

Política de Ouvidoria e Canal de Denúncia

Resumo

Define os principais procedimentos e responsabilidades relacionados a Ouvidoria e ao Canal de Denúncias disponibilizados pela GET MONEY.

Sumário

1. Objetivo	1
2. Público-alvo.....	1
3. OUVIDORIA	1
3.1. Estrutura da Ouvidoria	1
3.2. Sistema de acesso via 0800	2
3.3. Divulgação	2
3.4. Atribuições da Ouvidoria.....	2
3.5. Elaboração de Relatórios.....	2
4. CANAL DE DENÚNCIA	2
4.1. DIRETRIZES.....	3
4.2. RESPONSABILIDADES	3
5. Sobre divulgação do canal e procedimentos.....	3

1. Objetivo

Definir a estrutura e o Sistema de acesso de ouvidoria e do Canal de denúncias

2. Público-alvo

Todos os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores da GET MONEY Corretora de Câmbio S.A.

3. OUVIDORIA

A GET MONEY está comprometida para o desenvolvimento satisfatório da missão de ouvidoria, com a atribuição de prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da sociedade e de atuar como canal de comunicação entre esta instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A ouvidoria configura-se em importante equipamento na garantia de equidade, integralidade da assistência e defesa do consumidor, e para atingir seus objetivos precisa ter capacidade de intervenção, sem estar dependente da lógica institucional, criando mecanismos para ampliar a visão das relações dentro da instituição e fora dela. Para isso deve atuar de forma autônoma e principalmente centrada no cliente como cidadão de direitos.

3.1. Estrutura da Ouvidoria

Conforme determina a Resolução CMN 4.860 de 23/10/2020, esta Instituição disponibiliza gratuitamente aos seus clientes o 0800-7742006 exclusivo, e do endereço eletrônico: ouvidoria@getmoney.com.br

A estrutura da OUVIDORIA adotada é composta, por uma Ouvidora e um Diretor, que estão devidamente adequados em função das suas atividades e porte da Instituição.

Política de Ouvidoria e Canal de Denúncia

3.2. Sistema de acesso via 0800

A GET MONEY contratou os serviços de discagem direta gratuita 0800-7742006.

3.3. Divulgação

O acesso à Ouvidoria da GET MONEY é divulgado pelos seguintes meios:

- telefone de acesso gratuito 0800-7742006
- correio eletrônico disponibilizado no site da Instituição;
- inserção do telefone 0800 nos boletos e contratos de operações de câmbio;
- inserção do telefone 0800 nas comunicações aos clientes.

A GET MONEY consigna ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e mantém os seus canais de atendimento atualizados e em local visível ao público no recinto de suas dependências e postos de atendimento, bem como na página inicial do seu site na internet .

3.4. Atribuições da Ouvidoria

- atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta, o qual não poderá ultrapassar 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;
- encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- manter a Diretoria da sociedade, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da sociedade para solucioná-los; e
- elaborar e encaminhar à auditoria interna e a Diretoria da sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

3.5. Elaboração de Relatórios

O diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de Dezembro.

O referido relatório deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da instituição.

A GET MONEY divulgará semestralmente, em seu site da internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

O Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo mínimo das informações que serão divulgadas.

O Banco Central do Brasil estabelecerá o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da Ouvidoria.

A diretoria deverá considerar informações sobre situações e ocorrências mencionadas no Art. 13 da Resolução CMN n.º 4.860 de 23 de outubro de 2020: “As instituições referidas no art. 2º devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16”.

4. CANAL DE DENÚNCIA

Atender a Resolução CMN n.º 4.859/20 – Sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição.

Política de Ouvidoria e Canal de Denúncia

Estabelecer as diretrizes e processos para seus funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores, através da sua página na internet, um Canal de Denúncias formado pelos membros da diretoria para receber denúncias de descumprimento de dispositivos legais, indícios de ilicitude de qualquer natureza e/ou normativos internos aplicáveis à instituição.

4.1. DIRETRIZES

Visando assegurar o recebimento de denúncias de indícios de ilicitude relacionados às atividades da corretora, o referido canal de comunicação, denominado “Canal de Denúncias” tem como objetivo receber, apurar e solucionar demandas, sejam estas de funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores, atentando para o descumprimento de dispositivos legais indícios de ilicitude de qualquer natureza e/ou normativos internos aplicáveis à instituição.

4.2. RESPONSABILIDADES

A Diretoria deverá acompanhar todos os casos recebidos, devendo necessariamente comunicar ao BACEN qualquer informação que possa afetar a reputação dos:

- *controladores e detentores de participação qualificada; e*
- *membros de órgãos estatutários e contratuais.*

A Diretoria deverá garantir o anonimato do denunciante;

A Diretoria deverá assegurar a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e a isenção de sua atuação;

A Diretoria deverá elaborar relatório semestral, referenciado nas data-base de 30 de junho e 31 de dezembro;

A Diretoria deverá realizar comunicação ao BACEN em até dez dias úteis contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

5. Sobre divulgação do canal e procedimentos.

O canal de denúncia está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, no site da instituição, no endereço: <http://www.getmoney.com.br/contato>;

Deverá ser reportado quaisquer indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição, tais como:

- *Indícios de Fraude;*
- *Indícios de Lavagem de Dinheiro;*
- *Desfalque ou Desvio;*
- *Violação à Legislação;*
- *Violação às Normas Internas;*
- *Irregularidades de Natureza Contábil;*
- *Irregularidades de Auditoria Interna;*
- *Irregularidades de Auditoria Independente;*
- *Assédio (Moral ou Sexual);*
- *Conflito de Interesses;*
- *Desvio de Conduta*
- *Outros.*

As manifestações podem ser anônimas ou não, sendo que o anonimato será preservado pelos membros da diretoria;

Os denunciantes deverão fornecer o máximo de detalhes do fato ou indício de ilicitude, que permitam apurar a veracidade dos fatos relatados;

Política de Ouvidoria e Canal de Denúncia

Não será admitido ato de retaliação contra aquele que denunciar ou prestar qualquer informação relacionada a atos suspeitos mencionados;

O Canal de Denúncias não deve ser utilizado para registro de reclamações de produtos e serviços. Para este fim, disponibilizamos o Canal de Ouvidoria.

Ao final de cada semestre, o relatório, com no mínimo, o número de reportes recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pela instituição, sendo tudo adequado com Resolução BACEN nº 4.567/2017 (Revogado pela resolução CMN 5.859/20);

Os Relatórios deverão ser mantidos à disposição do BACEN pelo prazo de cinco anos;

Os membros da diretoria deverão manter arquivo atualizado de documentação das demandas, resguardando sigilo das informações.