

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

Resumo descritivo

Esta Política de Ouvidoria (“Política”) estabelece as diretrizes para a estrutura de Ouvidoria da RB Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“RB Investimentos”), observando as melhores práticas, as normas e regulamentações aplicáveis.

Identificação

Versão	Primeira Versão	Publicado em	Próxima Revisão
07	31/01/2011	17/11/2021	17/11/2022

Área gestora do conteúdo	Ouvidoria
--------------------------	-----------

Registro de alterações

Versão	Item	Descrição resumida da Alteração	Motivo	Data
1	-	Criação da política.		31/01/2011
2	-	Adequação ao template e revisão geral.	Revisão anual.	21/03/2014
3	-	Revisão.	Revisão anual.	21/03/2015
4	-	Revisão.	Revisão anual.	21/03/2016
5	-	Revisão.	Revisão anual.	07/06/2018
6	-	Atualização e alterações diversas.	Revisão anual.	10/10/2019
7	-	Revisão.	Revisão anual.	17/11/2021

Aprovações

Elaboração	Aprovações		
	Gestor do Conteúdo	1º Aprovador	2º Aprovador
Nome: Filipe Dias	Nome: Filipe Dias	Nome: Thiago Sanches	Nome: Renato Peres
		DocuSigned by: <i>Thiago Sanches</i> F682F61A81894AE...	DocuSigned by: <i>Renato Bugana Peres</i> F0684F5E667E430...

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

Introdução

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre a instituição e clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos e presta atendimento de última instância às demandas desses clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, nos termos da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e da Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

Para que sua atuação seja efetiva e gere valor tanto ao cliente quanto à instituição a qual está dedicada, a Ouvidoria deve se pautar fundamentalmente nos princípios da imparcialidade, da ética e da transparência.

Não se trata apenas de uma atividade de atender clientes, mas sim entender genuinamente sua demanda, ponderando, e fazendo o cliente ponderar, quanto à razoabilidade dela e levar para a instituição as críticas necessárias para a melhoria contínua dos processos e da relação de negócios. Todos ganham com relações saudáveis e pautadas na ética.

A RB Investimentos entende e determina que todos os colaboradores têm responsabilidade em atender, buscar e manter um nível de excelência na relação com clientes e usuários, mesmo que não haja o relacionamento direto com estes.

DS
TS

DS
PB

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

ÍNDICE

1. Objetivo	4
2. Premissas.....	4
3. Diretrizes para o Programa de Ouvidoria.....	5
3.1. Organização.....	5
3.2. Atribuições	6
3.3. Atendimento	7
4.4. Canais de atendimento.....	8
4.5. Horários de atendimento.....	8
4.6. Prazos para atendimento.....	9
Classificação e Análise	9
4.7. Controle das Atividades da Ouvidoria.....	10
4.8. Preservação e Guarda dos Registros das Atividades da Ouvidoria	10
4.9. Relatório Semestral da Ouvidoria	11
4. Responsabilidades	11
5. Violações e penalidades	13
6. Cultura e disseminação	14
7. Aprovações.....	14
8. Vigência.....	14
9. Palavras-chave	14
10. Plano de alçada	14
11. Documentos corporativos relacionados.....	14
12. Glossário.....	14
13. Dúvidas	15

DS
TS

DS
PB

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

1. Objetivo

Esta Política visa definir as diretrizes e procedimentos adotados pela RB Investimentos para a gestão da Ouvidoria em atendimento aos requerimentos regulatórios e tem como objetivo:

- 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;
- II. Assegurar que o público interessado será ouvido e terá resposta às suas demandas;
- III. Atuar como canal de comunicação entre a RB Investimentos e os seus clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e
- IV. Informar à diretoria a respeito das suas atividades.

