

POLÍTICA DE OUVIDORIA

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria tem por objetivo definir o componente organizacional de Ouvidoria, seus canais e horário de atendimento, bem como seus procedimentos na mediação de conflitos visando assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de seus clientes, correspondentes, prestadores de serviços e fornecedores.

A presente política se aplica ao Grupo Cactvs, portanto sempre que citado Grupo Cactvs leia-se todas as empresas do Grupo, quais sejam Cactvs Instituição de Pagamento S.A, Cactvs Corretora de Seguros S.A, Cactvs Marketplace de Alimentação e Refeição Ltda.

2. DEFINIÇÕES

A Ouvidoria trata-se de um componente organizacional que atua como canal de comunicação direto entre o Grupo Cactvs e seus clientes, sendo que a natureza da atividade está diretamente ligada a compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas, atuando com intuito de mediar as demandas recebidas.

3. DIRETRIZES

A Ouvidoria tem por missão atuar como canal de comunicação direta entre o Grupo Cactvs e seus clientes, nas situações de reclamações nos casos em que as instâncias habituais do Grupo Cactvs (áreas de competência) não foram capazes de atender ou resolver a demanda/reclamação. A Ouvidoria deve garantir um atendimento digno, ético e satisfatório, destacando a importância do contato realizado e a pontualidade de atendimento.

As atividades de Ouvidoria são conduzidas junto ao público externo e interno, intermediando o encaminhamento das reclamações às áreas de competência para enquadramento e solução. Objetivando a manutenção e melhoria constante da imagem

do Grupo Cactvs no mercado, com vistas à satisfação da comunidade, principalmente em razão das regras contempladas no Código de Defesa do Consumidor, observando os aspectos de eficácia, eficiência e segurança necessários.

A atuação da Ouvidoria dar-se-á, entre outras condutas:

- analisando com responsabilidade e justiça todas as reclamações formalizadas, encaminhando os casos registrados às áreas de competência para conhecimento e solução, com vistas a melhorar os processos internos e serviços prestados;
- orientando as áreas de competência, quanto à condução da solução das reclamações registradas, assim como o acompanhamento dos casos mais frequentes e reincidentes, a fim de que sejam tomadas medidas preventivas e/ou corretivas necessárias para solucionar as reivindicações e
- recomendando ações e aperfeiçoamentos junto às áreas de competência e junto à Diretoria Executiva.

3.1 Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria é um ente imparcial e com total independência na conduta de seus processos e ações. Está vinculada a Diretoria e SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) do Grupo e é formada organizacionalmente pela Diretoria Executiva, pelo Gerente Jurídico e SAC, que estão respectivamente na função de Diretor de Ouvidoria e Ouvidor, sendo que a área é composta ainda por um assistente de Ouvidoria.

Todas as posições na área de Ouvidoria, requerem que seus ocupantes sejam hábeis comunicadores, com profundos conhecimentos do negócio do Grupo Cactvs e visão estratégica organizacional.

3.2 Divulgação da Ouvidoria nos Canais de Atendimento

A Ouvidoria pode ser contatada por meio de e-mail (ouvidoria@cactvs.com.br) ou site <https://cactvs.com.br/fale-conosco>.

O horário de atendimento da Ouvidoria é das 10h às 13h e das 14h às 17h, de segunda à sexta-feira.

A Ouvidoria dispõe de um sistema informatizado com gerador automático de protocolo com acesso via Sistema específico do Grupo Cactvs, no qual são registrados detalhadamente a reclamação, os andamentos e o encerramento das demandas.

O e-mail da Ouvidoria é divulgado no site do Grupo Cactvs – www.cactvs.com.br.

3.3 Tratamento de Demandas

O canal de Ouvidoria atuará de forma imparcial zelando para que o tratamento das demandas de Ouvidoria do Grupo Cactvs seja compatível com a natureza, complexidade dos produtos e serviços, bem como com o perfil de clientes da instituição. Para tanto, a Ouvidoria do Grupo Cactvs deve estar habilitada para:

- 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 resposta;
- III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- IV - Manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.
- V - Utilizar linguagem simples e precisa, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que sejam inadequadas ao perfil de clientes do Grupo Cactvs;
- VI - Informar aos clientes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;
- VII - Encaminhar resposta conclusiva para a demanda até o prazo informado ao cliente.

A Ouvidoria realiza uma categorização das demandas de acordo com a sua procedência, sendo categorizado como procedente as demandas que após o relato do cliente e análise do caso junto a área responsável, é identificado que a ação de solução

para a reclamação do cliente só foi possível por intermédio da Ouvidoria. E como improcedente, quando após relato do cliente e análise do caso junto a área responsável, é identificado que já foi resolvido, através dos canais primários e a Ouvidoria não intermediou nenhuma ação de solução ou se trata de canal indevido.

3.4 Prazos de Atendimento

As demandas são recebidas pelo Ouvidor e imediatamente encaminhadas para análise da respectiva área cujo produto/serviço gerou o registro. As áreas possuem o prazo de 2 (dois) dias úteis para reportar sobre o ocorrido. De posse da análise das áreas, o Ouvidor se manifestará e preparará a resposta ao cliente.

