



POLÍTICA DE OUVIDORIA

FEATBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

VERSÃO 02 – PUBLICADA EM 23/07/2025

ASSUNTO:	Estabelece as diretrizes, estruturas de governança e responsabilidades institucionais adotados pela Ouvidoria para resolução em última instância de demandas oriundas dos Clientes e Usuários.
-----------------	--

VERSÃO:	V2.1	PUBLICADA EM:	23/07/2025
PRÓXIMA REVISÃO:	17/07/2026	ÁREA DE APLICAÇÃO:	Todas as áreas
ELABORADOR:	Ouvidoria – Thiago Andrade	APROVADORES:	Diretoria de Operações e Ouvidoria – Victor Volpato
CÓDIGO DO DOCUMENTO	POL-OUV-002-2025- V2.1	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO	Pública

EDIÇÃO	VERSÃO	DATA	TÓPICOS	TIPO (I / E / A / N)	SUMÁRIO DE ALTERAÇÃO
2024	01	16/08/2024	N/A	N	-
2025	02	17/06/2025	1, 4, 5, 6, 7, 8 e 9	I	Objetivo Aplicação Definições Diretrizes Responsabilidades e papéis Divulgação Normas e referências
2025	02.1	18/07/2025	N/A	A	Código identificador e layout.

LEGENDA DO HISTÓRICO DE REVISÃO – TIPO DE ALTERAÇÃO

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
I	Inclusão: Inclusão de informação não existente na versão anterior.
E	Exclusão: Exclusão de informação existente na versão anterior.
A	Alteração ou ajuste de informação já existente na versão anterior.
N	Novo: Indica a data em que o normativo foi criado, que corresponde à primeira versão do documento.

Sumário

1.	OBJETIVO	4
2.	APROVAÇÃO	4
3.	VIGÊNCIA	4
4.	APLICAÇÃO	4
5.	DEFINIÇÕES	4
6.	ESTRUTURA DA OUVIDORIA	4
6.1	Ouvidoria: Posição na Estrutura de Governança	4
7.	DIRETRIZES	5
7.1	Controle de Acesso, Confidencialidade e Proteção de Dados	7
7.2	Princípios da Ouvidoria	8
8.	PRAZOS	8
8.1	Ouvidoria	8
8.2	Casos em atraso e escalabilidade	8
8.3	Áreas envolvidas com a Reclamação dos Clientes e Usuários	9
9.	CANAIS DA OUVIDORIA	10
10.	RESPONSABILIDADES E PAPÉIS	10
10.1	Diretor responsável pela Ouvidoria	10
10.2	Ouvidor	11
10.3	Demais integrantes da Ouvidoria	11
10.4	Áreas envolvidas com a Reclamação dos Clientes e Usuários	12
11.	DIVULGAÇÃO	12
12.	NORMAS E REFERÊNCIAS	13
13.	HISTÓRICO DE VERSÕES	14

1. OBJETIVO

Esta Política de Ouvidoria tem por objetivo estabelecer as diretrizes, estruturas de governança e responsabilidades institucionais adotados pela Ouvidoria para resolução em última instância de demandas oriundas dos Clientes e Usuários de produtos e serviços do Featbank - Instituição de Pagamento Ltda, atuando como canal de comunicação entre a instituição e os seus demandantes, inclusive na mediação de conflitos.

2. APROVAÇÃO

Esta Política é aprovada pela Diretoria de Ouvidoria na figura do Diretor de Operações.

3. VIGÊNCIA

Esta Política entra em vigor a partir da data de sua publicação e será revisada anualmente ou sempre que houver alterações relevantes em regulamentações ou diretrizes aplicáveis.

4. APLICAÇÃO

Esta Política se aplica, no Brasil e no exterior, a todos os Administradores, Diretores, Colaboradores e demais públicos de relacionamento do Featbank - Instituição de Pagamento Ltda.

