

PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA MUFG BRASIL

1 Propósito e Escopo

Este documento tem como objetivo sumarizar as regras e procedimentos referentes a atuação da Ouvidoria no Banco MUFG Brasil S.A. ("MUFG Brasil").

2 Papéis e Responsabilidades

Papéis	Responsabilidades
Ouvidoria	• Receber, atender, registrar, instruir, analisar, responder e dar tratamento formal e adequado às consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento primários. • Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas; • Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos demandantes, conforme prazo definido na Seção 3. Regras; • Realizar a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários às demandas procedentes, ou seja, no âmbito de atuação da Ouvidoria, segundo critérios em vigor disponibilizados pelo Banco Central do Brasil e pela Comissão de Valores Mobiliários ("CVM"); • Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, propor à ela medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas e informá-la sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-las; e • Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo quanto ao cumprimento de suas atribuições e relatório semestral acerca de suas atividades desenvolvidas no período.
Área Responsável pelo Posicionamento da Demanda	• Apresentar posicionamento quanto às demandas da Ouvidoria, conforme prazo definido na Seção 3. Regras.

3 Regras

De acordo com a Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 (Resolução CMN nº 4.860/2020), conforme alterada, as Instituições Financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas caracterizadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, conforme Lei Complementar nº 123/2006, devem instituir componente organizacional de Ouvidoria com a finalidade de:

I - atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;

III - informar à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

Ademais, de acordo com a Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021 (Resolução CVM nº 43/2021), conforme alterada, devem instituir Ouvidoria as instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição, dentre outras, devendo adotar providências para:

I – comunicar-se com os componentes organizacionais internos da instituição para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;

II – desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários; e

III – atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes, podendo ser estabelecida, a critério de cada instituição, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor possa determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos.

A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:

I – exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;

II – eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;

III – utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e

IV – uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

As instituições que já possuam componente organizacional de Ouvidoria, nos termos da regulamentação do Conselho Monetário Nacional sobre a matéria, podem utilizar o mesmo serviço para atender a obrigação de instituição de ouvidoria sob a Resolução CVM nº 43/2021.

O Ouvidor responsável pela Ouvidoria deve possuir certificação reconhecida pelas autoridades reguladoras. A certificação garante que o Ouvidor tenha a formação necessária para desempenhar suas funções de forma competente e conforme exigências legais.

As instituições devem indicar o responsável pela Ouvidoria (Ouvidor) junto ao Banco Central do Brasil e à CVM, o qual deve ser vinculado à instituição, bem como informar e manter atualizados os dados referentes às suas Ouvidorias em seu cadastro junto a tais órgãos.

Para fins deste manual de procedimentos considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento do MUFG Brasil.

3.1 Canais de Atendimento da Ouvidoria

- Serviço de discagem direta 0800 770 4060 (DDG 0800) (também utilizado para atendimento a deficientes auditivos).
- E-mail: ouvidoria@br.mufg.jp.
- Endereço para correspondência física: Av. Paulista, nº 1274, Bela Vista, São Paulo, SP, CEP 01310-925.
- Presencial: o cliente tem a possibilidade de agendar conversa pessoal com a Ouvidoria no MUFG Brasil, no endereço acima indicado.
- Horário de atendimento: de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h.
- A Ouvidoria e seus canais de atendimentos são amplamente divulgados pelo MUFG Brasil, inclusive por meio de seu website (<https://www.br.bk.mufg.jp/ouvidoria>), bem como a sua finalidade e forma de utilização.
- Garante acesso gratuito a clientes e usuários de seus produtos e serviços, por meio de canal ágil e eficaz.
- Este atendimento é estendido também aos deficientes auditivos.
- O atendimento de demandas realizado pela Ouvidoria, quando procedente, é identificado por número de protocolo de atendimento.
- As ligações por telefone são gravadas e as documentações respectivas são arquivadas conforme procedimento estabelecidos nesta norma e outras aplicáveis.
- A prioridade entre demandas será definida pelo Ouvidor caso a caso.