O prazo interno para resposta ao cliente é de até 7 (sete) dias úteis, contudo, o prazo conforme norma CMN N° 4.860 é de 10 (dez) dias úteis.

Após fornecer a resposta ao cliente, o Ouvidor irá encerrar a demanda aberta no sistema com a classificação do protocolo sendo ele Procedente ou Improcedente.

3.5 Instrumento de Avaliação da Qualidade da Ouvidoria

Em atendimento a Resolução CMN n° 4.860 de 23/10/2020, foi implementado pelo Grupo Cactvs o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

A referida avaliação tem como objetivo mensurar a satisfação do cliente em relação a solução apresentada, bem como em relação a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, as notas podem variar de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Após contato com o cliente para encerramento da demanda ora registrada, é disponibilizada a avaliação do atendimento, que leva em consideração a esfera de atendimento e de solução para a demanda. Para os casos em que não foi possível o contato com êxito, o instrumento de avaliação é disponibilizado ao cliente em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva. O cliente tem até 5 (cinco) dias úteis para responder a pesquisa, a contar da sua data de recebimento.

Todas as avaliações estão arquivadas em sistema próprio do Grupo Cactvs.

3.6 Relatórios Periódicos Qualitativos e Quantitativos

Ao final de cada semestre, no prazo de 60 dias a Ouvidoria irá elaborar o relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas que será submetido à apreciação da área de Auditoria Interna que integra à área de Compliance e Diretoria.

Adicionalmente, com intuito de acompanhar e prover melhorias nos produtos e processos que porventura apresentarem critérios ou procedimentos que estão em desacordo com os propósitos do Grupo Cactvs para com seus clientes, os relatórios deverão, mensalmente, ser apresentados e discutidos junto à Diretoria Executiva, para melhorias necessárias a fim de mitigar a ocorrência de reclamações na ouvidoria.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

a) Diretoria Executiva

- Apreciar as conclusões, recomendações e manifestações constantes nos relatórios semestrais emitidos pela Ouvidoria, propondo melhorias para o processo, sempre que necessário;
- Aprovar a Política de Ouvidoria de forma a garantir a sua efetividade;
- Prover os subsídios necessários para que o Ouvidor e o Diretor de Ouvidoria possam prestar atendimento adequado aos clientes, visando sempre preservar a imagem do Grupo Cactvs.

b) Diretor de Ouvidoria

- Desenvolver uma visão macro sobre a gestão dos processos de Ouvidoria, gerindo as atividades do Ouvidor e reportando à Diretoria Executiva todas as informações pertinentes às rotinas da Ouvidoria e melhorias projetadas;
- Aplicar os conhecimentos sobre a cultura do Grupo Cactvs com foco nos negócios para o estabelecimento de aperfeiçoamentos no trato com clientes, parceiros comerciais, prestadores de serviços e Colaboradores do Grupo Cactvs;

- Analisar as informações recebidas e compiladas pelo Ouvidor, reportando-as à Diretoria Executiva;
- Recomendar e/ou determinar, em última instância, ações e/ou soluções quanto ao encerramento das demandas registradas e/ou incremento/aprimoramento dos sistemas e processos do Grupo Cactvs;
- Validar, em conjunto com o Ouvidor responsável, os relatórios exigidos por lei ou regulamentos.

c) Ouvidoria

- Dar atendimento às reclamações registradas, buscando soluções junto às áreas de competência de forma a zelar por um relacionamento justo e equitativo;
- Contribuir para o aprimoramento do relacionamento entre o cliente e o Grupo Cactvs, a fim de preservar a imagem e manter um relacionamento cooperativo;
- Elaborar relatórios mensais das reclamações registradas para a diretoria, para fins de melhorias nos procedimentos, rotinas e normas;
- Elaborar, semestralmente, os relatórios exigidos por lei ou regulamentos.

d) Áreas Comercial e de Negócio

- Fornecer a resposta técnica e resolutiva em relação as demandas de Ouvidoria de sua responsabilidade;
- Buscar a melhor solução, envolvendo as áreas que julgar necessária para evitar que as demandas cheguem ao nível de Ouvidoria, porém se já estiverem registradas auxiliar na solução de forma efetiva;
- As áreas que receberem demandas Ouvidoria para tratamento, deveram cumprir o prazo de retorno ou informar qual será o prazo necessário para tratativa, a fim de buscarmos o encerramento da demanda com o menor tempo de espera para resposta ao cliente.
- Acompanhar e prover melhorias nos produtos e processos do Grupo Cactvs com base nas reclamações e soluções apresentadas nos relatórios da Ouvidoria.

5. BASE REGULATÓRIA / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Lei Federal 8.078 de 11 de setembro de 1990 que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;
- Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

6. REGULAMENTAÇÃO INTERNA RELACIONADA

- Política Relacionamento Com Clientes E Usuários De Produtos
- Termo De Adesão E Condições De Uso Do Aplicativo Cactvs

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Cabe destacar que todas as informações mencionadas na execução das atividades de Ouvidoria, bem como para cumprimento das diretrizes gerais desta Política devem ser, obrigatoriamente, arquivadas pelo período mínimo de 5 (cinco) anos.

Esta Política será revisada com a periodicidade de dois anos ou sempre que houver alteração no processo e/ou regulatória.