5. DEFINIÇÕES

Atendimento primário: considera-se o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluindo o atendimento realizado por meio de empresas representantes contratadas conforme a regulamentação vigente e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

A Ouvidoria não substitui os canais de atendimento primário, como SAC ou canais digitais, devendo atuar exclusivamente como instância recursal, nos termos da Resolução BCB nº 28/2020.

6. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria está diretamente ligada à Diretoria de Ouvidoria na figura do Diretor de Operações, assegurando que sua atuação seja independente e autônoma, evitando também qualquer conflito de interesses com as demais áreas.

6.1 Ouvidoria: posição na estrutura de governança

A Ouvidoria está inserida na estrutura de governança do Featbank como uma unidade autônoma e independente, com reporte direto ao Conselho de Administração e ao Diretor de Ouvidoria na figura do Diretor de Operações. Essa

posição garante isenção e imparcialidade na análise das manifestações recebidas, bem como reforça seu papel estratégico na melhoria contínua dos processos, produtos e serviços do Featbank.

A atuação da Ouvidoria está alinhada às diretrizes de conformidade, integridade e transparência, estando inserida nas Políticas de Gestão de Riscos Operacionais e Gestão de Riscos Reputacionais, além de atuar em articulação com outras áreas-chave da governança corporativa, como:

- **Compliance** - para tratamento de denúncias e aderência a normas;
- **Auditoria Interna** - por meio do compartilhamento de informações relevantes que apoiam a avaliação da eficácia dos controles;
- **PLD/CFT e Cibersegurança** - encaminhamento de denúncias ou reclamações que envolvam suspeitas de lavagem de dinheiro, corrupção ou fraudes financeiras;
- **Diretoria Executiva** - por meio de relatórios periódicos que subsidiam decisões estratégicas.

Assegurando a efetividade de atuação da Ouvidoria em benefício dos clientes, da organização e dos normativos vigentes.

7. DIRETRIZES

A Ouvidoria é responsável por atender, em última instância, as demandas não resolvidas nos canais de atendimento primário (canais esses de responsabilidade do time de Atendimento/Relacionamento com o Cliente), e por atuar como um elo de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários, inclusive na mediação de conflitos, desde as tratativas das reclamações, a identificação de oportunidades de evolução da instituição e servindo como agente promotor de melhorias de produtos, serviços e atendimento com independência funcional e hierárquica.

O acesso gratuito dos Clientes e Usuários ao atendimento da Ouvidoria será garantido por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

- Divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos seus representantes, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
- Informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos Clientes; e
- Inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

O sistema de controle de tratativas da Ouvidoria deve permanecer sempre atualizado, permitindo o gerenciamento do histórico de demandas dos usuários

e demais dados vitais ao monitoramento das atividades realizadas. As informações ficarão à disposição dos órgãos reguladores, na sede da empresa, pelo período mínimo de cinco anos.

A Ouvidoria deve dispor dos recursos necessários e acesso às informações pertinentes para a resposta adequada às demandas, com apoio administrativo que lhe permita cumprir, de forma efetiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nas regras internas do Featbank - Instituição de Pagamento Ltda.

A Ouvidoria deve estar atenta e alertar sobre possíveis danos à reputação da instituição ao Diretor de Ouvidoria e demais responsáveis, tendo que estar preparada para fornecer apoio e conhecimento técnico em situações que a afetem, principalmente nos processos que for responsável conforme as Políticas de Gestão de Riscos Operacionais, Gestão de Riscos Reputacionais e demais normas internas que estiver inserida.

A Instituição adota uma estrutura, processos e ferramentas de Ouvidoria compatível com a natureza de suas atividades e complexidade dos seus produtos e serviços, proporcionando uma atuação pautada na isonomia, imparcialidade, transparência, independência e garantindo que a Ouvidoria seja um agente de transformação e internalização da voz do usuário, com foco em uma melhor experiência para os mesmos e atendendo às diretrizes dos órgãos reguladores.

