
OBJETIVO

Esta política tem como objetivo estabelecer uma relação contínua com o cliente da Multicred SCD, baseada na confiança, transparência e resolubilidade, melhorando sua experiência junto à Empresa. Esse processo passa por definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao atendimento à solução de queixas dos clientes da **Multicred SCD** quando não forem solucionadas nos canais de atendimento primário da Instituição.

Entende-se por canais de atendimento primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento e o Serviço de Atendimento do Consumidor (SAC).

PRINCÍPIOS NORTEADORES

- ⇒ Empatia
- ⇒ Transparência;
- ⇒ Atenção ao cliente e entendimento da demanda;
- ⇒ Inovação;
- ⇒ Resposta conclusiva, resolutiva e tempestiva;
- ⇒ Utilização de linguagem simples e compatível.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Multicred SCD mantém estrutura organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre as empresas e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Sua estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos seus produtos e serviços, estando formalmente documentada e à disposição dos órgãos reguladores.

A Ouvidoria observa as melhores práticas de controle a serem adotadas para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as reclamações, sugestões e elogios manifestados por seus clientes, fornecedores e parceiros.

O Diretor responsável pela ouvidoria na Multicred SCD é o Diretor Vice-Presidente.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- ⇒ Prestar atendimento às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário;
- ⇒ Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários, intermediando os conflitos;
- ⇒ Informar ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades da ouvidoria;



- ⇒ Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários dos produtos e serviços;
- ⇒ Manter a Diretoria informada 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;
- ⇒ Encaminhar respostas conclusivas para a demanda do reclamante no prazo estipulado;
- ⇒ Prestar esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta.

FUNCIONAMENTO E FLUXO DE ATENDIMENTO

- ⇒ A Multicred SCD divulga amplamente aos seus clientes, fornecedores e parceiros a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando o atendimento pela Ouvidoria;
- ⇒ Para atendimento às reclamações dos clientes, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:
 - Telefone: 0800 808 0010;
 - E-Mail: ouvidoria@multicredscd.com.br;
 - Contato via site: link “Ouvidoria”;
 - Correspondência para o endereço: Rua Alceu Amoroso Lima, 276, sala 411/412 – Caminho das Árvores – Salvador/BA – CEP 41820-770
- ⇒ O horário de atendimento da Ouvidoria é de 9h às 12h e de 14h às 17h, todos os dias úteis para acompanhamento, tratamento e respostas das demandas. O cliente poderá fazer o registro da ocorrência através do e-mail ouvidoria@multicredscd.com.br em qualquer horário, todos os dias;
- ⇒ As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis no site e aplicativos para celular da Multicred SCD, em suas dependências, em seus escritórios parceiros destinados ao atendimento dos clientes, bem como nos extratos, comprovantes, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e publicidade e documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição;
- ⇒ O atendimento prestado pela ouvidoria é identificado por número de protocolo que é fornecido ao demandante;
- ⇒ Todo contato é gravado quando realizado por telefone e, quando realizado por meios eletrônicos ou por documento escrito, serão arquivadas as respectivas documentações;
- ⇒ Em casos excepcionais, as demandas podem abranger as solicitações não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- ⇒ O atendimento prestado pela ouvidoria poderá abranger as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas;
- ⇒ O prazo para o encerramento das demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado excepcionalmente de forma justificada, uma única vez. O número



de prorrogações está limitado a 10% do total de demandas no mês. O demandante deverá ser informado sobre os motivos da prorrogação.

RESPONSABILIDADES DA INSTITUIÇÃO

- ⇒ Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- ⇒ Garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone;
- ⇒ Adotar providências para que os integrantes da ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica;
- ⇒ Manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a registrar o histórico de atendimentos, as gravações telefônicas, as informações e os documentos utilizados na análise e as providências adotadas; controlar o prazo de resposta; e, manter as informações registradas no sistema pelo prazo mínimo de 5 anos contados da data de protocolização da ocorrência, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil na sede da Multicred SCD pelo período de tempo estipulado;
- ⇒ Divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos da internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

