Unida DTVM

Unida
UNIDA D.T.V.M.

Resumo da Política de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria



1. APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar, de forma resumida, as principais diretrizes da Política de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria da **Unida DTVM**, que orientam a forma como nos relacionamos com nossos clientes e usuários e como tratamos dúvidas, solicitações e reclamações.

A Política busca assegurar que todas as demandas sejam tratadas com agilidade, eficiência, qualidade e transparência, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, com a regulamentação do Banco Central do Brasil (BCB) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, contribuindo para a melhoria contínua dos nossos produtos e serviços.

Suas diretrizes são obrigatórias para todos os que atuam na ou em nome da **Unida DTVM**.

2. PRINCÍPIOS DO NOSSO RELACIONAMENTO

O relacionamento com nossos clientes é pautado pelos seguintes princípios:

- **Ética e boa-fé:** Atuação íntegra, alinhada ao nosso Código de Ética e Conduta, que vai além do cumprimento formal da lei.
- **Transparência:** Informações sobre produtos, serviços, riscos, custos, tributos incidentes e prazos prestadas de forma clara, precisa e em língua portuguesa.
- **Respeito e equidade:** Tratamento digno a todos os clientes e oferta de produtos e serviços adequados ao seu perfil e às suas necessidades.
- **Proteção do consumidor:** Reconhecimento de que o cliente pode estar em posição de desvantagem técnica, jurídica ou econômica diante da complexidade do mercado financeiro, o que exige de nós uma postura ativa de orientação e proteção.
- **Educação financeira:** Disponibilização, em nossos canais, de conteúdos explicativos sobre as características, os riscos e os custos dos nossos produtos, em linguagem acessível.

3. NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A **Unida DTVM** adota um modelo de atendimento em duas instâncias: o cliente deve procurar inicialmente o SAC e, caso sua demanda não seja solucionada de forma satisfatória, poderá recorrer à Ouvidoria.

3.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

O SAC é o canal principal de atendimento e a porta de entrada para todas as manifestações dos clientes.

- **O que o SAC atende:** Dúvidas sobre produtos e serviços, pedidos de informação, reclamações e solicitações de suspensão ou cancelamento de contratos.
- **Acesso gratuito:** Por telefone e pelo formulário "Fale Conosco" disponível em nosso site.
- **Número de protocolo:** Todo atendimento gera um número de protocolo, informado no início do contato. Guarde esse número: ele permite acompanhar sua demanda e é necessário para acionar a Ouvidoria.
- **Segurança:** As ligações são gravadas e os documentos eletrônicos são arquivados, garantindo o registro e a rastreabilidade do atendimento.
- **Atendimento prioritário e acessibilidade:** Asseguramos atendimento prioritário a pessoas com deficiência, idosos com 60 anos ou mais, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pessoas obesas. Quando identificada alguma deficiência ou necessidade específica, o atendimento é realizado pelo canal mais adequado ao cliente, inclusive por telefone.

3.2. OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como última instância de atendimento dentro da **Unida DTVM**, reavaliando demandas que não foram solucionadas satisfatoriamente pelo SAC. Ela tem autonomia e independência, não sendo subordinada às áreas comerciais ou operacionais e reportando-se diretamente à Diretoria, garantindo, assim, uma análise imparcial dos casos.

Quando procurar a Ouvidoria: É necessário ter registrado previamente sua demanda no SAC (com número de protocolo) e estar em uma das seguintes situações:

- O protocolo está aberto no SAC há mais de 5 (cinco) dias úteis sem resposta conclusiva, ressalvados os casos de maior complexidade justificados ao cliente.
- A demanda foi encerrada pelo SAC nos últimos 30 (trinta) dias corridos e você considera a resposta insatisfatória.

- A demanda foi tratada em órgão externo (Procon, Banco Central ou CVM) nos últimos 30 (trinta) dias corridos.

Prazo de resposta: A Ouvidoria responderá de forma conclusiva em até 10 (dez) dias úteis, contados do registro da demanda na Ouvidoria. Esse prazo pode ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa comunicada ao cliente antes do vencimento do prazo inicial.

Avaliação do atendimento: Após o atendimento, você poderá ser convidado a avaliar a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria. As avaliações são acompanhadas internamente e informadas ao Banco Central do Brasil.

3.3. DENÚNCIAS

Relatos que envolvam indícios de atos ilícitos, fraudes, lavagem de dinheiro, assédio ou violações ao Código de Ética e Conduta são encaminhados, com sigilo, para tratamento pelo Comitê de Ética e pelas áreas competentes. Garantimos o anonimato do denunciante e a proteção contra qualquer forma de retaliação.

3.4. ONDE NOS ENCONTRAR

CANAL	CONTATO
SAC (telefone)	0800 7070 150 (das 8h às 20h atendimento humano, 24x7 atendimento eletrônico)
Fale Conosco	https://unidahelpdesk.smartnx.io/form/5279
Ouvidoria	0800 7070 150, das 8h às 17h. https://unidahelpdesk.smartnx.io/form/5279
Canal de denúncias	https://www.contatoseguro.com.br/unidadtvm

4. NOSSOS COMPROMISSOS COM O CLIENTE

Em todas as etapas do relacionamento, a **Unida DTVM** não admite práticas abusivas ou contrárias à boa-fé. Entre outras, são proibidas:

- A venda casada, ou seja, condicionar a contratação de um produto ou serviço à contratação de outro, sem justa causa.
- O envio ou a cobrança de produtos ou serviços não solicitados pelo cliente.
- O uso de ameaça, coação ou constrangimento, ou de informações falsas ou enganosas, na venda ou na cobrança de dívidas.
- Aproveitar-se da idade, saúde, conhecimento ou condição social do cliente para impor produtos ou serviços, ou exigir vantagem manifestamente excessiva.