O Estatuto e/ou o Contrato Social, do Featbank deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

- A finalidade, as atribuições e as atividades da Ouvidoria;
- Os critérios de designação e de destituição do Ouvidor;
- O tempo de duração do mandato do Ouvidor, fixado em meses; e
- O compromisso formal no sentido de:
 - o Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
 - o Assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades, no cumprimento de suas atribuições.

O Featbank deve designar, perante o Banco Central do Brasil, um Diretor responsável pela Ouvidoria e um Ouvidor. Se essas designações recaírem sobre uma mesma pessoa, esta não poderá desempenhar outra função na organização.

Na hipótese de o Ouvidor desempenhar outra atividade na Instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.

Todos os integrantes da Ouvidoria devem ser considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica; como também no atendimento às demais exigências legais como abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos. Além disso, devem realizar atualização periódica de conhecimentos, conforme os prazos de validade de suas certificações.

7.1 Controle de Acesso, Confidencialidade e Proteção de Dados

A Ouvidoria deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para garantir a confidencialidade, integridade e segurança das informações tratadas em seus processos, assegurando o cumprimento das disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), especialmente os princípios previstos no artigo 6º, tais como a finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, segurança e prevenção.

O acesso às manifestações registradas será restrito aos integrantes da Ouvidoria e às áreas que, comprovadamente, necessitem dessas informações para apuração e resposta das demandas, observando-se o princípio do acesso mínimo necessário, a fim de evitar o uso inadequado, o vazamento ou a exposição indevida dos dados pessoais, sensíveis ou estratégicos.

As manifestações e respectivos dados pessoais devem ser armazenados em ambiente seguro, com controle de acesso por níveis de permissão, trilhas de auditoria e mecanismos de proteção contra acesso não autorizado, perda, alteração ou destruição indevida das informações.

O armazenamento e a guarda das informações seguirão os prazos estabelecidos em normativos regulatórios, especialmente aqueles previstos nas Resoluções do Banco Central do Brasil e demais órgãos competentes, sendo, no mínimo, de cinco anos, observando-se a necessidade de prazos superiores em casos excepcionais ou por determinação legal ou regulatória.

Todos os colaboradores da Ouvidoria e das áreas envolvidas nas tratativas estarão sujeitos a termos de confidencialidade e responsabilização, de forma a garantir o sigilo das informações acessadas no desempenho de suas atribuições.

O tratamento de dados pessoais no âmbito da Ouvidoria observará ainda as diretrizes da Política de Privacidade e Proteção de Dados da instituição, e eventuais dúvidas sobre o cumprimento da LGPD deverão ser encaminhadas ao Encarregado de Dados (DPO) ou área responsável pela governança de dados.

7.2 Princípios da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria do Featbank é orientada pelos seguintes princípios, que asseguram a qualidade, a ética e a efetividade no relacionamento com Clientes, Usuários e demais partes interessadas:

- **Imparcialidade:** Análise neutra das manifestações, sem favorecimento ou preconceito, garantindo equidade na análise das manifestações.
- **Independência:** Atuação autônoma em relação às demais áreas da Instituição, com liberdade técnica para emitir recomendações e realizar ações excepcionais visando a resolução de uma demanda recebida ou de demandas com risco identificado.
- **Transparência:** Comunicação clara, objetiva e acessível com os usuários e com os órgãos reguladores, promovendo a confiança institucional.
- **Ética:** Conformidade com valores morais e normativos, priorizando o respeito, a integridade e a boa-fé nas interações.
- **Empatia:** Escuta ativa, respeito e consideração pelas experiências e percepções dos clientes e usuários.
- **Isonomia:** Tratamento igualitário a todos os demandantes, independentemente de perfil, situação ou canal de acesso utilizado.
- **Confidencialidade:** Garantia de sigilo e proteção de dados pessoais e sensíveis, conforme a legislação vigente e os princípios da LGPD.
- **Celeridade:** Compromisso com prazos e respostas tempestivas, promovendo resoluções ágeis e eficientes.
- **Melhoria contínua:** Identificação de oportunidades para aperfeiçoamento de processos, produtos, serviços e relacionamento institucional, com base na análise das manifestações recebidas ou oportunidades identificadas.
- **Responsabilidade institucional:** Contribuição efetiva para a reputação e sustentabilidade do Featbank, alertando sobre riscos e propondo ações corretivas sempre que necessário.

