data	Realizado por	Motivo da Revisão
1	02/06/2016	Angélica Piovezan Leme	Alterações Normativas e Procedimentais
2	03/11/2017	Mariana Freitas	Revisão e Atualização do Texto
3	28/01/2019	Afonso Trinidad Marra	Adequação aos procedimentos dispostos na Circular 3.881/2018 e Carta Circular 3.880/2018 do BACEN;
4	26/02/2021	Gabriela Souza Vilches e Lara Monique Camilo	Adequação aos procedimentos dispostos na Resolução 28/2020 e Resolução 4.860/2020 do BACEN; Revisão/Atualização do texto.
6	24/05/2023	Elivânia Aparecida Barros dos Santos e Flavia de Fernandes Vicari Berquo	Revisão e Atualização da política

R

Edição	Vigência	Atualização	Hierarquia Aprovação
6ª	10/12/2013	24/05/2023	Diretoria Colegiada