



Bank for
Exchange Solutions

Tipo Manual	Título MANUAL DE OUVIDORIA	Data Publicação 27/04/2017	Versão 2ª
Área Responsável OUVIDORIA			



Bank for Exchange Solutions

Data da Criação 29/04/2016	Data Desta Revisão 15/04/2017	Aprovação Presidência/Compliance	Página 1/7
--------------------------------------	---	--	----------------------

Este documento é de propriedade exclusiva do **BEXS BANCO DE CAMBIO S.A.**, sendo vedada sua reprodução e/ou divulgação a terceiros.

Tipo Manual	Título MANUAL DE OUVIDORIA		
Área Responsável OUVIDORIA	Data Publicação 27/04/2017	Versão 2ª	

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

1. OBJETIVO

Descrever os conceitos, as regras e procedimentos relacionados à Ouvidoria, para as empresas do Grupo Didier Levy, com base na Resolução 4433, de 23/07/2015, do Banco Central do Brasil.

2. ÁREAS RESPONSÁVEIS

- Presidência
- Ouvidoria

3. ÁREAS ENVOLVIDAS

- Ouvidoria

4. BASE LEGAL

- Resolução nº 4.433, de 23/7/2015
- Circular nº 3.503, de 26/07/2010
- Circular nº 3.778, de 30/12/2015

5. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo definir os procedimentos a serem observados no atendimento e tratamento de reclamações de clientes e usuários dos serviços negociados pelas empresas do Grupo Didier.

6. DEFINIÇÕES

6.1. Ouvidoria

Ouvidoria é o canal direto de comunicação do cliente com o Grupo Didier Levy. Através das manifestações dos clientes, é auferida à Ouvidoria a prerrogativa de detectar formas de melhorar os processos internos.

Data da Criação 29/04/2016	Data Desta Revisão 15/04/2017	Aprovação Presidência/Compliance	Página 2/7
--------------------------------------	---	--	----------------------

Tipo Manual	Título MANUAL DE OUVIDORIA		
Área Responsável OUVIDORIA	Data Publicação 27/04/2017	Versão 2ª	

A missão da Ouvidoria é a de ouvir o cliente, garantindo um canal de comunicação no intuito de acompanhar e monitorar as demandas, além de mediar conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da Instituição.

Isto porque a Ouvidoria identifica através das reclamações e sugestões dos clientes a possibilidade de sugerir alterações nos processos internos para a melhoria dos serviços prestados, encaminhando à Diretoria o que achar relevante. Por mais ingênua que uma reclamação possa ser, ela sempre deve ser levada em consideração. Não raro, uma grande inovação pode estar por trás de uma reclamação.

O Ouvidor deve procurar entender a demanda sob o ponto de vista de quem está fazendo uso do serviço, devendo encontrar a causa do problema e buscar a solução dentro da organização para o questionamento do cliente.

A Ouvidoria possui um telefone 0800 específico divulgado em todos os canais de vendas aos clientes. Na página da internet o cliente pode enviar sua manifestação através do link “Ouvidoria”.

Telefone: 0800 777 2397

Internet: www.bexs.com.br

De acordo com o Art. 3º da Resolução 4.433/2015, as atribuições da Ouvidoria devem ser acompanhadas por um ouvidor certificado nos termos da lei. São elas:

- I - 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;
- II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e
- III - informar ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

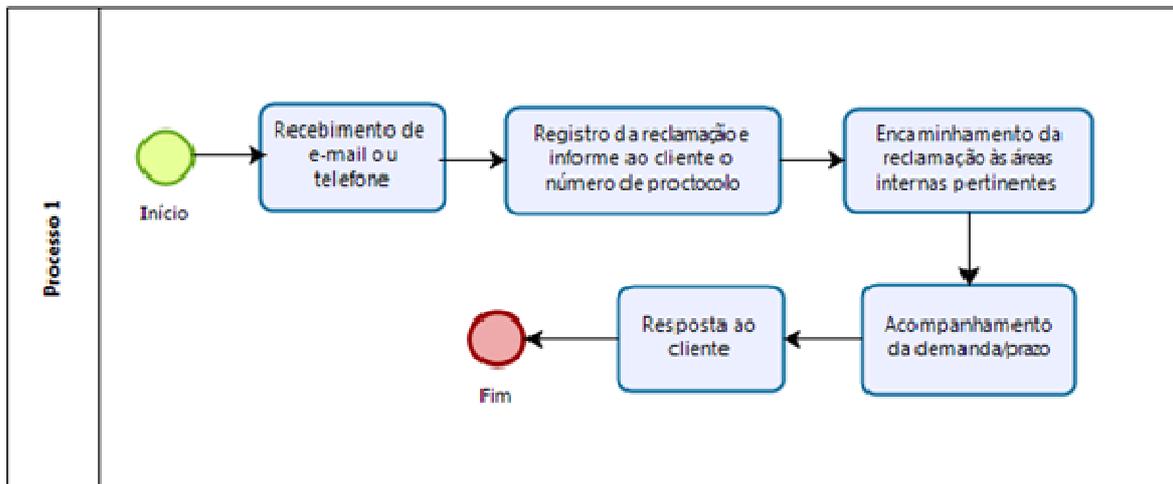
7. FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA

No fluxograma a seguir, verifica-se as etapas de atendimento ao cliente. Logo após, há a descrição de cada uma dessas etapas que devem ser observadas pelo Ouvidor:

Data da Criação 29/04/2016	Data Desta Revisão 15/04/2017	Aprovação Presidência/Compliance	Página 3/7
-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---------------



Tipo Manual	Título MANUAL DE OUVIDORIA	Data Publicação 27/04/2017	Versão 2ª
Área Responsável OUVIDORIA			



7.1. Acusação e recebimento

As ligações recebidas no canal 0800 devem ser atendidas, preferencialmente, pelo Ouvidor designado, ou, na sua ausência, por funcionário habilitado à função, que detenha conhecimentos quanto aos procedimentos estabelecidos para este tipo de atendimento. O Ouvidor, ou seu substituto, deverá:

- I) Atender a ligação com presteza;
- II) Manter uma postura cordial;
- III) Extrair o máximo de informações possíveis, com data e hora dos fatos, sempre que possível, que permitam uma rápida e adequada análise da ocorrência.

