

POLÍTICA DE OUVIDORIA

Sumário

1. Objetivo.....	3
2. Premissas	3
3. Diretrizes para o Programa de Ouvidoria	4
3.1. Organização.....	4
3.2. Atribuições	5
3.3. Atendimento	5
3.4. Canais de atendimento	6
3.5. Horários de atendimento.....	6
3.6. Prazos para atendimento	6
4. Responsabilidades	8
5. Violações e penalidades.....	10
6. Cultura e disseminação.....	10
7. Aprovações.....	10
8. Vigência.....	10
9. Palavras-chave.....	10
10. Documentos corporativos relacionados	10
11. Registro de alterações	10
12. Aprovadores.....	11
13. Dúvidas.....	11

1. Objetivo

Esta Política tem como objetivo estabelecer as diretrizes e os princípios que regem a atuação da Ouvidoria da RB Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“RB Investimentos”), assegurando sua conformidade com as disposições da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, e da Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021, bem como com as melhores práticas de governança e relacionamento com clientes e usuários.

A Ouvidoria atua como canal de atendimento de última instância, destinado a acolher, analisar e responder às demandas que não tenham sido resolvidas de forma satisfatória nos canais convencionais de atendimento da Instituição. Sua função não se restringe à mediação de conflitos, mas compreende também a escuta ativa, a promoção da melhoria contínua de processos internos e o fortalecimento da confiança nas relações com os clientes e usuários.

Além disso, a Política visa assegurar que as atividades da Ouvidoria sejam conduzidas com imparcialidade, transparência, ética, independência e agilidade, contribuindo para a identificação de oportunidades de aprimoramento institucional, o fortalecimento da cultura de respeito ao cliente e a valorização da voz do usuário como instrumento legítimo de governança e controle social.

Por fim, esta Política orienta a atuação coordenada entre a Ouvidoria e as demais áreas da RB Investimentos, promovendo uma abordagem integrada e colaborativa no tratamento das manifestações recebidas, garantindo resposta adequada, tempestiva e fundamentada a todas as demandas, e assegurando o adequado reporte à alta administração.

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.
- 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.
- 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.
- 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.

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.

3.4. 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.

3.5. Horários de atendimento

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

3.6. 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:

- (i) 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.

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.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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.

O relatório conterá, no mínimo:

- Avaliação da eficácia das atividades da Ouvidoria e do comprometimento institucional com sua missão.
- Análise da adequação da estrutura da Ouvidoria, inclusive quanto à equipe, equipamentos e processos.
- Detalhamento das propostas de melhorias encaminhadas aos órgãos de administração, classificadas como: (i) não acatadas, com respectivas justificativas; (ii) acatadas e ainda não implementadas, com prazo estimado; (iii) implementadas.
- Critérios utilizados para qualificar as reclamações como procedentes ou improcedentes.
- Informações estatísticas consolidadas por pessoa física e jurídica, por tema, por mês e totalizadas para o semestre.
- As informações serão divulgadas, semestralmente, no portal institucional.

Adicionalmente, a Ouvidoria está apta a atender e reportar as demandas encaminhadas pela CVM, por meio de sua Superintendência de Orientação aos Investidores (SOI), conforme previsto no art. 10 da Resolução CVM nº 43/2021.

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.
- 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 as áreas responsáveis pelos compromissos assumidos em planos de ação estabeleçam processos para atendimento das obrigações assumidas.
- 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.

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 “4. 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. Documentos corporativos relacionados

Código de Ética e Conduta da RB Investimentos.

11. 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
8	-	Revisão.	Revisão anual.	30/05/2023
9	-	Revisão.	Revisão anual.	26/06/2024
9	-	Revisão anual do conteúdo.	Revisão anual.	27/06/2024

12. Aprovadores

Alçada Responsável	Nome	Assinatura
Diretor	Adalbero de Araujo Cavalcanti	As aprovações foram realizadas através de Ata
Diretor	Glauber da Cunha Santos	As aprovações foram realizadas através de Ata
Diretor	Josil Abel Xavier da Silva	As aprovações foram realizadas através de Ata
Diretora	Marília Pimentel Garcia	As aprovações foram realizadas através de Ata
Diretor	Mauro Aparecido Gimenez Pontes	As aprovações foram realizadas através de Ata
Diretor	Mauro Tukiayama	As aprovações foram realizadas através de Ata
Diretor	Ralph Bicudo Annicchino	As aprovações foram realizadas através de Ata

13. Dúvidas

Área	Contato
Compliance/Cadastro	Marília Pimentel Garcia
Ouvidoria	Camila Coppola