A VIP'S está comprometida para o desenvolvimento satisfatório da missão de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor 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.

1. *Estrutura da Ouvidoria*

Em cumprimento às determinações contidas na Resolução 4860/2020, esta Instituição optou por disponibilizar gratuitamente aos seus clientes o **0800 590 0476** através de convenio com a EXATUS, e do endereço eletrônico: ouvidoria@vipscambio.com.br.

- A estrutura da OUVIDORIA adotada é composta, pelo Ouvidor, Sr. Fábio Guimarães Vieira e pelo Diretor responsável pela Ouvidoria Sr. Léo Carlos Petry e adequada em função das suas atividades e porte da Instituição.

2. Sistema de acesso via 0800

A VIP'S contratou os serviços de discagem direta gratuita o **0800 590 0476**

3. Divulgação

O acesso à Ouvidoria da VIP'S é divulgado pelos seguintes meios:

- Telefone de acesso gratuito **0800 590 0476**
- 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.

4. *Atribuições da Ouvidoria*

I - Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições referidas no art. 1º, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento;

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, o qual não pode 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;

IV - Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso III;

V - Propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;

VI - Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições de que trata o inciso V.

5. Elaboração de Relatórios

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral, na forma definida pelo Banco Central do Brasil, relativo às atividades da ouvidoria nas datas bases de 30 de junho e 31 de dezembro e sempre que identificada ocorrência relevante.

O relatório deve ser:

I - Revisado pela auditoria externa, a qual deve manifestar-se acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da ouvidoria, bem como sobre o cumprimento dos demais requisitos estabelecidos no normativo, devendo ainda os respectivos convênios, conter cláusula dispondo sobre a responsabilidade pela auditoria, nos termos do normativo que dispõe sobre a Ouvidoria;

II – Disponibilizar, pelo prazo mínimo de cinco anos, o relatório ao Banco Central do Brasil, devidamente acompanhado da manifestação da auditoria externa, de parecer da auditoria interna e referendada pelo comitê de auditoria, quando existente, até sessenta dias da data-base ou da ocorrência do fato.

6. Sequencia Operacional

- O cliente que desejar entrar em contato com a Ouvidoria, por telefone 0800 gratuito;
- A EXATUS é a responsável pelo recebimento dos contatos dos clientes;

- O atendimento telefônico é efetuado eletronicamente e não por viva voz;
- A comunicação do cliente será gravada, e receberá, via e-mail o respectivo protocolo;
- A EXATUS retransmite a comunicação ao Ouvidor da VIP'S;
- O Ouvidor analisa a reclamação e prepara resposta esclarecedora diretamente ao cliente