



Safrá

Tradição Secular de Segurança

Banco Safrá 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 Safr, 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 Safr.

2.2. Responsabilidade:

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

- 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 Safr 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 Safra abrange:

- i. Demandas excepcionais e julgadas urgentes, ainda que não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário do Grupo Safra, 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 Safra;
- 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, com periodicidade e atribuições definidas no Regimento Interno do Comitê de Ouvidoria. Para avaliação da necessidade de convocação, a Ouvidoria levará em conta principalmente o volume de incidência de demandas, mas também, se necessário, situações de risco identificadas de forma pontual.
- ii. 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.
- iii. Produção de relatório 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.
- iv. As áreas de Controle Interno e Auditoria Interna receberão cópias das atas de reuniões dos Comitês convocados pela Ouvidoria.



v. A Ouvidoria deverá encaminhar ao Conselho de Administração e Comitê de Auditoria, o reporte das atuações e resultado dos trabalhos realizados de forma tempestiva, para informação e eventuais atuações complementares.

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

2.5 Prazos de Atendimentos e Outras Informações Relevantes

2.5.1 Prazos Máximos de Atendimento da Ouvidoria

Os prazos máximos são estabelecidos de acordo com cada tipo de demanda, conforme a seguir:

- **RDR**
Até 10 (dez) dias úteis contados do dia posterior à data do registro pelo reclamante.
- **Denúncia/reclamação feita pelo cliente, via telefone (0800), e-mail, presencialmente ou por meio da Imprensa.**
Até 10 (dez) dias úteis contados do dia do registro da reclamação.
- **Procon**
Conforme definido por cada comarca.
- **CVM e SUSEP**
Até 15 (quinze) dias contados da data do registro (protocolo) da reclamação.
- **Site Consumidor.gov**
Até 10 (dez) dias corridos a contar da data de reclamação.

Todos os casos de atendimento obedecem aos prazos estabelecidos por cada órgão regulador, não havendo distinção por prioridade de atendimento.

Caso a Ouvidoria verifique a necessidade de prorrogação de prazo para resposta, haverá comunicação ao cliente por e-mail ou por telefone, com a informação sobre o motivo da extensão do prazo, respeitando as normas estabelecidas por cada canal de reclamação.

2.5.2 Canais de Atendimento Disponíveis

- Atendimento personalizado, por meio do 0800 770 1236, de 2ª a 6ª feira, das 9h00 às 18h00, exceto feriados;



- E-mail: ouvidoria@safra.com.br;
- Presencial; e
- Oriundas de Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor.

2.5.3 Informações Prestadas pelos Clientes para Atendimento da Ouvidoria

Os clientes devem fornecer as informações mínimas necessárias para localização do cliente dentro da instituição como nome, CPF e número de contrato se houver, além do relato do produto/serviço reclamado. A partir destas informações, a Ouvidoria procederá com a continuidade do atendimento.

Para os casos de reclamações recebidas por meio do canal 0800, o cliente também deverá fornecer o protocolo do SAC.

Os reclamantes recebem um número de protocolo ao abrir a demanda, bem como é informado o prazo máximo de atendimento da solicitação.

Validade: Exercício 2019

Revisão: Março de 2020