

REGULAMENTO DA OVIDORIA



Data
01.2026

Classificação
Pública

Versão
1.0

Tipo de Documento
Regulamento

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO E OBJETIVO	3
2. ESTRUTURA	3
2.1. Atendimento ao Cliente	3
2.2. Canais de Atendimento	4
3. FUNCIONAMENTO	4
4. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO	4
5. DISPOSIÇÕES GERAIS	5
6. NORMAS APLICÁVEIS	5

1. APRESENTAÇÃO E OBJETIVO

O presente Regulamento da Ouvidoria faz parte das Políticas do **INICIADOR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA** (“INICIADOR”) e tem como objetivo estabelecer diretrizes para o componente organizacional da ouvidoria da Instituição.

Ainda, este Regulamento é compatível com:

- a. O porte, o perfil de risco e o modelo de negócio do INICIADOR;
- b. A natureza das atividades do INICIADOR e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos; e
- c. A sensibilidade dos dados e das informações sob responsabilidade do INICIADOR.

2. ESTRUTURA

A ouvidoria tem como finalidade atender, em última instância, as demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, bem como atuar como um canal de comunicação com estes, inclusive na mediação de conflitos.

Assim, a ouvidoria do INICIADOR visa escutar todos os clientes e usuários que busquem qualquer tipo de atendimento, seja por não estarem satisfeitos, seja para registrar solicitações, sugestões, denúncias ou elogios, buscando sempre a melhor experiência do cliente.

2.1. Atendimento ao Cliente

O INICIADOR disponibiliza um time certificado e capacitado para realizar o atendimento e direcionamento das manifestações, em todos os nossos canais.

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento de demandas em seus canais oficiais, como telefone e e-mail, assim como de plataformas externas de mediação de conflito, como o RDR (Registros de Demandas do Cidadão através do sistema do Banco Central do Brasil), Consumidor.gov.br (serviço público de interlocução entre consumidor e empresa) e Procon (serviço público cuja missão é harmonizar e equilibrar relações entre consumidores e fornecedores).

2.2. Canais de Atendimento

A ouvidoria se encontra disponível pelos seguintes canais de atendimento:

- a. E-mail: ouvidoria@iniciador.com.br
- b. Telefone: 0800 828 1100
(Atendimento das 9h às 18h em dias úteis)

Para acessar a Ouvidoria do INICIADOR, o cliente precisa apenas do número de seu CPF/CNPJ, que deverá ser informado no respectivo atendimento.

Além disso, o cliente elegível que contatar a Ouvidoria nos horários fora do expediente, feriados ou fins de semana, tem a opção de deixar seus dados registrados no SAC para que a Ouvidoria possa contatá-lo no dia útil seguinte.

3. FUNCIONAMENTO

A ouvidoria é responsável por atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal adequado às demandas recebidas através de seus canais de atendimento.

Recebida a demanda, será aberto número de protocolo, o qual será fornecido ao cliente, acompanhado de esclarecimentos iniciais ou a requisição de informações, sempre no prazo de até 3 (três) dias úteis.

A resposta conclusiva da demanda se dará dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis.

Todo o processo será gravado, quando realizado por telefone, e arquivado, quando por meio eletrônico.

4. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

O INICIADOR promoverá treinamentos periódicos sobre o uso do Canal, bem como disponibilizará o presente Regulamento interna e externamente, em seu sítio eletrônico.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

A Área de *Compliance* é responsável pela revisão, alteração e atualização periódica deste Regulamento.

É dever da Área de *Compliance*, manter em ambiente seguro, com controle de acesso, pelo prazo de, pelo menos, 5 (cinco) anos, contados da protocolização da ocorrência, os registros das demandas e documentação correspondente, o que, também, ficará à disposição do Banco Central do Brasil.

6. NORMAS APLICÁVEIS

Resolução BCB N°. 28/2020: 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.

As leis e normas acima são citadas de forma exemplificativa, e não esgotam toda a Legislação Aplicável às atividades do INICIADOR quanto à ouvidoria.

As regras são citadas para o conhecimento dos Colaboradores, sendo a Área de *Compliance* responsável por verificar eventuais atualizações, revogações ou a publicação de novas normas. No caso de novas normas virem a demandar alterações a esta Política, o INICIADOR promoverá a sua revisão.