8 PRAZOS

8.1 Ouvidoria

O prazo de resposta para as demandas de Ouvidoria 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, conforme dispõe a Resolução BCB nº 28/2020.

Semestralmente, a Ouvidoria na figura de seu Diretor, fará a elaboração do relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

8.2 Casos em atraso e escalabilidade

Para os casos em que houver a necessidade de apoio de demais áreas, a Ouvidoria encaminhará a demanda para que seja respondida em até 3 (três) dias úteis, podendo ser prorrogada por mais um dia útil se a área apresentar justificativa plausível. Para casos em que os prazos não puderem ser atendidos, será realizada uma escalabilidade respeitando o nível hierárquico da seguinte forma:

- Com 03 dias úteis: prazo de resolução padrão;

- Com 04 dias úteis: mesmo se houver a justifica de necessidade de aumento de prazo, o time operacional da área receberá uma comunicação informando que o caso se encontra em atraso;
- Com 05 dias úteis: o mesmo comunicado mencionado acima será encaminhado tanto para o time operacional, como também para os líderes da área, momento em que os integrantes da Ouvidoria convocarão uma agenda para alinhamento;
- Com 06 dias úteis: o comunicado de atraso continua sendo encaminhado para o time operacional, líderes e para a Coordenação da área, já a liderança da Ouvidoria (ou analista de maior senioridade) convocará uma agenda para alinhamento com as lideranças da área;
- Com 07 dias úteis: o comunicado de atraso continua sendo encaminhado para o time operacional, líderes, Coordenação e para a Gerência da área, já a Coordenação da Ouvidoria convocará uma agenda para alinhamento com a Coordenação da área;
- Com 08 dias úteis: o comunicado de atraso continua sendo encaminhado para o time operacional, líderes, Coordenação, Gerência da área e para a Diretoria responsável, além disso, o Ouvidor convocará uma agenda para alinhamento com a Gerência da área;
- Com 09 dias úteis: o comunicado de atraso continua sendo encaminhado para o time operacional, líderes, Coordenação, Gerência da área, Diretoria responsável e para o CEO da empresa, além disso, o Diretor de Ouvidoria convocará uma agenda para alinhamento com o Diretor da área;
- Com 10 dias úteis: o comunicado de atraso continua sendo encaminhado para o time operacional, líderes, Coordenação, Gerência da área, Diretoria responsável e para o CEO da empresa, além disso, o Diretor de Ouvidoria convocará o Diretor da área demandada, juntamente com o CEO da empresa, para alinharem em conjunto uma solução de caráter excepcional.

8.3 Áreas envolvidas com a Reclamação dos Clientes e Usuários

Tratar as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria no prazo de até 3 (três) dias úteis para análise, devendo responder à área de forma completa, contendo evidências da solução aplicada.

Prorrogar os casos excepcionais mediante contato com a área de Ouvidoria, justificando a necessidade de tempo adicional. Caso a resposta da análise não seja satisfatória, o responsável pelo processo será contatado, devendo reavaliar a resposta e reencaminhar para a Ouvidoria.

Se porventura os casos não forem respondidos dentro do prazo padrão, a área estará sujeita a régua de escalabilidade mencionada no item anterior.

9 CANAIS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria funciona em dias úteis, no horário das 09h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, e os contatos podem ser feitos por meio dos seguintes canais:

- Telefone da Ouvidoria: Ligação gratuita para 0800 887 0451
- E-mail: ouvidoria@featbank.com.br
- Correspondência física: As demandas destinadas à Ouvidoria do Featbank – Instituição de Pagamento Ltda devem ser encaminhadas para o endereço de nossa sede, localizada na Rua Henrique Schaumann, 270, 13º andar, Jardim Paulista – São Paulo, SP – CEP 05413-010 – A/C OUVIDORIA.

