

## POLÍTICA DE OUVIDORIA

## Sumário

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| POLÍTICA DE OUVIDORIA.....                       | 1 |
| 1. Objetivo e abrangência.....                   | 3 |
| 2. Normativas aplicáveis.....                    | 3 |
| 3. Definições.....                               | 3 |
| 4. Princípios e Diretrizes.....                  | 3 |
| Princípios de Estrutura e Atuação .....          | 3 |
| Certificação e Capacitação .....                 | 3 |
| 5. Detalhamento .....                            | 4 |
| Finalidade e Atribuições.....                    | 4 |
| Padrões de Atendimento e Prazo de Resposta ..... | 4 |
| Canais de Atendimento e Divulgação .....         | 4 |
| Sistema de Informações e Arquivamento .....      | 5 |
| Prestação de Informações e Relatórios .....      | 5 |
| 6. Responsabilidades .....                       | 5 |
| Diretoria .....                                  | 5 |
| Ouvidoria .....                                  | 6 |
| Colaboradores .....                              | 6 |
| Jurídico .....                                   | 6 |
| 7. Revisão.....                                  | 6 |

# 1. Objetivo e abrangência

A Multiplike assume um compromisso com a ética em todas as suas atividades. Esta Política tem como propósito primordial estabelecer as diretrizes, as atribuições e as responsabilidades do canal de Ouvidoria da Multiplike. O objetivo central da Ouvidoria é constituir um canal de comunicação efetivo entre a Multiplike e seus clientes e usuários, operando de forma independente e imparcial, buscando o atendimento e a mediação de conflitos.

Esta Política de Ouvidoria, como documento de governança, é de aplicação irrestrita e obrigatória a todos os colaboradores da Multiplike.

## 2. Normativas aplicáveis

- Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020: Dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de ouvidoria para instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD): O tratamento de dados no âmbito desta Política deve ser realizado em conformidade com a LGPD.

## 3. Definições

- **Demandante:** Cliente ou usuário de produtos e serviços que aciona a Ouvidoria.
- **Atendimento Primário:** O atendimento habitual realizado em quaisquer canais ou pontos de atendimento da instituição, incluindo o SAC.

## 4. Princípios e Diretrizes

### Princípios de Estrutura e Atuação

A atuação da Ouvidoria deve ser pautada de forma rigorosa pela independência, imparcialidade e autonomia. A Ouvidoria não pode manter vínculo com componentes organizacionais que gerem conflito de interesses ou de atribuições. Isso inclui, exemplificativamente, as áreas responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance).

### Certificação e Capacitação

A Multiplike deve tomar as providências necessárias para que todos os colaboradores que integrem a Ouvidoria e realizem as atividades de atendimento sejam considerados aptos em exame de certificação. O exame de certificação deve ser organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica e deve abranger, no mínimo, temas essenciais como ética, direitos do consumidor e mediação de conflitos. A designação de qualquer integrante da Ouvidoria é condicionada à comprovação da aptidão no exame de certificação. Além disso, a Multiplike deve garantir a capacitação permanente dos integrantes da Ouvidoria nos temas mencionados.

## 5. Detalhamento

### Finalidade e Atribuições

A Ouvidoria da Multiplike tem como finalidade primordial:

- Atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionadas de maneira satisfatória nos canais de atendimento primário da instituição.
- Atuar como um canal de comunicação essencial entre a Multiplike e seus clientes/usuários, inclusive promovendo a mediação de conflitos.

As atribuições da Ouvidoria abrangem:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado a todas as demandas dos clientes e usuários.
- Encaminhar resposta conclusiva ao demandante dentro do prazo estabelecido.
- Prestar esclarecimentos sobre o andamento das demandas aos demandantes, informando o prazo previsto para a resposta.
- Informar e gerar insumos para as áreas internas acerca dos pontos de melhoria identificados e das deficiências detectadas a partir das demandas atendidas.
- Manter a Diretoria da Multiplike informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para resolvê-los.

### Padrões de Atendimento e Prazo de Resposta

O atendimento prestado pela Ouvidoria deve observar os seguintes requisitos formais:

- Ser identificado por meio de número de protocolo, que deve ser prontamente fornecido ao demandante.
- Ser gravado, quando realizado por telefone, e, no caso de atendimento por documento escrito ou meio eletrônico, a respectiva documentação deve ser arquivada.
- O atendimento deve garantir o acesso gratuito aos clientes e usuários, utilizando canais ágeis e eficazes, incluindo o telefone.

