

QI Sociedade de Crédito Direto S.A. e QI DTVM
Política de Ouvidoria e Canais de Atendimento
Revisão 02
10/2022

Índice

1 – OBJETIVO	3
2 – ABRANGÊNCIA	3
3 – DEFINIÇÕES.....	3
4 – DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS.....	3
5 – PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA.....	4
6 – RESPONSABILIDADES.....	6
7 – RELATÓRIOS.....	6
8 – ASPECTOS REGULATÓRIOS	7
9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	7
10 – REGISTRO DAS ALTERAÇÕES.....	8

1 – OBJETIVO

A Política de Ouvidoria (“Política”) tem por objetivo definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria da QI SCD S.A., QI DTVM e Conglomerado (QI Tech), foi elaborada com base na legislação em vigor e nas normas editadas pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”), bem como nas melhores práticas de mercado, tendo por objetivo estabelecer a estrutura organizacional de Ouvidoria.

2 – ABRANGÊNCIA

O atendimento da Ouvidoria abrangerá as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil ou por outras entidades públicas ou privadas.

3 – DEFINIÇÕES

O objetivo da Ouvidoria é atuar como um canal de comunicação entre a QI Tech e seus clientes, inclusive na mediação de possíveis conflitos, de maneira a possibilitar, com agilidade e eficiência necessárias, o registro de críticas, denúncias, sugestões e reclamações, bem como o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas.

4 – DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS

4.1. Princípios Gerais e Ouvidoria Responsável

A QI TECH 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 usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A estrutura da Ouvidoria foi montada de forma a ser compatível com os produtos e serviços oferecidos pela QI Tech, 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 pelos clientes, fornecedores e parceiros.

A QI TECH designou perante o BACEN e CVM o nome do Diretor responsável pela Ouvidoria, o qual se dedica ao cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política. Também foi designado, pela QI TECH, o Diretor responsável pelo atendimento das demandas registradas no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão).

4.2. Atribuições da Ouvidoria

- i. Prestar atendimento às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da QI TECH que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos correspondentes e parceiros;
- ii. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas, providências adotadas e prazos para resposta;
- iii. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo estipulado;
- iv. Implementar e divulgar às áreas impactadas da QI TECH relatórios estatísticos e gerenciais objetivando contribuir para a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no segmento de atuação;
- v. Atuar como mediador de conflitos entre a QI TECH e os reclamantes;
- vi. 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;
- vii. Elaborar e encaminhar à auditoria interna e a Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;
- viii. Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria à clientes e usuários em atendimento, em conformidade às exigências regulatórias.

A Ouvidoria mantém um sistema de controle atualizado de todas as reclamações e demandas recebidas de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos, os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços e o prazo de resposta.

5 – PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

O atendimento da Ouvidoria será pautado pelo respeito ao cliente e a sua privacidade e pelo profissionalismo, compreensão, paciência, ausência de pré-julgamento e preconceitos bem como pela presteza e agilidade dos profissionais no exercício de suas atividades.

5.1. Reclamações

Uma reclamação pode ser definida como a manifestação de insatisfação por parte do cliente, geralmente relacionada ao:

- i. Padrão de serviço da Qi Tech e/ou dos parceiros/ correspondentes bancários (Corbans);
- ii. Ação ou omissão da Qi Tech que implique em consequências gravosas ao cliente;
- iii. Atraso na resolução de um problema ou sobre a sua forma de condução por um dos profissionais; e

iv. Alegação por parte de um cliente de que a QI Tech deixou de observar os procedimentos adequados no exercício de sua atividade.

5.2. Tratamento

Todas as reclamações devem ser investigadas de maneira profissional e diligente pelo analista/ouvidor ou o correspondente responsável e serem respondidas tempestivamente. O analista/ouvidor poderá consultar e auxiliar os Corbans para recolher dados e elementos relevantes para as respostas aos reclamantes.

5.3. Princípios de Privacidade do Cliente

Todos os profissionais envolvidos no tratamento de reclamações de clientes devem observar rigorosamente os princípios de privacidade do cliente, assegurando o sigilo da reclamação e do reclamante.

