

POLÍTICA DE OUVIDORIA

1. Apresentação

A Simplific Pavarini Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda., denominada neste documento como “Simplific Pavarini DTVM”, é uma empresa devidamente autorizada junto ao Banco Central do Brasil, para ser uma instituição financeira.

2. Objetivo

A presente política estabelece princípios e diretrizes de gerenciamento relacionados ao componente organizacional de Ouvidoria da Simplific Pavarini DTVM. A Ouvidoria da Simplific Pavarini DTVM é um espaço onde clientes e demais usuários, podem registrar suas reclamações, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pela instituição. A observância e cumprimento das diretrizes desta Política é extensiva e aplicável a todos que precisem utilizar o Canal de Ouvidoria e a todos os colaboradores da Simplific Pavarini DTVM.

3. Abrangência

Essa política tem como público-alvo todos os diretores e colaboradores da Simplific Pavarini DTVM, bem como prestadores de serviços que realizem atividades em seu nome.

4. Vigências e Atualizações

As diretrizes contidas nesta Política entram em vigor na data de sua publicação e permanecem vigentes por prazo indeterminado, devendo ser mantidas atualizadas, de acordo com a alteração de legislação aplicável, ou ainda, se houver alteração no modelo de negócios, previamente validado pelo Compliance. A aprovação desta Política e posterior atualizações deverão ser realizadas por todos os Diretores da Simplific Pavarini DTVM, com aprovação registrada em ata assinada.

5. Regulamentação Aplicável

- Resolução CMN nº 4.860/20.

6. Responsabilidades

6.1 Diretoria de Compliance

Revisar e aprovar as regras e diretrizes do processo de Ouvidoria;

Receber e avaliar as informações periódicas e relatórios emitidos, bem como as fragilidades identificadas pelo Ouvidor;

Implementar e acompanhar o cumprimento desta Política e demais normativas e suas atualizações;

Assegurar a conformidade com a legislação, as normas e os regulamentos que norteiam o processo de ouvidoria;

Auxiliar o Ouvidor sempre que houver dúvidas relacionadas às regulamentações;

6.2 Ouvidoria

Realizar o atendimento de última instância às demandas de todos que não foram solucionadas pelo comercial da Simplific Pavarini DTVM;

Atuar como mediador de conflitos e agir com imparcialidade;

Responder as demandas em prazo máximo conforme regulamentação vigente;

Informar a Diretoria de Compliance sobre os problemas e deficiências detectados;

Propor melhorias a Diretoria de Compliance baseadas nas reclamações e/ou sugestões recebidas;

Elaborar e encaminhar aos órgãos reguladores, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega.

Realizar testes de controles para avaliar a eficiência e os controles da Política de Ouvidoria.

7. Princípios e Diretrizes

A Ouvidoria da Simplific Pavarini DTVM desempenhará suas atividades de acordo com os seguintes princípios e diretrizes:

- A estrutura da Ouvidoria é terceirizada e é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Simplific Pavarini DTVM;
- A Ouvidoria atuará para atender às demandas de todos seus produtos e serviços que não tenham sido satisfatoriamente solucionados pelos outros canais;
- A Simplific Pavarini DTVM dará 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; A Simplific Pavarini DTVM garantirá o acesso gratuito à todos ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, os quais serão:
- Informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
- Registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

8. Atribuições da Ouvidoria

A principal atribuição da Ouvidoria da Simplific Pavarini DTVM é atuar como canal de comunicação entre a instituição todos os produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, reportando-os à diretoria por meio de relatórios. A Ouvidoria atuará sob a supervisão da Diretoria de Compliance. Esta linha de reporte não apresenta conflito de interesses ou de atribuições com outras atividades da companhia. A Simplific Pavarini DTVM designará perante o Banco Central do Brasil o nome do Ouvidor e do Diretor responsável pela Ouvidoria.

A Ouvidoria Simplific Pavarini DTVM atuará com ética e boa-fé junto a seus clientes e usuários, seguindo os preceitos, descritos abaixo, de suas responsabilidades no atendimento ao público em geral:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- Prestar esclarecimentos em última instância, as demandas de clientes e usuários de produtos acerca do andamento de suas solicitações, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- Manter a Diretoria da instituição, informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los; e
 - Elaborar e encaminhar à auditoria interna e à Diretoria de Compliance ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

8.1 Sobre o Atendimento da Ouvidoria Sobre as demandas ou reclamações dos usuários de produtos, o atendimento prestado pela ouvidoria deve:

- Identificar por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;
- Gravar, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivar a respectiva documentação;
- As demandas recebidas pela Ouvidoria poderão abranger excepcionalmente, as demandas não recebidas inicialmente pelos canais de atendimento primário ou demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas;
- O prazo de resposta para as demandas não ultrapassará 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;
- As demandas serão analisadas e classificadas pelo Ouvidor, que enviará parecer dentro do prazo regulamentar, juntamente com os fundamentos da classificação da demanda como procedente ou improcedente;
- O prazo é contado a partir da data de abertura da demanda.

8.2 Sobre os Controles Internos da Ouvidoria

A Simplific Pavarini DTVM manterá controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, de forma a:

- Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;
- Controlar o prazo de resposta;
- As informações registradas devem permanecer armazenadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da data do protocolo da ocorrência.

9. Canais de Atendimento

O horário de atendimento da Ouvidoria será de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h. Para atendimento às demandas dos usuários de produtos da Simplific Pavarini DTVM são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

- Ligação gratuita para o telefone: 0800 282 9900
- E-mail para o endereço eletrônico: ouvidoria@simplificpavarini.com.br

10. Certificação e Capacitação

A Simplific Pavarini DTVM é responsável por garantir que os integrantes da Ouvidoria sejam aptos em exame de certificação, organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Adicionalmente, a instituição é responsável pela atualização periódica dos conhecimentos dos integrantes da Ouvidoria.

11. Relatório de Ouvidoria

O Ouvidor responsável pela Ouvidoria elaborará relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas data-base de 30 de junho e 31 de dezembro, o qual deverá ser encaminhado à auditoria interna e à Diretoria de Compliance. Estes relatórios serão divulgados, semestralmente, no sítio eletrônico na internet da Simplific Pavarini DTVM.

12. Manutenção de Arquivos

A Simplific Pavarini DTVM manterá armazenado todos os arquivos eletronicamente, pertinentes ao processo de Conformidade (Compliance) desta política, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, conforme legislação vigente.

13. Exceções

Situações que não se encaixem ou estejam em desacordo com esta política, deverão ser submetidas ao Compliance, que analisará as circunstâncias e fundamentos, e deliberará em conjunto com a Diretoria a aprovação para tal exceção.

Marcus Venicius Bellinello da Rocha

Ouvidor