2. Premissas

São premissas importantes assumidas pela RB Investimentos quanto à gestão de sua Ouvidoria:

- I. Todos os colaboradores, mesmo que indiretamente, possuem a responsabilidade de apoiar a Ouvidoria na busca de soluções satisfatórias, sempre que possível, às demandas dos clientes e usuários;
- II. As informações serão prestadas de forma transparente;
- III. Cada registro será tratado de forma imparcial, isenta e independente;
- IV. As atividades da Ouvidoria e o apoio das demais áreas para a solução das questões terão como base a boa-fé e ética profissional;
- V. As informações serão tratadas de forma confidencial sempre que possível;

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

- VI. A burocracia e formalidade internas serão sempre limitadas ao mínimo padrão necessário para a correta condução da atividade para que não impeçam a agilidade no tratamento das demandas;
- VII. A linguagem utilizada será simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente;
- VIII. Os procedimentos para acesso à Ouvidoria serão padronizados, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

3. Diretrizes para o Programa de Ouvidoria

A RB Investimentos promove a governança e garante a estrutura para que o tratamento dos aspectos relacionados à Ouvidoria seja adequado às expectativas dos clientes e em linha com os requerimentos regulatórios.

A Ouvidoria não substitui os canais convencionais e primários de atendimento as demandas dos clientes e usuários. Pelo contrário, deve tratar as demandas quando estes se sentirem insatisfeitos com o tratamento/ resposta às suas questões e desejarem revisão.

3.1. Organização

A RB Investimentos se compromete a:

- I. Criar e manter condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria;
- II. Assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições;

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

- III. Assegurar que as demais áreas da instituição darão o suporte necessário e em tempo hábil para a condução do tratamento e conclusão das demandas dos clientes;
- IV. Assegurar os recursos necessários que lhe permitam cumprir, de forma efetiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nas regulamentações aplicáveis e normas internas da instituição.

A estrutura da Ouvidoria da RB Investimentos é compatível com a natureza e a complexidade dos seus produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

A RB Investimentos designa a Diretoria Administrativa como responsável pelas atividades da Ouvidoria.

O Ouvidor e os demais profissionais lotados na Ouvidoria da RB Investimentos foram considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. A RB Investimentos possui Política de Treinamento e Certificação para garantir a manutenção continuada destas certificações.

Os dados relativos ao diretor responsável pela Ouvidoria e ao Ouvidor estão inseridos e são mantidos atualizados no cadastro da RB Investimentos no sistema de informações do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários.

3.2. Atribuições

As atribuições da Ouvidoria da RB Investimentos abrangem as seguintes atividades:

- I. Mediar conflitos buscando a conciliação entre o cliente e a RB Investimentos sempre que possível;
- II. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- III. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

- IV. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto na legislação vigente;
- V. Propor soluções e medidas corretivas ou de aprimoramento dos processos e estratégias institucionais relacionadas à concepção e oferta de produtos e serviços da instituição oferecidos aos clientes;
- VI. Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e à Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.

3.3. Atendimento

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria da RB Investimentos:

- I. Serão identificadas individualmente por número de protocolo, o qual será fornecido ao demandante no momento da ligação;
- II. Serão gravadas, quando realizada por telefone e, quando realizada por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, digitalizadas. Todos os meios de registro devem ser arquivados na respectiva documentação;
- III. Serão disponibilizadas ao cliente (parte interessada) sempre que por solicitação pertinente;
- IV. Poderão abranger, excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário e as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, CVM, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

A Ouvidoria da RB Investimentos está habilitada a atender demandas relacionadas aos agentes autônomos de investimento contratados.

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

Em se tratando de demanda de competência de outra instituição, o cliente será informado do fato e instruído, sempre que possível, sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

O demandante terá à sua disposição, ao final de cada contato, a possibilidade de avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, sendo decisão exclusiva do demandante fazê-lo ou não.

4.4. Canais de atendimento

A Ouvidoria da RB Investimentos está disponível aos clientes e demais interessados em manifestar gratuitamente suas demandas por meio dos canais de atendimento abaixo.

Telefone

0800-882-2700

E-mail

ouvidoria@rbinvestimentos.com

A Ouvidoria da RB Investimentos não disponibiliza atendimento pessoal.

Os canais de atendimento e os dados relativos ao Ouvidor estão amplamente divulgados no sítio eletrônico e nas dependências da RB Investimentos quanto nos demais materiais disponibilizados aos clientes e usuários.

