

Política	Data da Última
Ouvidoria	Atualização
	06.2022

1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA	2
3. ATRIBUIÇÕES.....	3
4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	4
5. REGRAS DE CONDUTA.....	4
6. CANAL DE ATENDIMENTO.....	5
7. RELATÓRIOS.....	6
8. CERTIFICAÇÃO	7
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	7
10. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA.....	7

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria (“Política”) foi elaborada com o objetivo de informar sobre o devido funcionamento deste canal de comunicação entre os clientes / usuários de produtos e serviços (“Clientes e Usuários” ou “Demandantes”) e a Rio Bravo, observando os estritos termos das normas legais e regulamentares vigentes.

O Grupo está comprometido com o desenvolvimento da missão de Ouvidoria, em linha com as atribuições citadas no item 3 que visa assegurar os direitos do cliente e a correta mediação de conflitos, desenvolvendo subsídios que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, contribuindo para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade de serviços prestados no mercado de valores mobiliários.

Nos termos do art. 3º da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidora da Rio Bravo tem como finalidade, mas não se limita:

- Prestar atendimento de última instância às demandas dos Clientes e Usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimentos primários; e,
- Atuar como canal de comunicação entre o Grupo e os seus Clientes e Usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política se aplica a todos os colaboradores, administradores, sócios e associados (“Colaboradores”) da Rio Bravo Investimentos Holding S.A. e suas controladas, incluindo a Rio Bravo Investimentos DTVM Ltda. e a Rio Bravo Investimentos Ltda., doravante denominadas (“Grupo” ou “Rio Bravo”), inclusive aos Clientes e Usuários de produtos e serviços do Grupo.

3. ATRIBUIÇÕES

São atribuições da Ouvidoria:

- i. atender, registrar, instruir e analisar as demandas (reclamações, consultas, sugestões, críticas, elogios e denúncias) dos Clientes Usuários de produtos e serviços do Grupo, que não forem solucionados pelo atendimento habitual realizado;
- ii. prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- iii. Informar os Clientes e Usuários o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado uma única vez de forma justificada, inclusive quando do encaminhamento da resposta conclusiva aos demandantes;
- iv. manter a diretoria 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;
- v. propor aos órgãos de administração da Rio Bravo, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das demandas recebidas;
- vi. elaborar e encaminhar ao Diretor Ouvidor relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o item v, nos termos indicados no item 9 Relatórios, da presente Política; e
- vii. atuar como canal de comunicação entre as áreas envolvidas Rio Bravo e os Clientes e Usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Por definição, a Ouvidoria deve ser o canal de atendimento utilizado em última instância, após a requisição ser registrada e tratada nos demais canais de atendimento disponibilizados pelo Grupo, salvo exceções nos termos das resoluções vigentes.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura de Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas do Grupo, a qual é vinculada à área do Jurídico da Rio Bravo, de modo a não configurar conflito de interesse ou de atribuição entre as atividades por ela desenvolvidas e as demais áreas de negócio do Grupo. As atribuições da Ouvidoria indicadas nesta política, constam devidamente descritas no contrato social da Rio Bravo Investimentos DTVM Ltda., empresa a qual é aplicável observar a Resolução CMN nº 4.860/2020 do BCB.

A Ouvidoria possui as condições adequadas para o seu funcionamento, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção.

A Rio Bravo Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. possui um diretor responsável pela atividade de Ouvidoria devidamente indicado junto à Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e ao Banco Central do Brasil (“BCB”). Suas informações são mantidas devidamente atualizadas junto aos órgãos acima relacionados, nas formas por eles estabelecidas.

5. REGRAS DE CONDUTA

A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:

- Exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;
- Eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada à existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;
- Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões incompreensíveis ou inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente;
- Uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns;

- Conceder respostas a todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria, de forma completa e precisa; e,
- Dar instrução ao cliente quando da demanda apresentada não for de competência, nos limites de seu conhecimento.

6. CANAL DE ATENDIMENTO

A Área de Ouvidoria da Rio Bravo presta atendimento em dias úteis de segunda à sexta, das 9h às 18h pelos seguintes canais:

- Telefone: 0800 722 9910;
- E-mail: ouvidoria@riobravo.com.br; e
- Formulário Web: www.riobravo.com.br/ouvidoria.

O atendimento prestado pela ouvidoria é identificado por número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante, gravado, quando realizado por telefone, e documentado e arquivado quando realizado por meio eletrônico. O atendimento da Ouvidoria também é responsável por dar atendimento as demandas encaminhadas pela CVM, BCB e por demais órgãos reguladores e autorreguladores dos mercados em que o Grupo atua, além de demais órgãos públicos ou privados.

O atendimento da Ouvidoria funciona de forma gratuita e padronizada, de acordo com o disposto na legislação pertinente, bem como conta com a aprovação dos órgãos da administração do Grupo. A padronização mencionada neste item se refere a:

A. Prazo de resposta

O prazo de resposta para as demandas não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis, excepcionalmente e de forma justificada poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o requerente ser informado sobre os motivos da prorrogação.

B. Informações prestadas pelos clientes

São solicitadas aos clientes as seguintes informações para formalizar a demanda:

- Nome do cliente;
- E-mail do cliente;
- CPF do cliente;
- Cidade/UF;
- Data de registro da solicitação;
- Tema da reclamação;
- Data de resolução;
- Produto; e
- Demais observações (se cabível).

C. Meios e procedimentos para recebimento, processamento e atendimento de demanda.

As solicitações serão gravadas, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

Os canais de atendimento disponibilizados pelo Grupo são informados em sua página na rede mundial de computadores, bem como nos materiais de publicidade e propaganda utilizados.

7. RELATÓRIOS

O Diretor de Ouvidoria é responsável pela emissão de relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria. O referido relatório é emitido nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre, e encaminhado à Auditoria Interna e à Diretoria, bem como divulgado na página do Grupo na rede mundial de computadores.

8. CERTIFICAÇÃO

Os colaboradores que atuam na Área de Ouvidoria devem estar devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, devendo abranger, no mínimo, temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As dúvidas sobre esta Política deverão ser esclarecidas impreterivelmente com a Ouvidoria, que conta com apoio da área jurídica, ambas responsáveis por manter atualizados os dados referentes à sua Ouvidoria em seu cadastro junto à CVM, nos termos da regulamentação que dispõe sobre o cadastro de participantes do mercado de valores mobiliários, assim como deve manter atualizado os dados cadastrais da Ouvidoria, serviços, canais de atendimento, procedimentos e normas internas em sua página na rede mundial de computadores.

Todos os documentos relacionados a esta Política deverão ser arquivados e mantidos a disposição do BCB, pelo prazo de 05 (cinco) anos.

10. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA

- Resolução CMN nº 4.860/2020;
- Decreto nº 6523/2008; e
- Resolução CVM nº 43/2021.