

Assunto **Política de Ouvidoria**

Data 30 de maio de 2018

Páginas. 4

De Carlos Zanvettor e Rodrigo Gatti
Área Diretoria de Operações

Telefone 3509 6600

Para Clientes, administradores, gestores, funcionários e outros colaboradores das sociedades do Grupo Rio Bravo. Para efeitos do presente memorando, esta política tem implicações a Rio Bravo Investimentos DTVM Ltda.

O objetivo deste documento é definir os procedimentos que deverão ser seguidos para a Instituição de Componente Organizacional de Ouvidoria.

Este documento está dividido nas seguintes seções:

1. Definição e objetivos
2. Estrutura organizacional de ouvidoria
3. Acessos previstos à Ouvidoria do Grupo Rio Bravo
4. Procedimento operacional
5. Avaliação periódica
6. Divulgação e relatórios
7. Materiais a clientes
8. Relação com o Banco Central do Brasil
9. Divulgação;
10. Documentação e Armazenamento;
11. Dúvidas;
12. Controle de versões e aprovações.

1. Definição e objetivos

O Grupo Rio Bravo, em atenção à Resolução nº 4.333, de 23 de julho de 2015, do Banco Central do Brasil e também com o objetivo de melhor atender seus clientes, criou a Estrutura Organizacional de Ouvidoria.

Estão entre as atribuições da Estrutura Organizacional de Ouvidoria: receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços do Grupo Rio Bravo, de forma que a Ouvidoria terá o objetivo de prestar o 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.

Dessa forma, a Ouvidoria atuará como canal de comunicação entre o Grupo Rio Bravo e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

2. Estrutura organizacional de ouvidoria

Para suportar a Estrutura Organizacional de Ouvidoria foi designado o Sr. Gustavo Henrique de Barroso Franco como diretor responsável.

Para o efetivo cargo de ouvidor foram designados a Sra. Vanessa Zampolo Faleiros. Tal atitude visa criar condições adequadas para o correto funcionamento da ouvidoria, bem como assegurar o acesso às informações necessárias ao perfeito funcionamento da atividade.

3. Acessos previstos à Ouvidoria do Grupo Rio Bravo

Para efetivo acesso à Ouvidoria do Grupo Rio Bravo é disponibilizado o número telefônico 0800 722 9910 e também o endereço ouvidoria@riobravo.com.br.

4. Procedimento Operacional

O cliente poderá se manifestar através do 0800 722 9910 ou do endereço eletrônico ouvidoria@riobravo.com.br. Após sua manifestação o ouvidor deverá informar que o prazo de resposta não poderá ultrapassar 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 cliente e/ou demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

5. Avaliação Periódica

A atuação do ouvidor será avaliada anualmente por meio de reunião do Comitê de Auditoria, e seu mandato terá tempo de duração previsto de 2 anos.

6. *Divulgação e Relatórios*

A divulgação do trabalho de Ouvidoria dar-se-á por meio de todos os canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços do grupo Rio Bravo. A divulgação deve ser feita semestralmente no site da Rio Bravo (www.riobravo.com.br)

O relatório tem campos que satisfazem as obrigações com o regulador:

- Número de Protocolo;
- Nome do solicitante da demanda;
- CPF do solicitante;
- Cidade/UF;
- Data de registro da solicitação;
- Data limite da Solicitação (Prazo, conforme exigido pela Resolução CMN nº 4.433/15 de um total de 10 dias uteis);
- Tipo (Telefone, E-mail, site e etc);
- Tema da Reclamação;
- Data de Resolução;
- Produto;
- Classificação (Procedente, Improcedente e Cancelada/Não aplicável); e
- Demais Observações

Nº Protocolo	Nome Solicitante	CPF	Cidade/UF	Data Reg.	Data Limite Solicitação	Tipo	Tema da Reclamação	Data Resol.	Produto	Classificação	Demais Obs.
--------------	------------------	-----	-----------	-----------	-------------------------	------	--------------------	-------------	---------	---------------	-------------

7. *Materiais a Clientes*

A Resolução CMN nº 4.433, de 23 de julho de 2015, atribui no Art. 8º Inciso I e II, item b) menciona "...número deve ser informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda, e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários “.

8. *Relação com o Banco Central do Brasil*

A ouvidoria manterá sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma a evidenciar o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços.

As informações e documentações comprobatórias permanecerão a disposição do Banco Central do Brasil pelo período de 5 (cinco) anos.

9. Divulgação

Esta Política estará disponível para qualquer colaborador ou cliente na sede e site da Rio Bravo.

10. Documentação e Armazenamento

Toda informação deve ser devidamente documentada e armazenada pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos.

A documentação e armazenamento devem garantir a exatidão, veracidade e integridade da informação e suas respectivas evidências. Assim como acesso somente as pessoas devidamente autorizadas pelo departamento de Risco e Controles Internos do Grupo Rio Bravo.

11. Dúvidas

Quaisquer dúvidas relacionadas com a presente política devem ser esclarecidas com a Diretoria da Rio Bravo DTVM ou com a área de Risco e Controles Internos.

12. Controle de versões e aprovações

Código referência da política	Área Emissão	Número Páginas	Data aprovação	Nome Responsável	Nome Aprovador
PDTVM_06	Compliance	3	17-10-15	Rodrigo Gatti	Eros Dalhe
PDTVM_06	Compliance	3	01-03-16	Rodrigo Gatti	Eros Dalhe
PDTVM_06	Compliance	3	02-03-17	Rodrigo Gatti	Eros Dalhe
PDTVM_06	Compliance	4		Rodrigo Gatti	

PDTVM = Políticas relacionadas aos controles regulatórios da DTVM