4.5. Horários de atendimento

O atendimento da Ouvidoria da RB Investimentos está disponível de segunda a sexta, de 9h às 12h e de 13h às 18h.

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

4.6. Prazos para atendimento

Todas as demandas encaminhadas à RB Investimentos serão respondidas de forma completa e transparente dentro do prazo requerido.

Após o registro da reclamação, o cliente receberá um número de protocolo do atendimento e a informação do prazo máximo de resposta em conformidade com a legislação vigente, contados da data de abertura da demanda.

O prazo para resposta das demandas e eventuais prorrogações seguem o previsto na legislação aplicável.

Mesmo que em última instância e esgotadas as possibilidades de solução para resposta ao cliente dentro do prazo acordado, deve ser dado retorno ao cliente, explicando as razões que impossibilitam a resposta naquele momento e acordando a prorrogação.

Para que as demandas sejam tratadas o mais rápido possível, a Ouvidoria comunicará tempestivamente a área interna responsável pelo tema sobre a demanda do cliente/usuário, determinando prazo razoável de resposta e acompanhando as providências adotadas pelo responsável até conclusão do caso.

Classificação e Análise

Classificação das ocorrências:

Improcedentes: intervenções cuja origem não é fundamentada;

(ii) Procedentes solucionadas: reclamações cuja natureza foi embasada e devidamente resolvida;

(iii) Procedentes não solucionadas: situação que embora tratada, aguarda solução das partes.

As ocorrências que veicularem mais de um pedido poderão ser parcialmente procedentes, conforme o caso.

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

Após analisadas, as reclamações são encaminhadas às áreas responsáveis, para os devidos esclarecimentos. A área responsável responde à Ouvidoria, respeitando o prazo estabelecido pela legislação. Colocando-se na posição do cliente, a Ouvidoria analisa a resposta.

Neste momento é de vital importância analisar se todos os pontos foram esclarecidos. Se necessário, a Ouvidoria solicitará à unidade responsável mais esclarecimento. Obtendo as explicações necessárias a Ouvidoria encaminha a resposta ao solicitante, pelo meio de comunicação por ele escolhido.

4.7. Controle das Atividades da Ouvidoria

A RB Investimentos mantém sistema de informações e controle das demandas recebidas pela Ouvidoria que tem como objetivo:

- I. Registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;
- II. Controlar o prazo de resposta.

As informações permanecerão registradas no sistema pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da demanda.

4.8. Preservação e Guarda dos Registros das Atividades da Ouvidoria

Os relatórios semestrais, as auditorias internas executadas no processo de Ouvidoria e a documentação relativa aos atendimentos realizados, incluindo a gravação telefônica do atendimento, permanecerão arquivadas na sede da RB Investimentos, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos à disposição do Banco Central do Brasil e da CVM.

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

4.9. Relatório Semestral da Ouvidoria

O diretor responsável pela Ouvidoria elaborará relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela área em até 60 dias do encerramento do semestre (datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano) e encaminhará à Auditoria Interna e à Diretoria.

A RB Investimentos divulgará, semestralmente, em seu portal na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento.

4. Responsabilidades

Todos são responsáveis pela efetividade da Política de Ouvidoria e devem seguir todas as regras aqui apresentadas.

Além disso, responsabilidades específicas devem ser consideradas conforme segue.

O diretor de Compliance foi designado pela RB Investimentos como diretor responsável pela Ouvidoria perante o Banco Central do Brasil e Comissão de Valores Mobiliários e deve:

- I. Assegurar o cumprimento da Política, garantindo a aderência dos processos da instituição às diretrizes aqui estabelecidas;
- II. Acompanhar a evolução do cumprimento da Política, reportando à Diretoria os avanços obtidos e a aderência às suas diretrizes;
- III. Coordenar a implantação e as futuras revisões desta Política;

A Diretoria da RB Investimentos tem como responsabilidade aprovar, supervisionar e controlar os processos relativos ao planejamento, à operacionalização, à manutenção e à revisão da Política de Ouvidoria, nos termos da legislação em vigor e garantir:

- A adequada gestão desta Política;

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

- A efetividade e a continuidade da aplicação desta política e de procedimentos devidamente formalizados;
- A comunicação desta Política a todos os públicos interessados e/ou impactados;
- Que medidas corretivas sejam aplicadas nos casos de não conformidade as premissas desta Política;
- A estrutura necessária para que a Ouvidoria exerça suas funções e responsabilidades adequadamente;
- A implantação de práticas de negócio adequadas aos padrões éticos de relacionamento com clientes.