Além desses, a Ouvidoria é responsável pelas tratativas das reclamações registradas junto ao Banco Central do Brasil - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR, conforme disciplinado na Resolução BCB nº 222/2022, zelando pela exatidão, tempestividade e integridade dos dados reportados, Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) por meio da plataforma do Consumidor.gov - www.consumidor.gov.br, B3, CVM e demais órgãos de defesa do consumidor.

10. RESPONSABILIDADES E PAPÉIS

10.1 Diretor responsável pela Ouvidoria

- Elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.
- Analisar os relatórios periódicos apresentados pela Ouvidoria solicitando os Planos de Ação que se fizerem necessários às áreas envolvidas.
- Manter os dados cadastrais relacionados à Ouvidoria atualizados junto ao Banco Central do Brasil - BACEN.
- Promover a ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, sua finalidade, atribuições e formas de acesso, em todos os materiais que se destinem aos clientes e usuários, como por exemplo: contratos, extratos, sites, materiais de propaganda e publicidade, entre outros.
- Apoiar a Ouvidoria no que for necessário para o seu bom funcionamento, incluindo a viabilização de resolução de causa raiz de problemas identificados - principalmente os de alta recorrência e/ou representação significativa no ranking de reclamações do Banco Central, assim como de demandas mais sensíveis que porventura necessitem de atuação excepcional das demais áreas internas e parceiros do Featbank.
- Promover e apoiar os Grupos de Trabalho e eventos internos liderados pela Ouvidoria com foco na centralidade do cliente, divulgando a iniciativa para outras Diretorias e solicitando a participação de representantes.

10.2 Ouvidor

- Manter o certificado do curso do Ouvidor atualizado e participar de programas de capacitação fundamentados em um processo de qualificação contínua.
- Coordenar a atuação da área, gerir/elaborar os procedimentos e acompanhar o cumprimento das atribuições dos demais membros do setor e dos responsáveis das demais áreas, com vistas ao bom e célere funcionamento.
- Atuar de forma imparcial e agir segundo os Princípios elencados no item 7.2.
- Orientar e sanar as dúvidas dos Clientes e Usuários com relação aos procedimentos não esclarecidos após o atendimento primário.
- Garantir o encaminhamento de respostas conclusivas para as demandas dos reclamantes.
- Apoiar a elaboração do relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, garantindo seus ritos internos de aprovação e publicidade.
- Apresentar relatório periódico contendo a avaliação quanto à eficácia dos trabalhos realizados pela Ouvidoria.
- Garantir que todo e qualquer dado/informação que tenha obrigatoriedade de envio e disponibilização por determinação de normativa, estejam disponibilizados nas janelas pertinentes e nos formatos ideais.
- Propor ao Diretor responsável, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e suas causas raiz - principalmente os de alta recorrência e/ou representação significativa no ranking de reclamações do Banco Central, seus desdobramentos em proporções micro ou macro, bem como em melhorias identificadas de forma geral. Inclusive, supervisionando o andamento dos planos de ação criados pelos Grupos de Trabalho conduzidos pelos integrantes da Ouvidoria junto às áreas envolvidas.
- Quando o parecer do responsável pelo processo estiver em conflito com as normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor ou houver um risco iminente de demanda judicial com grande probabilidade de êxito do demandante, o Ouvidor deverá validar a ação a ser tomada, com base na legislação vigente e na análise técnica do caso, e deverá documentar a motivação da decisão, que será considerada como posicionamento institucional da Ouvidoria.
- Garantir a ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, sua finalidade, atribuições e formas de acesso, em todos os materiais que se destinem aos clientes e usuários por exemplo: contratos, extratos, sites, materiais de propaganda e publicidade, entre outros.

