



Safran

Tradição Secular de Segurança

Banco Safran S.A.

Política da Ouvidoria



1. OBJETIVO

A Ouvidoria tem a missão de ser um canal eficiente de comunicação entre o cliente e as sociedades componentes do Grupo Safran, 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. DIRETRIZES

2.1. Abrangência:

Esta política aplica-se a todas as empresas componentes do Grupo Safran.

2.2. Responsabilidade:

a) Conselho de Administração e Diretoria das sociedades componentes do Grupo Safran

- i. Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- ii. Assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar quaisquer informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições;
- iii. Assegurar os recursos necessários que lhe permitam cumprir, de forma efetiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nas regulamentações aplicáveis e normas internas da instituição.

b) Ouvidoria

- 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;
- iii. Informar ao Conselho de Administração e Diretoria das sociedades componentes do Grupo Safran a respeito das atividades de ouvidoria;



iv. Informar às áreas de negócio, administrativas e operacionais da instituição, sobre a necessidade de adoção de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações tratadas pela Ouvidoria como atendimento de última instância.

c) **Áreas de Negócio, Administrativas Operacionais das empresas componentes do Grupo Safr**

- i. Analisar os casos encaminhados pela Ouvidoria, de forma a fornecer, tempestivamente, as informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas;
- ii. Ajustar os processos de negócio, administrativo e/ou operacional de acordo com as necessidades de adoção de medidas corretivas ou de aprimoramento apontadas pela Ouvidoria.

2.3. Regras Gerais:

A Ouvidoria, de forma geral, deve analisar as demandas recebidas, identificar a área responsável pela origem da demanda, solicitar às áreas pertinentes informações sobre o processo/ caso reclamado, fazer um julgamento independente e imparcial do problema, e fornecer aos clientes e usuários de produtos e serviços respostas conclusivas e tempestivas para suas demandas.

As atribuições da Ouvidoria abrangem:

- i. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- ii. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para respostas;
- iii. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto na legislação vigente e regulamentação interna;
- iv. Manter o Conselho de Administração e Diretoria das sociedades componentes do Grupo Safr, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;



v. Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

O atendimento prestado pela Ouvidoria do Grupo Safran abrange:

- i. Demandas excepcionais e julgadas urgentes, ainda que não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário do Grupo Safran, tais como atendimento presencial na Matriz, recusa do cliente em ser atendido pela respectiva agência ou correspondente, etc;
- ii. Demandas encaminhadas diretamente pelos órgãos reguladores (BACEN, CVM, SUSEP), órgãos públicos (Procon) ou por outras entidades públicas ou privadas que atuem como intermediário entre o cliente/consumidor e as sociedades componentes do Grupo Safran;
- iii. Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil (RDR), que, neste caso, é considerado atendimento primário, dada a desnecessidade de comprovação, perante o Banco Central do Brasil, do primeiro atendimento realizado na Instituição com a qual o demandante mantém relacionamento.

2.4. Procedimentos que cabem à Ouvidoria em decorrência da análise das demandas tratadas:

- i. Convocação e organização de Comitês mensais com as áreas do segmento Financeira, responsáveis pela operação das modalidades financiamento de veículos e crédito consignado, periodicidade esta que se faz necessária, por serem conduzidas por meio de Correspondentes Bancários e, em consequência, apresentarem maior probabilidade de risco operacional;
- ii. Produção de relatório mensal sobre as demandas advindas das operações realizadas pela rede de agências, comunicando formalmente por meio de mensagem eletrônica os responsáveis pelos diversos segmentos dos resultados apurados;
- iii. Convocação e organização de comitê específico, sempre que julgado necessário pela Ouvidoria, ou mesmo a pedido da área interessada, relativamente às áreas comerciais, operacionais, consultivas, de controles e de produtos, cujas operações são conduzidas pela rede de agências. Neste caso, para a avaliação da necessidade de convocação, a



Ouvidoria levará em conta principalmente o volume de incidência de demandas, mas também, se preciso, situações de risco identificadas;

iv. Dos comitês, acima citados, serão lavradas atas que especificarão os problemas identificados e informados pela Ouvidoria e quais as providências e/ou planos que serão adotados pelas áreas responsáveis;

v. As áreas de Controle Interno e Auditoria Interna receberão cópias das atas de reuniões dos Comitês convocados pela Ouvidoria;

vi. A Ouvidoria deverá encaminhar ao Conselho de Administração e Comitê de Auditoria, as Atas dos Comitês do respectivo mês de competência, para informação e eventuais ações.

O componente organizacional da Ouvidoria é parte integrante das linhas de defesa do Grupo Safr, não se confundindo nem se sobrepondo às atribuições de Riscos Corporativos, Compliance e Auditoria Interna.

Validade: Exercício 2017

Revisão: Março de 2018