



SANTINVEST

SISTEMA FINANCEIRO

A Ouvidoria da SANTINVEST S.A. – C.F.I. atua conforme determinação do Conselho Monetário Nacional através da Circular nº 3.503, de 26 de julho de 2010, alterada pela Circular nº 3.778 de 30 de dezembro de 2015 e moldes da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, com a atribuição de estabelecer canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A Ouvidoria está estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores, sendo compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e o porte da Instituição.

As manifestações de ouvidoria podem ser registradas através:

- Central de atendimento: 0800-642-0506 - Atendimento em dias úteis, das 8h às 12h e das 13:30 às 17h.
- Telefone: (48) 3952-3917 - Atendimento em dias úteis, das 8h às 12h e das 13:30 às 17h.
- **Home Page:** <http://www.santinvest.com.br/conteudo/ouvidoria/>
- E-mail: ouvidoria@santinvest.com.br

O Setor atua como instância final de recorrência quando a solução ou resposta apresentada pelos demais canais de atendimento não for satisfatória, contudo, não substitui o serviço de outros canais, como o Fale Conosco e contato com as Gerências responsáveis. Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria cuja natureza se enquadre como reclamações, sugestões e elogios, devidamente formuladas são registradas em um sistema de acompanhamento, gerando correspondente número de protocolo de atendimento.

Com a missão de garantir aos clientes e usuários o direito de ter a sua manifestação sobre os serviços prestados pela Instituição apreciada e atuar no sentido de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição e após análise do conteúdo de tais pareceres, a Ouvidoria acompanha as respostas conclusivas aos clientes e usuários.