

FUTURA|INVEST

POLÍTICA DE OUVIDORIA

2013

Sumário

OBJETIVO	3
APLICAÇÃO	3
FUNCIONAMENTO.....	3
PRINCIPIOS	3
CANAIS DE OUVIDORIA	4
PRAZOS DE ATENDIMENTO.....	4
DAS OBRIGAÇÕES DO OUVIDOR	4

OBJETIVO

Este manual tem por objetivo definir o funcionamento da Ouvidoria da FUTURAINVEST DTVM ("FUTURAINVEST"), seus canais e horário de atendimento, bem como seus procedimentos, norteando sua atuação, inclusive na mediação de conflitos.

APLICAÇÃO

Esse manual se aplica aos clientes da FUTURAINVEST, ou usuários em geral, que recorram à segunda instância de atendimento (Canal de Ouvidoria).

FUNCIONAMENTO

A FUTURAINVEST, atendendo às exigências legais e regulatórias, instituiu o Canal de Ouvidoria, onde foi designado como Ouvidor o Sr. Daniel de Almeida Lopes e como Diretor responsável Felipe Moreno Souto.

Constituem atribuições do Componente Organizacional de Ouvidoria (Canal de Ouvidoria):

- I- Instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes da FUTURAINVEST que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento habituais (1ª instância);
- II- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- III- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final;
- IV- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes.

PRINCIPIOS

A Ouvidoria da FUTURAINVEST atuará de forma imparcial e atuará sob as diretrizes a seguir:

- a) Exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;
- b) Eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor (cliente);
- c) Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e
- d) Focada na mediação de conflitos e na reflexão de melhorias necessárias nos procedimentos internos, reportando-as à alta administração por meio de relatórios.

CANAIS DE OUVIDORIA

Os clientes poderão contatar a Ouvidoria por:

- Ligação gratuita para o telefone **0800-718-7831**.
- E-mail para endereço de correio eletrônico: ouvidoria@futurainvest.com.br ;
- Correspondência física para o endereço: Rua Frederico Simões, nº 125, Edf. Liz Empresarial, 5º andar, sala 501, Caminho das Arvores, CEP: 41820-774, Salvador-Ba.

Horário de atendimento da Ouvidoria: dias úteis de segunda a sexta-feira das 9h às 18h.

Importante: Em todos os canais, é necessário que o cliente informe seu nome e CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria. As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis no site da FUTURAINVEST, em suas dependências, bem como nos extratos, comprovantes, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e de publicidade, e documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

PRAZOS DE ATENDIMENTO

Os prazos máximos de atendimento da Ouvidoria são de 15 (quinze) dias. Esse prazo será contado a partir da data de abertura da demanda, que será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão respondidas, de forma completa e precisa. Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial (citado no primeiro parágrafo), a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o prazo adicional necessário para resposta final. O prazo adicional não poderá ser superior ao prazo inicial de 15 dias. Essa comunicação de prazo adicional deverá ocorrer ainda durante o prazo limite inicial.

DAS OBRIGAÇÕES DO OUVIDOR

O Ouvidor atuará de forma imparcial e deverá no exercício de sua atividade se comprometendo a:

- I- Propor à alta administração medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;

- II- Elaborar aos órgãos de administração da FUTURAINVEST, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria em relação ao semestre anterior.

O Ouvidor da FUTURAINVEST foi devidamente nomeado junto ao Banco Central (UNICAD-sistema de cadastro de informações sobre entidades de interesse do Banco Central).

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas bem como os relatórios permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos, cabendo ao Compliance a guarda e apresentação de tais documentos. O relatório semestral de Controles Internos da FUTURAINVEST deverá conter tópico ratificando o cumprimento das diretrizes desta política.

Esta política foi aprovada pelo comitê executivo da FUTURAINVEST DTVM e está disponível, no site da instituição www.futurainvestdtvm.com.br.