

# **POLÍTICA DE OUVIDORIA**

## SUMÁRIO

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. OBJETIVOS</b>  | <b>1</b> |
| <b>2. PÚBLICO-ALVO</b>                                       | <b>1</b> |
| <b>3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS</b>                             | <b>1</b> |
| <b>4. RESPONSABILIDADES</b>                                  | <b>1</b> |
| 4.1. Diretoria da Instituição                                | 1        |
| 4.2. Diretora Administrativa Financeira                      | 2        |
| 4.3. Ouvidor   | 3        |
| 4.4. Área de Compliance                                      | 3        |
| 4.5. Auditoria Interna                                       | 4        |
| <b>5. DIRETRIZES GERAIS</b>                                  | <b>4</b> |
| 5.1. Finalidade  | 4        |
| 5.2. Critérios de designação do Ouvidor                      | 5        |
| 5.3. Critérios de destituição do Ouvidor                     | 5        |
| 5.4. Diretrizes para atendimento                             | 5        |
| 5.5. Canais de atendimento                                   | 6        |
| 5.6. Certificação  | 6        |
| 5.7. Relatórios  | 7        |
| 5.7.1. Avaliação direta de qualidade do atendimento prestado | 7        |
| 5.7.2. Relatório Semestral de Ouvidoria                      | 7        |
| <b>6. REVISÃO</b>  | <b>8</b> |
| <b>7. MEDIDAS DISCIPLINARES</b>                              | <b>8</b> |
| <b>8. DIVULGAÇÃO</b>   | <b>8</b> |
| <b>9. DÚVIDAS</b>  | <b>8</b> |
| <b>10. OMISSÕES</b>  | <b>8</b> |

## **1. OBJETIVOS**

A Política de Ouvidoria tem como objetivo estabelecer as diretrizes e principais atribuições associadas à constituição e funcionamento do componente organizacional da Ouvidoria da Querocred Sociedade de Crédito Direto S.A.

## **2. PÚBLICO-ALVO**

Esta política aplica-se à Querocred Sociedade de Crédito Direto S.A (“Instituição”), seus sócios, administradores, colaboradores, estagiários, prestadores de serviço, e quaisquer stakeholders que participem, de forma direta ou indireta, das atividades diárias e negócios da Instituição.

## **3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS**

A presente Política deve ser lida e interpretada em conjunto com os seguintes documentos:

- Resolução CMN n. 4.860 do Conselho Monetário Nacional, de 23 de outubro de 2020;
- Declaração de Appetite ao Risco (“RAS”) da Instituição;
- Avaliação interna de riscos da Instituição.

## **4. RESPONSABILIDADES**

Com vistas a identificar as atribuições dos administradores e colaboradores em relação ao componente organizacional da Ouvidoria na Instituição, de modo a evitar possíveis conflitos de interesses e assegurando o cumprimento da legislação e normativos vigentes e das regras estabelecidas nesta Política, as responsabilidades são distribuídas da seguinte forma:

### **4.1. Diretoria da Instituição**

É responsabilidade da Diretoria a aprovação da Política de Ouvidoria, consolidando as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais da instituição, de forma a nortear a condução de suas atividades em conformidade com os princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem

institucional de credibilidade, segurança e competência, em conformidade com o disposto na Resolução CMN n. 4.860/2020 .

Da mesma forma, a Diretoria é responsável por criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção. Além disso, deve assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

#### **4.2. Diretoria Administrativa Financeira**

A Diretoria Administrativa Financeira será a responsável pelo componente organizacional da Ouvidoria e, conseqüentemente, é responsável por:

- a) Coordenar a elaboração e atualização desta Política.
- b) Garantir a ampla divulgação da existência da Ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços.
- c) Garantir a observância, implementação e execução desta Política pelos demais colaboradores da Instituição.
- d) Adotar as medidas cabíveis para adequação das políticas, processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da instituição às normas emitidas pelo Banco Central do Brasil relativas a esta Política.
- e) Responder aos questionamentos do Banco Central do Brasil relativos a esta Política e ao componente organizacional da Ouvidoria.
- f) Adotar as medidas cabíveis para adequação das políticas, processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da instituição requeridas pelo Banco Central do Brasil em suas súmulas de apontamentos relativas a esta Política.
- g) Coordenar o desenvolvimento de mecanismos para controle e mitigação dos riscos e ferramentas de aferição de métricas, estatísticas e indicadores, para subsidiar planos de ação para correções de deficiências e melhorias
- h) Avaliar a efetividade desta Política de Ouvidoria.

i) Propor à diretoria as melhorias necessárias a esta Política e aos processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) a ela relacionados.

j) Elaborar o Relatório Semestral de Ouvidoria, nos termos do item 5.7.2.

k) Implementar e revisar método de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários, nos termos do item 5.7.1.

l) Decidir casos omissos em relação ao tema tratado por esta política.

m) Atualizar periodicamente o conhecimento dos seus profissionais através de treinamentos, conforme as especificações dos órgãos reguladores.