No que diz respeito ao atendimento às reclamações registradas no site, o Ouvidor deverá obedecer o roteiro abaixo:

- I) Analisar se os dados registrados permitem uma rápida e adequada análise da ocorrência;

Data da Criação 29/04/2016	Data Desta Revisão 15/04/2017	Aprovação Presidência/Compliance	Página 4/7
-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---------------

Tipo Manual	Título MANUAL DE OUVIDORIA		
Área Responsável OUVIDORIA	Data Publicação 27/04/2017	Versão 2ª	

- II) Entrar em contato com o cliente/usuário posicionando quanto ao recebimento de sua reclamação;
- III) Obter dados complementares, se necessário.

7.2. Encaminhamento às áreas internas

Ao tomar a decisão de aceitar uma demanda, a Ouvidoria registra em sistema, informa ao reclamante o número de protocolo e o prazo para resposta. A demanda é direcionada à área competente por providenciar a resolução do problema. Ao rejeitar uma demanda, a Ouvidoria avisa o cliente o motivo da rejeição e sendo o caso, encaminha o cliente ao canal correto de atendimento.

7.3. Acompanhamento e prazo

A Ouvidoria deve fazer o acompanhamento dos protocolos e cobrar das áreas internas as respostas para a demanda do cliente.

O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, 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.

7.4. Resposta ao cliente

Ao receber a resolução da demanda, a Ouvidoria entra em contato com o cliente e finaliza o protocolo.

As respostas devem ser elaboradas, obrigatoriamente, pelo Ouvidor designado e discutidas com o Diretor Presidente, antes de comunicadas ao cliente/usuário, observado os critérios abaixo:

- I) Colocar-se, sempre, na posição de cliente, e procurar entender os motivos pelos quais o cliente

Data da Criação	Data Desta Revisão	Aprovação	Página
29/04/2016	15/04/2017	Presidência/Compliance	5/7

Tipo Manual	Título MANUAL DE OUVIDORIA		
Área Responsável OUVIDORIA	Data Publicação 27/04/2017	Versão 2ª	

fez o registro da reclamação;

- II) Considerar que, regra geral, o cliente só recorre ao canal da Ouvidoria, em situações extremas, em que todas as suas tentativas anteriores de resolver sua pendência foram frustradas;
- III) Entrar em contato com a área onde se deu o fato e obter informações permitam avaliar, em profundidade, o que efetivamente aconteceu;
- IV) Preparar um laudo da ocorrência analisando: se o que levou à ocorrência foi um fato fortuito; se a ocorrência está relacionada a erro de processo, que, se não corrigido, levará à novas reclamações;
- V) Responder à reclamação do cliente/usuário, com cortesia ainda que ela tenha se mostrado improcedente;
- VI) Acionar a(s) área(s) responsável (eis) pelo processo, solicitando avaliação/correção do mesmo, caso detectado erro;
- VII) Efetuar registros que permitam acompanhamento quanto a histórico de novas ocorrências do tipo no futuro;
- VIII) Entrar em contato com o cliente, pelo telefone, ainda que a reclamação tenha sido feita pelo site, e posicioná-lo quanto ao resultado da análise de sua reclamação.

8. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro, a Ouvidoria deve encaminhar relatório relativo às atividades da Ouvidoria ao Conselho de Administração com as informações acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da Ouvidoria.

O relatório deve conter ainda o registro das reclamações recebidas com o resumo das ações nas quais houve participação da Ouvidoria, demandas recebidas, registro quantitativo de denúncias e

Data da Criação 29/04/2016	Data Desta Revisão 15/04/2017	Aprovação Presidência/Compliance	Página 6/7
-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---------------

Tipo Manual	Título MANUAL DE OUVIDORIA		
Área Responsável OUVIDORIA	Data Publicação 27/04/2017	Versão 2ª	

gráficos comparativos dos meses anteriores, quantidade de protocolos abertos e encerrados, ocorrências recebidas através de mensagens vindas do fale conosco, quantidade de ligações recebidas, gráfico demonstrativo dos assuntos que foram pertinentes X não pertinentes à Ouvidoria, sugestão para melhoria de processos e considerações finais do Ouvidor.

Por fim, em observância ao art. 14 da Resolução nº 4.433, o Ouvidor deverá providenciar a publicação nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

9. MANUTENÇÃO DESTE DOCUMENTO

É de responsabilidade da(s) Área(s) nominada(s) no item “2” (dois), manter este Documento Normativo atualizado e em consonância com as diretrizes do Grupo Didier Levy e dos órgãos reguladores a que se submete.

Data da Criação 29/04/2016	Data Desta Revisão 15/04/2017	Aprovação Presidência/Compliance	Página 7/7
--------------------------------------	---	--	----------------------