5.4. Formas de Recebimento das Reclamações

Atendimento de direto da QI Tech - Canais de Atendimento - Ligação **0800 0244 346** ou via email ouvidoria@qitech.com.br. Os clientes da QI Tech poderão ser atendidos por meio de telefone ou site, por meio do email direto da Ouvidoria. Este atendimento será registrado por data e imediatamente encaminhado ao Corban responsável.

5.5.2. Registro de Demandas do Cidadão (RDR) - O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) é um Sistema do BACEN que se destina ao registro e ao tratamento de denúncias, reclamações e pedidos de informações a ele apresentados por clientes das instituições financeiras e de pagamento. Entende-se como denúncia os fatos que caracterizem indícios de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares cuja fiscalização esteja atrelada ao BACEN.

5.5.3. Consumidor.Gov - O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.

5.5.4. Reclame Aqui - O Reclame AQUI é um canal independente que permite a interação entre consumidores e empresas. Assim que as reclamações são publicadas, as empresas são notificadas automaticamente e, a partir deste momento, as respostas dependem exclusivamente delas (www.reclameaqui.com.br).

5.5.5. Procon - O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é uma estrutura de âmbito federal, mas que se repete nas demais esferas de governo através dos Sistemas Estadual e Municipal de Defesa do Consumidor. Dentro desta estrutura, o **Procon** é o primeiro instrumento que o consumidor procura para reclamar questões de consumo.

5.5.6. – Caixa Econômica Federal (CEF) - Email combate a fraudes – Após uma reclamação direta pelos canais de atendimento da CEF, onde o trabalhador alega não ter contratado operação de crédito com cessão ou alienação de direitos aos saques anuais de sua conta vinculada do FGTS, a área de fraudes da instituição nos encaminha a reclamação para averiguar a legitimidade da operação contratada.

6 – RESPONSABILIDADES

6.1. Diretor Responsável pela Ouvidoria

O Diretor Responsável pela Ouvidoria será o diretor indicado pela QI Tech, estando entre as suas principais atribuições:

- i. Participar da revisão periódica da presente Política;
- ii. Supervisionar o componente organizacional da Ouvidoria, de forma a garantir que as diretrizes dispostas nesta Política sejam devidamente cumpridas;
- iii. Reportar à Diretoria qualquer informação relevante relativa à Ouvidoria

6.2. Ouvidor

O Ouvidor da QI Tech é subordinado ao Diretor Responsável pela Ouvidoria, e deverá ser certificado por instituição de reconhecida capacidade técnica no qual o exame deverá abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

O Ouvidor não poderá desempenhar qualquer outra atividade dentro da empresa, exceto funções que fazem parte dessa estrutura.

7 – RELATÓRIOS

O Diretor Responsável pela Ouvidoria deverá elaborar relatório semestral, na forma definida pelo BACEN, relativo às atividades da Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro. Este relatório será elaborado a partir das informações e dados **quantitativos e qualitativos** e classificados com as demandas abaixo:

- i. Fontes de acesso: canais de recebimento da demanda;
- ii. Tipos de demandas: críticas, reclamações, sugestões, pedidos de esclarecimentos etc.;
- iii. Tipos de reclamações por produto: indícios de fraude, manipulação de preços e taxas, mau atendimento, demora na execução do serviço etc.;
- iv. Classificação das reclamações na conclusão do caso: procedente solucionado, procedente não solucionado, improcedente solucionada, improcedente não solucionada.

8 – ASPECTOS REGULATÓRIOS

RESOLUÇÃO 4.860/2020	CMN	Nº	Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
Resolução 43/2021	CVM	nº	Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM nº 529 , de 1º de novembro de 2012.

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política foi aprovada pela Diretoria da QI Tech e deve ser revisada anualmente e/ou em atualizações da legislação vigente.

10 – REGISTRO DAS ALTERAÇÕES

Revisão		Item Alterado	Área Responsável	Descrição da Alteração
Nº	Data			
01	05/2021	-	Ouvidoria	Elaboração da Política
02	10/2022	Inclusão de Definições, Descrição das Regras/ Procedimentos, Responsabilidades, Relatórios, Aspectos Regulatórios, Considerações Finais	Ouvidoria	Revisão da Política