#### **4.3. Ouvidor**

É responsabilidade do Ouvidor:

a) Renovar o certificado de Ouvidoria, no mínimo, 15 (quinze) dias antes da data de vencimento do prazo do respectivo certificado.

b) Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços (“demandantes”).

c) Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta.

d) Encaminhar resposta conclusiva aos demandantes, respeitando o prazo estipulado no item 5.4.

e) Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

f) Registrar em sistema de informações e de controle as demandas recebidas pela Ouvidoria.

#### **4.4. Área de Compliance**

É responsabilidade da área de *Compliance*:

a) Coordenar o desenvolvimento de políticas, processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) aplicáveis a cada área, em consonância com as leis e normas regulamentares aplicáveis e às disposições desta Política.

b) Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política.

c) Assegurar a conformidade desta Política e da conduta do Ouvidor às leis e normas regulamentares sobre o tema, especialmente a Resolução CMN n. 4.860/20 .

d) Disseminar esta Política, bem como os processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

e) Auxiliar no desenvolvimento de mecanismos para controle e mitigação dos riscos e ferramentas de aferição de métricas, estatísticas e indicadores, para subsidiar planos de ação para correções de deficiências e melhorias.

f) Sugerir melhorias à presente Política.

#### **4.5. Auditoria Interna**

É responsabilidade da Auditoria Interna:

a) Submeter a testes periódicos, consistentes com os controles internos da instituição, esta, as políticas, processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da instituição, avaliando a efetividade de sua observância, implementação e execução,

b) Avaliar o Relatório Semestral de Ouvidoria.

c) Identificar eventuais deficiências, sugerindo hipóteses de correções e melhorias:

a. desta Política;

b. políticas, processos, procedimentos, controles internos, manuais de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) da instituição;

c. do Relatório Semestral de Ouvidoria.

### **5. DIRETRIZES GERAIS**

O componente organizacional da Ouvidoria observará as seguintes diretrizes, cujas rotinas e procedimentos operacionais serão descritos em Procedimentos Operacionais Padrão vinculados à presente Política:

#### **5.1. Finalidade**

A Ouvidoria tem como finalidades:

a) atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e

b) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

## **5.2. Critérios de designação do Ouvidor**

O Ouvidor pode ser eleito pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, mediante os seguintes critérios de designação:

- a) qualificação para desempenhar o cargo;
- b) conduta ilibada, conhecimento dos produtos e serviços comercializados pela Companhia, aptidão em temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor, à mediação de conflitos e à devida certificação em Ouvidoria, obtida perante entidade de reconhecida capacidade técnica;
- c) pertencer ao quadro de funcionários da instituição ou do Grupo e não desempenhar atividades que possa configurar conflito de interesse ou de atribuições; e
- d) efetuar reporte diretamente a qualquer dos Diretores da Instituição.

## **5.3. Critérios de destituição do Ouvidor**

O Ouvidor poderá ser destituído do cargo nas seguintes hipóteses:

- a) deixar de pertencer ao quadro funcional da instituição ou do Grupo;
- b) não ter a aprovação na renovação periódica da Certificação;
- c) não desempenhar adequadamente suas funções, conduta ética incompatível com a função e/ou vier a cometer alguma irregularidade no desempenho de suas funções; e
- d) assumir cargo na instituição ou no Grupo que configure conflito de interesse ou de atribuições para desempenhar o cargo com independência, imparcialidade ou isenção.

## **5.4. Diretrizes para atendimento**

O atendimento prestado pelo componente organizacional da Ouvidoria deverá observar as seguintes diretrizes:

- a) Identificar as demandas por meio de número de protocolo, o qual deverá ser fornecido ao demandante.
- b) Cumprir as etapas do atendimento e suas funções: Ouvir, Reconhecer, Qualificar e Responder. Essas etapas devem ser executadas com muita fidelidade aos fatos relatados e respeito ao usuário.

c) Gravar os atendimentos realizados por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivar a respectiva documentação.

d) Respeitar o prazo de resposta aos demandantes de, no máximo, 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.

e) Ser registrado em sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, o qual deverá conter: o histórico do atendimento, as informações utilizadas na análise, as providências adotadas e o controle do prazo de resposta.

f) Manter armazenados em ambiente seguro e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) os registros de atendimento pelo prazo de 5 (cinco) anos contados da data do protocolo da ocorrência pelo demandante.