A Ouvidoria é responsável por:

- Elaborar e submeter o programa e Política de Ouvidoria à aprovação da Diretoria Executiva.
- Manter atualizados os requerimentos, conforme alterações na legislação aplicável;
- Informar as áreas afetadas quaisquer alterações na legislação ou requerimentos;
- Atuar em conjunto as demais áreas da RB Investimentos com o objetivo de implementar políticas e estratégias para a adequada relação de negócios com clientes;
- Identificar, medir, monitorar e reportar práticas de relacionamento com clientes não condizentes com os padrões éticos e de governança da RB Investimentos;
- Certificar que a áreas responsáveis pelos compromissos assumidos em planos de ação estabeleçam processos para atendimento das obrigações assumidas;

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

- Acompanhar a implantação desta Política e verificar o grau de aderência aos compromissos.
- Divulgar a presente Política e seus resultados aos públicos de interesse da RB Investimentos;
- Realizar a interface com as demais áreas da Instituição, de forma a atingir o padrão de atendimento esperado;
- Atender as diversas auditorias nos assuntos relativos à Ouvidoria.

Os gestores de todas as demais áreas são responsáveis por apoiar a Ouvidoria na busca de soluções em suas respectivas áreas às demandas dos clientes.

A Auditoria Interna tem a responsabilidade de considerar em seu planejamento as verificações nas áreas impactadas para garantir que o programa está sendo efetivo e os procedimentos e responsabilidades descritos estão sendo atendidos.

5. Violações e penalidades

A Política de Ouvidoria exprime parte das metas e princípios que devem nortear os negócios da RB Investimentos e são complementares às demais políticas.

As comunicações de violação as diretrizes desta Política devem ser direcionadas prioritariamente a área de Compliance.

A RB Investimentos se preocupa em estar em constante conformidade nas suas relações negócios. Por isso, além das penalidades que são impostas pela legislação, violações da desta Política podem ser punidas com medidas disciplinares cabíveis, que podem incluir desde uma advertência, até a rescisão de contrato do colaborador ou parceiro de negócios, além de parecer para RB Investimentos de processo e comunicação às autoridades competentes quando pertinente.

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

6. Cultura e disseminação

A RB Investimentos preocupada com a aderência aos requerimentos regulatórios e as diretrizes desta Política, disponibilizará treinamentos internos periódicos determinados nesta Política, visando reforçar as melhores práticas de governança corporativa na condução de todos os negócios da RB Investimentos em todas as esferas.

7. Aprovações

Conforme estabelecido no item “Responsabilidades”, esta Política foi revisada e aprovada pela Diretoria da RB Investimentos e deve ser publicada e mantida disponível a todas as partes interessadas.

8. Vigência

Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e será revisada anualmente ou sempre que houver alguma alteração na diretriz por ela estabelecida ou alterações nos requerimentos regulatórios ou de autorregulação que regem o tema.

9. Palavras-chave

Ouvidoria; atendimento ao cliente.

10. Plano de ação

Não aplicável.

11. Documentos corporativos relacionados

Código de Ética e Conduta da RB Investimentos.

12. Glossário

Não aplicável

POLÍTICA DE OUVIDORIA

ASSUNTO	CÓDIGO
OUVIDORIA	P.O.07
POLÍTICA	TIPO
POLÍTICA DE OUVIDORIA	PÚBLICO

13. Dúvidas

Área	Contato
Ouvidoria	Filipe Dias
Ouvidoria	Fernanda Kofazu