Cobrança indevida: O cliente cobrado em quantia indevida tem direito à devolução em dobro do valor pago em excesso, com correção monetária e juros legais, salvo engano justificável.

Análise das reclamações: Na apuração das reclamações, havendo dúvida fundada ou verossimilhança nas alegações do cliente, cabe à **Unida DTVM**, que detém o conhecimento técnico e os registros das operações, apresentar os elementos necessários para esclarecer os fatos.

5. CANCELAMENTO E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O SAC é o canal para solicitar o cancelamento ou a suspensão de contratos, sem exigências ou burocracias desnecessárias.

Nas contratações realizadas fora do estabelecimento físico (por telefone, internet ou aplicativo), o cliente pode desistir em até 7 (sete) dias corridos, contados da assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, o que ocorrer por último, sem qualquer custo, com a devolução atualizada dos valores pagos.

Na **Unida DTVM**, o direito de arrependimento aplica-se exclusivamente às contratações do Ouro Presente. Ele não se aplica às operações de câmbio e de compra e venda de ouro ativo financeiro, que são realizadas com base em cotações de mercado em tempo real e seguem as condições específicas de contratação e liquidação de cada operação.

6. FALHAS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **Unida DTVM** responde pela reparação de danos causados aos clientes por falhas na prestação de seus serviços ou por informações insuficientes ou inadequadas, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Caso uma falha que comprometa a qualidade do serviço não seja corrigida em até 30 (trinta) dias, ou imediatamente, quando a falha comprometer a qualidade essencial do serviço, o cliente pode escolher, sem custo adicional, uma das seguintes alternativas:

- A nova execução do serviço, quando cabível.
- A restituição imediata do valor pago, com atualização monetária, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- O abatimento proporcional do preço.

A reclamação registrada em nossos canais oficiais suspende o prazo legal para reclamar, até que o cliente receba a resposta conclusiva.

Nas operações que envolvam a entrega de ouro físico (barra, lâmina ou outra forma material), a análise de eventual defeito considera as características físicas do bem, como autenticidade, pureza, integridade e conformidade com as especificações contratuais. Variações no preço do ouro ou da moeda estrangeira são riscos inerentes ao mercado e não caracterizam falha na prestação do serviço, desde que observadas as condições contratuais e o dever de informação.

7. REGISTRO, PRIVACIDADE E ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

- Todos os atendimentos, em qualquer canal, são registrados em sistema e recebem número de protocolo.
- O cliente pode solicitar, a qualquer momento, o histórico de seus atendimentos, as gravações das ligações ao SAC e cópia dos documentos relacionados.
- Os registros de atendimento são mantidos por, no mínimo, 5 (cinco) anos e, após esse período, são descartados ou anonimizados de forma segura, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória por lei ou regulamentação.
- Os dados pessoais são tratados de acordo com a LGPD e com as regras de sigilo bancário, exclusivamente para as finalidades legais e contratuais.

8. INSCRIÇÃO EM CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

Caso seja necessária a inclusão de dados de clientes em cadastros de inadimplentes (como SPC, Serasa e Boa Vista), a **Unida DTVM** observará as seguintes regras:

- O cliente será comunicado previamente, por escrito, com prazo para regularizar ou contestar a cobrança.
- As informações negativas não permanecerão nos cadastros por mais de 5 (cinco) anos, contados do vencimento da dívida original.
- O registro será retirado em até 5 (cinco) dias úteis após o pagamento integral da dívida ou da primeira parcela de acordo de renegociação.
- A inscrição será suspensa quando a dívida estiver em discussão judicial com garantia do juízo ou decisão liminar favorável ao cliente.
- Em casos comprovados de fraude ou contratação feita por terceiros em nome do cliente, o registro será excluído com prioridade.

9. GOVERNANÇA E MELHORIA CONTÍNUA

A Diretoria aprova a Política e supervisiona sua aplicação, assegurando os recursos e a autonomia necessários às estruturas de atendimento. O Ouvidor exerce mandato fixo e atua com independência técnica, sem vinculação a metas comerciais, e encaminha relatórios semestrais à Alta Administração com a análise das reclamações e propostas de melhoria.

As reclamações recorrentes são analisadas para identificar e corrigir suas causas. A área de Compliance acompanha o cumprimento da Política e a área de Controles Internos testa periodicamente a qualidade do atendimento, incluindo o cumprimento dos prazos e a correta emissão de protocolos. A Política é revisada periodicamente.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este resumo tem caráter informativo. Em caso de divergência, prevalecem o texto integral da Política de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria e a legislação e a regulamentação aplicáveis.

UNIDA DTVM

www.unidadtvm.com.br

Unida

UNIDA D.T.V.M.