## **5.5. Canais de atendimento**

Os clientes e usuários poderão se comunicar com a Ouvidoria pelos seguintes canais de atendimento, exclusivamente gratuitos, cujo horário de funcionamento é das 9h às 12h e das 14h às 17h (dias úteis):

- i. **Telefone:** 0800.6000146 (ligação gratuita);
- ii. **Via internet:** ouvidoria@querocred.com.br

## **5.6. Certificação**

O Ouvidor deverá ser considerado apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, o qual deverá abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos, de forma permanente.

## **5.7. Relatórios**

### **5.7.1. Avaliação direta de qualidade do atendimento prestado:**

Considerando o artigo 1º da IN BCB 265 de 31/03/2022 e a denominação da Instituição que corresponde a Sociedade de Crédito Direto não possui obrigatoriedade neste artigo, quanto a remessa a avaliação do atendimento da Ouvidoria ao Bacen.



Sendo assim optamos pelo envio a partir do ano de 2028, onde após a conclusão do atendimento do demandante junto à Ouvidoria, deverá ser enviada ao respectivo demandante avaliação direta de qualidade relativa ao atendimento prestado, a qual obedecerá às seguintes diretrizes:

a) a Avaliação deverá contemplar, no mínimo, as seguintes perguntas:

1- “Qual seu nível de satisfação referente a solução apresentada pela Ouvidoria referente a sua demanda?”

2- “Qual seu nível de satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria?”

b) Possibilidade de atribuição de nota 1 (nível de satisfação mais baixo) a 5 (nível de satisfação mais alto).

c) Envio ao demandante em até 1 (um) dia útil contado do envio da resposta conclusiva.

d) Prazo de conclusão de 5 (cinco) dias úteis contados do envio da avaliação ao demandante, conforme a alínea c. Os resultados das avaliações devem ser armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, pelo prazo de cinco anos contados da data da respectiva avaliação pelo demandante.

### **Relatório Semestral de Ouvidoria**

O Relatório Semestral de Ouvidoria, a ser elaborado pelo Diretor Administrativo Financeiro, deverá observar os seguintes pressupostos:

a) Ser elaborado semestralmente nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro de cada mês.

b) Utilizar como base os resultados da avaliação direta de qualidade e do sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, bem como demais relatórios que cite as atividades da Ouvidoria.

c) Ser disponibilizado no sítio eletrônico da Instituição.

d) Após sua conclusão, deverá ser encaminhado à Diretoria e à Auditoria Interna.

## **6. REVISÃO**

A presente política deverá, obrigatoriamente, ser revisada anualmente.

A Diretoria da instituição reserva-se, ainda, o direito de rever, modificar, alterar ou revogar esta Política caso haja alteração material ou relevante das leis ou regulamentos às quais está submetida esta instituição ou, ainda, mediante revisão dos procedimentos internos da instituição.

## **7. MEDIDAS DISCIPLINARES**

Esta política constitui norma interna da instituição e as violações a esta política estão sujeitas às sanções disciplinares previstas no Código de Ética e de Conduta da Instituição, nas normas internas da Instituição e na legislação vigente no Brasil e nos países onde as empresas estiverem localizadas.

A observância de quaisquer descumprimentos desta Política pode ser relatada pelos colaboradores, clientes ou usuários por meio dos canais de atendimento e de denúncia da Instituição para que seja possível a apuração de responsabilidade: [denuncia@querocred.com.br](mailto:denuncia@querocred.com.br)

## **8. DIVULGAÇÃO**

A presente Política de Ouvidoria será disponibilizada via e-mail para todos os colaboradores da instituição.

## **9. DÚVIDAS**

Em caso de dúvidas sobre o tema relacionado neste documento, contatar a área de Compliance através do e-mail: [compliance@querocred.com.br](mailto:compliance@querocred.com.br).

## **10. OMISSÕES**

Casos omissos no texto desta política, tais como temas não abordados, lacunas na abordagem e textos gerem leituras divergentes ou exijam exercício interpretativo, serão decididos pela Diretoria da instituição.

## **11. APROVAÇÃO DA POLÍTICA E VIGÊNCIA**

Esta política foi aprovada pela Diretoria da Instituição em 15/02/2025, conforme Ata de Diretoria 001/2025 e entra em vigência a partir desta data.