O MUFG Brasil deverá manter atualizados os dados cadastrais da Ouvidoria, serviços, canais de atendimento, procedimentos e normas internas em seu website.

3.2 Definição de “Demanda” de Clientes e Usuários

São demandas recebidas de clientes e usuários, não solucionadas pelos canais de atendimento primários do MUFG Brasil, que podem se basear em: erro operacional, demora no processamento, explicações / respostas inadequadas, tempo de espera, atitude ou medida não adequada no atendimento, acusação falsa, coerção, mau entendimento e outros motivos que possam vir a afetar a imagem e reputação do MUFG Brasil.

3.3 Pontos de Atenção

A procedência de uma demanda levará em conta se houve um atendimento primário não solucionado e se há um nexo de causalidade entre o fato relatado pelo cliente ou usuário e alguma falha em produtos e serviços disponibilizados pelo MUFG Brasil. Na devolutiva ao cliente ou usuário, deve-se atentar para uma resposta completa, precisa e efetiva, posicionando sobre a demanda e as providências já tomadas e, sempre que necessário, validar a resposta com o Diretor responsável pela Ouvidoria antes do contato com o cliente.

De acordo com a Resolução do CMN Nº 4.860/2020, o prazo previsto para a resposta final não pode ultrapassar 10 dias úteis da data de protocolo da demanda, prorrogável excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação e o novo prazo para atendimento.

De acordo com a Resolução CVM nº 43/2021, o prazo de atendimento não deve ultrapassar 15 (quinze) dias da data do protocolo da demanda e deve ser informado ao demandante quando do envio de protocolo acusando o recebimento da demanda. O prazo para atendimento é prorrogável excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação e o novo prazo para atendimento.

Quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, o prazo de atendimento não deve ultrapassar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

3.4 Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR (Banco Central do Brasil)

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR é um canal disponibilizado pelo Banco Central do Brasil aos clientes e usuários de produtos e serviços de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar por esta autarquia e seguirá o previsto na Resolução BCB nº 222, de 30 de março de 2022.

A Ouvidoria é responsável pelo acompanhamento e tratamento dos registros apresentados por clientes e usuários no RDR nos termos da Resolução retro mencionada no prazo de 10 dias úteis. Assim, as demandas lá apresentadas seguirão os mesmos procedimentos das demandas apresentadas diretamente ao canal de Ouvidoria do MUFG Brasil.

3.5 Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM

O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC é um canal disponibilizado pela CVM onde os cidadãos podem apresentar os requerimentos de consulta ou reclamação que digam respeito à atuação de participante do mercado à Ouvidoria da instituição, para a adoção das providências para receber, registrar, analisar, instruir e

responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição.

Nos casos previstos acima, o atendimento efetuado pela Ouvidoria e as providências e soluções adotadas devem ser reportados à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM – SOI no prazo máximo de 15 (quinze) dias, exceto quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei 157, de 1967, quando não devem ultrapassar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados de seu recebimento.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo de que trata acima, a Ouvidoria do MUFG Brasil deve, dentro deste prazo, comunicar à CVM as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções.

3.6 Documentos Externos Relacionados

Tabela 1: Documentos Externos

Título do Documento	Disponível em
Resolução CMN Nº 4.860/2020	https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4860
Resolução BCB nº 222, de 30/03/2022	https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=222
Site do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR	https://fs.bcnet.bcb.gov.br/adfs/oauth2/authorize/?response_type=code&client_id=c5feefba-97f5-4da5-b202-d41ce9999b8e&state=i1eqf5so1gdjsb04vmit8i0beo_1668707765202&nonce=fng8ptd64sfktvb4mm8t9bko6i&scope=openid+profile&resource=urn%3Abcb%3Aresource%3Aweb-
Resolução CVM nº 43/2021	https://conteudo.cvm.gov.br/legislacao/resolucoes/resol043.html