



## Políticas Institucionais

### Política de Ouvidoria

#### 1 - Objetivo

Esta Política tem por objetivo definir as diretrizes da Gestão da Ouvidoria da JSL Arrendamento Mercantil S/A (Companhia), os seus princípios, a estrutura organizacional, linha de reporte e os recursos necessários para o exercício da atividade, dando ampla divulgação desta estrutura a seus clientes, fornecedores, correspondentes e colaboradores.

#### 2 - Definições

Em linha com a necessidade de atendimento adequado de possíveis reclamações de clientes, a unidade organizacional de Ouvidoria da Companhia, tem a atribuição de atuar como canal de comunicação com os clientes e usuários dos seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, seguindo as diretrizes contidas na regulamentação do Banco Central do Brasil.

#### 3 – Diretrizes

1. As seguintes diretrizes são aplicáveis às atividades da Ouvidoria: Receber e documentar as reclamações e sugestões de clientes e repassá-las às unidades onde supostamente os problemas ocorreram;
2. Informar aos reclamantes do prazo previsto para resposta final, observado o limite de 10 dias da data de sua recepção;
3. Receber e documentar as respostas das áreas às reclamações realizadas por clientes, mantendo-as à disposição das auditorias;
4. Repassar à respectiva área de atendimento as solicitações de informações comerciais, simples observações ou outras demandas que não caracterizam uma reclamação;
5. Examinar a procedência ou improcedência da reclamação e comunicação da decisão da Diretoria ao cliente;
6. Elaborar, ao final de cada semestre, enviando ao Diretor responsável pela Ouvidoria, e à Auditoria Interna, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições corretivas e de melhoria dos processos internos;
7. Manter tal relatório pelo prazo de 5 (cinco) anos, à disposição do Banco Central do Brasil;
8. Registrar e controlar as reclamações recebidas, evidenciando o histórico dos atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários dos produtos e serviços da Companhia, com toda a documentação e as providências adotadas, mantidas à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de 5 (cinco) anos; e
9. Garantir a divulgação da Ouvidoria junto aos clientes e canais de atendimento disponíveis.

Tais atividades serão auditadas por empresa habilitada, de forma a constatar se os trabalhos desenvolvidos estão sendo adequadamente executados e se a Companhia põe em prática o que está definido neste normativo.

#### 4 – Estrutura de Gestão da Ouvidoria

A estrutura da Gestão da Ouvidoria é segregada das áreas de negócios e da Auditoria Interna. Cabe à estrutura manter processo de mensuração e acompanhamento, que permita quantificar, na precisão e periodicidade adequadas, as atividades da Gestão de Ouvidoria.

O Diretor Presidente é o responsável pela atividade de Ouvidoria da Companhia.

A execução das atividades de Ouvidoria, são desempenhadas por profissionais qualificados para a função, devidamente certificados.

## **5 – Procedimentos da Ouvidoria**

De forma a controlar e respaldar a Diretoria, com informações relevantes para a tomada de decisão, visando a manutenção de altos padrões de avaliação de qualidade, a Ouvidoria utilizar-se-á de controles e modelos adequados para assegurar a qualidade de seus trabalhos e a conformidade com as normas vigentes e melhores práticas.

### **5.1 - Papéis e Responsabilidades**

A responsabilidade pela função de Ouvidoria da Companhia, é desempenhada por profissional dedicado à atividade, não atuante em outros processos ou controles, que configure conflito de interesses ou de atribuições, reportando-se diretamente ao Diretor Presidente.

#### 5.1.1 – Ouvidor

- Receber reclamação ou informação de clientes e registrar com especial atenção a data e hora do recebimento;
- Notificar o cliente que sua reclamação será objeto de apuração e retorno no prazo de até 10 dias após protocolo de ocorrência;
- Efetuar o Registro das ocorrências;
- Acionar o Gestor da área diretamente envolvida na reclamação;
- Notificar o Gestor de Compliance e Controles Internos sobre nova reclamação;
- Ativar agenda com controles de cobrança de resposta pelo gestor com antecedência mínima de 2 dias;
- Validar resposta recebida de Colaborador com o respectivo Gestor e se recebida de Gestor lançar no controle de respostas; e
- Encaminhar resposta de reclamação ao Cliente sob confirmação de envio ou protocolo.

#### 5.1.2 - Área diretamente envolvida em Reclamação de Cliente

- Receber da Ouvidoria reclamação de cliente e coordenar análise da reclamação, se necessária investigação mais profunda;
- Analisar previamente se é possível ou provável esclarecimento e levantamento completo no prazo regulamentar. Se houver forte suspeita de prazo não ser suficiente, solicitar à Ouvidoria que contate o cliente e solicitar extensão de prazo, uma única vez, assegurando evidência de concordância com prazo adicional.
- Formalizar resposta esclarecendo reclamação e encaminhar para Ouvidoria.

#### 5.1.3 – Diretor Presidente

- Analisar e aprovar o sumário das reclamações do mês e indicar necessidade de melhorias dos processos se forem os motivadores das reclamações.
- Aprovar o Relatório elaborado semestralmente e que será encaminhado à Auditoria Interna.
- O Relatório aprovado será divulgado no sítio eletrônico na internet, com as informações relativas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.



## Políticas Institucionais

### Política de Ouvidoria

## 6 - Principais Mecanismos de Controle

No sentido de atender as premissas desta Política de maneira tempestiva, a Ouvidoria se utiliza de instrumentos de controle, tais como: Registro detalhado de reclamações, Análise de causas e responsabilidades, Monitoramento de incidências e reiteração de falhas similares.

### 6.1 – Registro detalhado de reclamações

Cada reclamação de cliente tem todas as suas características e dados que permitam análise completa registrada para fins de investigação e solução.

### 6.2 – Análise de causas e responsabilidades

Cabe à Área diretamente envolvida pelo seu Gestor, levantar e apresentar clara e completa explicação e análise e se procede a reclamação do cliente e tratamento a ser dado, inclusive eventual ressarcimento de perda ou reconhecimento de despesa, multa ou custo para remediação.

### 6.3 – Monitoramento de incidências e reiteração de falhas similares

Deve ser acompanhado se causas comuns ou reincidência de falhas, em uma mesma área, não são indicativos de falha de processo que requer mudança.

## 7 – Revisão Periódica

As políticas e estratégias da Ouvidoria, devem ser revisadas e aprovadas anualmente pelo Diretor Presidente, a fim de determinar sua compatibilidade com os objetivos, assim como seus controles, rotinas e procedimentos.