O prazo de resposta para as demandas não pode exceder dez dias úteis. Este prazo pode ser prorrogado, de forma excepcional e justificada, por uma única vez, por igual período (mais dez dias úteis). O número de prorrogações está limitado a 10% (dez por cento) do total de demandas recebidas no mês, sendo obrigatório que o demandante seja informado sobre os motivos da prorrogação.

### Canais de Atendimento e Divulgação

A Multiplike deve dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, sua finalidade, atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir seus produtos e serviços. As informações do telefone de acesso gratuito à Ouvidoria devem ser divulgadas e mantidas atualizadas.

A Multiplike disponibiliza os seguintes canais de atendimento da Ouvidoria:

Telefone: 08003512000

## Sistema de Informações e Arquivamento

A Ouvidoria deve manter um sistema de informações e de controle robusto das demandas recebidas:

1. Deve registrar o histórico completo dos atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas.
2. Deve controlar rigorosamente o prazo de resposta, nos parâmetros estabelecidos na presente política.

As informações e documentos criados ou apresentados em razão desta Política, incluindo o histórico das demandas e a gravação telefônica do atendimento, devem ficar armazenados e disponíveis ao BACEN pelo prazo mínimo de **5 (cinco) anos**, contados da data da protocolização da ocorrência ou da avaliação (se aplicável).

## Prestação de Informações e Relatórios

O diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral que contenha informações quantitativas e qualitativas sobre as atividades desenvolvidas. As datas-base para elaboração deste relatório são 30 de junho e 31 de dezembro. O relatório deve ser encaminhado obrigatoriamente à Auditoria Interna e à Diretoria da Multiplike.

Além do encaminhamento interno, as informações relativas às atividades da Ouvidoria devem ser divulgadas semestralmente no website da Multiplike

## Avaliação Obrigatória da Qualidade do Atendimento

Deve ser implementado instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

O instrumento de avaliação deverá cumprir os seguintes critérios:

1. **Estrutura da Nota:** Obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.
2. **Prazo de Disponibilização:** Ser disponibilizado ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva.
3. **Prazo de Conclusão:** Ser concluída em até cinco dias úteis após o prazo de disponibilização.

Os dados relativos à avaliação de qualidade devem ser armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, e devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de **cinco anos**, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário. As informações da avaliação devem ser incluídas na divulgação semestral no *website*.

# 6. Responsabilidades

## Diretoria

A Diretoria da Multiplike é responsável por:

- Assegurar a efetividade, a continuidade e a adequada gestão da presente Política na instituição.
- Alocar recursos técnicos e financeiros suficientes para o desempenho adequado das atividades da Ouvidoria.

- Prover o corpo de colaboradores em quantidade suficiente, que sejam adequadamente treinados e possuam a experiência necessária para o exercício das atividades da Ouvidoria.
- Garantir o livre acesso dos responsáveis pela Ouvidoria a todas as informações e documentos necessários para o exercício de suas atribuições.
- Tomar as medidas cabíveis para garantir a independência e a adequada autoridade dos responsáveis pela Ouvidoria.

## Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável por:

- Prestar o atendimento técnico e imparcial às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços.
- Manter e zelar pelo sistema de informações e de controle das demandas recebidas, registrando o histórico, as análises, as providências e o controle de prazos.
- Dar ampla e constante divulgação sobre a existência, finalidade e formas de acesso à Ouvidoria.
- Garantir a observância e correta aplicação dos itens desta Política, prestando suporte à Diretoria.
- Emitir o relatório semestral quantitativo e qualitativo

## Colaboradores

Todos os colaboradores da Multiplike são responsáveis por:

- Cumprir integralmente as diretrizes e disposições estabelecidas nesta Política.
- Zelar pela proteção da informação e seguir o modelo de confidencialidade estabelecido.
- Garantir a celeridade e prioridade com urgência nas solicitações e requisições da Ouvidoria.

## Jurídico

O jurídico interno da Multiplike deve garantir o cumprimento do atendimento às demandas quando houver necessidade de representação da Multiplike em audiências ou processos.

## 7.Revisão

Esta Política será válida por 2 (dois) anos, podendo ser revisada antecipadamente sempre que houver fatos que impactem as presentes disposições. O descumprimento das disposições contidas nesta política poderá gerar a aplicação de medidas disciplinares ao infrator e aos demais que colaborarem com a infração