

POLÍTICA DE OUVIDORIA



Versão 2022.1

Editada em maio de 2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. CONCEITOS GERAIS	2
3. DA OUVIDORIA	3
4. FUNCIONAMENTO E PRAZO DE ATENDIMENTO	4
5. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES	5
6. CERTIFICAÇÃO	6
7. VIGÊNCIA E APROVAÇÃO	6

1. INTRODUÇÃO

A Política de Ouvidoria da Oliveira Trust DTVM S.A foi desenvolvida para expor o compromisso com a transparência na prestação dos serviços por seus clientes, parceiros de negócios e demais envolvidos do mercado financeiro e de capitais que se relacionem com a Oliveira Trust.

Esta Política se destina a todos os colaboradores envolvidos nas atividades de Ouvidoria da Oliveira Trust DTVM S.A, bem como da Oliveira Trust Servicer S.A, conforme alínea “a” do inciso II do Art. 5º da Resolução BACEN n.º 4.433/15 c/c inciso III do §1º do Art. 1º da Resolução BACEN n.º 2.107/94 , doravante designadas em conjunto como “Oliveira Trust”.

Esta Política estabelece o compromisso pela eficiência nas práticas e procedimentos internos, baseando-se nos princípios de compromisso com a ética, a transparência e o respeito nas relações para com seus.

2. CONCEITOS GERAIS

O Banco Central do Brasil (“Bacen”), através da Resolução n.º 2.554/1998, posteriormente alterada pela Resolução n.º 3.056/2002, determinou que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas por ele a funcionar, implantassem e implementassem controles internos adequados e efetivos às suas atividades, seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais, assim como, para o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis.

Por meio da Resolução do CMN n.º 3477/2007, estabeleceu que as instituições financeiras que tivessem clientes pessoas físicas ou pessoas jurídicas, estabelecessem e instituíssem componente organizacional de ouvidoria, compatíveis com a sua natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Neste sentido, foi aprovada na Assembleia Geral Extraordinária de Acionistas da Oliveira Trust DTVM S.A., realizada em 11/06/2008, a criação do componente organizacional Ouvidoria, cujo estatuto social foi aprovado pelo Banco Central em 12/08/2008.

Atualmente a Ouvidoria é regida pela Resolução BACEN n.º 4.433/2015 (em vigor), bem como pela Resolução CVM n.º 43/2021.

3. DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Oliveira Trust foi instituída e atende à Resolução n.º 4.433/15 do Bacen e à Resolução CVM nº 43/2021 – aplicável à Oliveira Trust DTVM S.A. -, para atuar como canal de comunicação e na mediação de conflitos com os clientes e usuários de nossos produtos e serviços.

Visando assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a área de Ouvidoria busca continuamente oferecer respostas e soluções tempestivas e de qualidade, de acordo com as necessidades e exigências dos clientes, inclusive na mediação de eventuais conflitos.

A atividade de Ouvidoria da Oliveira Trust é segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna, sendo terceirizada junto à empresa EASY CLOUD, UNIPESSOAL LDA

A Oliveira Trust tem como dever:

- I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços; e
- II - garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:
 - a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
 - b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
 - c) registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

4. FUNCIONAMENTO E PRAZO DE ATENDIMENTO

São atribuições da ouvidoria:

- I - prestar atendimento de 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; e
- III - informar à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- IV - manter a diretoria da instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e
- V - elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, e à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

O atendimento prestado pela ouvidoria:

- I - deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II - deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e

III - pode abranger:

- a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
- b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

De acordo com o BACEN, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (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.

Caso a demanda seja registrada perante a CVM, o prazo não deve ultrapassar o prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data do protocolo da demanda, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

O sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria deve:

I - registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e

II - controlar o prazo de resposta.

As informações de que trata este artigo devem permanecer registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

5. PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.

O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e à diretoria da instituição, bem como será divulgado semestralmente, no site da Oliveira Trust.

6. CERTIFICAÇÃO

O ouvidor deverá ser considerado apto por meio de exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, devendo o programa de certificação abranger, no mínimo, temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

A designação dos membros da ouvidoria fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação citado acima, além do atendimento às demais exigências da Resolução vigente.

A atualização e da certificação e dos conhecimentos dos integrantes da ouvidoria, não deve ultrapassar 04 (quatro) anos da última data da certificação.

7. VIGÊNCIA E APROVAÇÃO

Esta Política tem vigência de 1 (um) ano, devendo ser revisada e atualizada.

OLIVEIRA TRUST