10.3 Demais integrantes da Ouvidoria

- Dar tratamento às manifestações recebidas pelos canais de acesso ou por intermédio dos órgãos reguladores, garantindo que todos os pontos questionados sejam respondidos de forma completa e tempestiva.
- Acompanhar a resolução das demandas abertas pelos clientes, identificando e atuando na causa raiz - principalmente as demandas de

alta recorrência e/ou representação significativa no ranking de reclamações do Banco Central, inclusive promovendo e conduzindo Grupos de Trabalho junto às áreas envolvidas com foco na criação e acompanhamento de planos de ação com objetivo de corrigir e melhorar processos, produtos e atendimento.

- Garantir a assertividade de dados e informações transitadas internamente quanto às reclamações recebidas, assim como o seu devido registro e demais documentação que se fizerem necessárias.
- Informar aos clientes o protocolo de registro da manifestação e o prazo previsto para a resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado mediante justificativa e aprovação expressa do Ouvidor.
- Devem ouvir com paciência, agir com cordialidade e seguindo os Princípios elencados no item 7.2.
- Apoiar o Ouvidor nas demandas que se fizerem necessárias.

10.4 Áreas envolvidas com a Reclamação dos Clientes e Usuários

- Receber da Ouvidoria a reclamação de Cliente e Usuário e coordenar a análise da reclamação, se necessária realizar uma investigação mais ampla.
- Tratar as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria no prazo de até 03 dias úteis para análise, devendo responder à área de forma completa, contendo evidências da solução aplicada.
- Prorrogar os casos excepcionais mediante contato com a área de Ouvidoria, justificando a necessidade de tempo adicional. Caso a resposta da análise não seja satisfatória, o responsável pelo processo será contatado, devendo reavaliar a resposta e reencaminhar ao Ouvidor.
- Formalizar resposta de esclarecimento da reclamação e encaminhá-la à Ouvidoria.
- Garantir a participação de seus representantes nas cerimônias conduzidas pela Ouvidoria com o objetivo de internalizar a voz do cliente por meio das reclamações, comprometendo-se a atuar na promoção de melhorias de produtos, serviços e atendimento.
- Garantir a participação da Ouvidoria – quando necessário, em temas que a envolvam de forma direta ou indireta e em situações que sejam identificadas a possibilidade de risco de imagem da instituição ou demais situações que forem pertinentes, tendo a Ouvidoria um papel de caráter consultivo e de apoio.

11. DIVULGAÇÃO

Esta Política deverá ser divulgada em sítio eletrônico interno do Featbank - Instituição de Pagamento Ltda, para amplo conhecimento e ciência de todos os seus colaboradores.

Fica facultada a critério do Diretor de Ouvidoria e/ou Ouvidor, a publicação desta Política em meios externos, como por exemplo no sítio eletrônico da instituição (<https://featbank.com.br/>). Caso sua publicidade ocorra dessa forma, deverá

conter informações expressas de data de atualização e disponibilização no próprio meio em questão.

12. NORMAS E REFERÊNCIAS

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990: Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020: Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil

RESOLUÇÃO BCB Nº 28, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020: Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento, pelas administradoras de consórcio, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

RESOLUÇÃO BCB Nº 80, DE 25 DE MARÇO DE 2021: Disciplina a constituição e o funcionamento das instituições de pagamento, estabelece os parâmetros para ingressar com pedidos de autorização de funcionamento por parte dessas instituições e dispõe sobre a prestação de serviços de pagamento por outras instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

RESOLUÇÃO BCB Nº 222, DE 30 DE MARÇO DE 2022: Dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

RESOLUÇÃO CVM Nº 43, DE 17 DE AGOSTO DE 2021: 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.

DECRETO Nº 11.034, DE 5 DE ABRIL DE 2022: Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

É, também, complementada pelos normativos internos: Procedimentos de Ouvidoria, Políticas de Gestão de Riscos Operacionais, Gestão de Riscos Reputacionais e demais normas internas que se fizerem necessárias.

13. HISTÓRICO DE VERSÕES

A Versão 02.1, que substitui a versão 02, de 17 de junho de 2025, traz alterações nos seguintes tópicos:

- Código identificador;
- Layout.