



POLÍTICA DE OUVIDORIA
CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

Novembro de 2024.

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ABRANGÊNCIA.....	3
3.	REGULAÇÃO APLICÁVEL.....	3
4.	RESPONSABILIDADES.....	3
5.	MISSÃO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA	5
6.	PROCEDIMENTOS.....	6
7.	CERTIFICAÇÃO	7
8.	CONTROLES E RELATÓRIOS	7
9.	MANUTENÇÃO DOS ARQUIVOS	8
10.	EXCEÇÕES.....	8
11.	REVISÃO DA POLÍTICA	8

1. OBJETIVO

A presente Política de Ouvidoria (“Política”) elaborada pela **CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.** (“CV DTVM”), visa definir as regras e procedimentos destinados ao processo de Ouvidoria e nortear a atuação do ouvidor no fornecimento de informações aos clientes/usuários (“Clientes”).

A CV DTVM acredita que o bom funcionamento da Ouvidoria aproxima seus Clientes, bem como demais partes interessadas, da CV DTVM e promove um ambiente transparente e confiável.

2. ABRANGÊNCIA

Este documento é aplicável a todos aqueles que possuam cargo, função, posição, relação societária, empregatícia, comercial, profissional, contratual ou de confiança (“Colaboradores”) na CV DTVM e que desempenham funções direta ou indiretamente relacionadas com os Clientes, sejam eles pessoa física ou jurídica, e que possam contratar, adquirir ou fazer o uso dos produtos e/ou serviços ofertados e/ou distribuídos pela CV DTVM.

3. REGULAÇÃO APLICÁVEL

A presente Política foi elaborada em linha com (i) Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 (“Resolução CMN 4.860”); e (ii) Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

4. RESPONSABILIDADES

- **Diretoria de Controles, Governança Relação com o Mercado**

Cabe à Diretoria de Controles, Governança Relação com o Mercado:

- (i) Revisar e aprovar as regras e diretrizes do processo de Ouvidoria;
- (ii) Mapear os riscos do processo de ouvidoria e efetuar testes e atualizações periódicas;
- (iii) Receber e avaliar as informações periódicas e relatórios emitidos, bem como as fragilidades identificadas pelo ouvidor; e
- (iv) Supervisionar, com o auxílio da Compliance e Controles Internos, o cumprimento desta Política.

- **Área de Ouvidoria**

Cabe a Área de Ouvidoria, subordinada a Diretoria de Controles, Governança e Relação com o Mercado:

- (i) Implementar e acompanhar o cumprimento desta Política e demais normativas e suas atualizações;
- (ii) Assegurar a conformidade com a legislação, as normas, os regulamentos e as políticas que norteiam o processo de ouvidoria;
- (iii) Auxiliar o ouvidor sempre que houver dúvidas relacionadas às regulamentações;
- (iv) Garantir que todos os processos estejam em conformidade através da realização de testes periódicos;
- (v) Mapear os riscos do processo de ouvidoria e efetuar testes e atualizações periódicas; e
- (vi) 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.

- **Ouvidor**

É de responsabilidade do ouvidor:

- (i) Realizar o atendimento de última instância às demandas de Clientes que não foram solucionadas pelo atendimento da CV DTVM;
- (ii) Atuar como mediador de conflitos e agir com imparcialidade;
- (iii) Responder os Clientes em prazo máximo conforme regulamentação vigente;
- (iv) Informar a Diretoria de Controles, Governança e Relação com o Mercado sobre os problemas e deficiências detectados; e
- (v) Propor melhorias a Diretoria de Controles, Governança e Relação com o Mercado através das reclamações e/ou sugestões recebidas.

- **Áreas que possuem contato com o Cliente**

É de responsabilidade das Áreas de Cadastro e Suitability, com como de outras áreas que tenham contato direto com o Cliente:

- (i) Enviar toda e qualquer informação solicitada pelo ouvidor a respeito do histórico e atendimentos aos Clientes, que eventualmente tenha sido direcionado à Ouvidoria.

- **Auditoria Interna**

É de responsabilidade da Auditoria Interna:

- (i) Realizar testes de controles para avaliar a eficiência e os controles desta Política.

5. MISSÃO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como missão promover o atendimento ao Cliente, estando sempre disposta a ouvir seus interesses e demandas. É necessário que a Ouvidoria consiga contribuir efetivamente para a qualidade dos serviços oferecidos, bem como o aperfeiçoamento da gestão.

São atividades de competência da Ouvidoria:

- (i) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado as reclamações, sugestões, elogios e solicitações dos públicos que se relacionam com a CV DTVM;
- (ii) Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas, dentro do prazo máximo estipulado na regulamentação vigente;
- (iii) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda de reclamantes; e
- (iv) Propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

São princípios da Ouvidoria:

- (i) Atuar em consonância com valores morais e legais, e em respeito aos princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça, que possibilitem identificar oportunidades de melhorias, recomendar mudanças nos processos de trabalho e nos procedimentos e, assim, contribuir para a credibilidade da CV DTVM;
- (ii) Transformar as manifestações legítimas dos cidadãos e Clientes de produtos e serviços em melhorias para os processos de trabalho, desenvolvimento de novos produtos e serviços e mais qualidade para o atendimento ao público;
- (iii) Trabalhar pautado em fatos, seguindo o princípio da igualdade, que possibilite efetuar recomendações que agreguem valor ao reclamante, à organização e à sociedade;
- (iv) Acolher o reclamante com atenção, respeito e atuar com transparência, pautando-se em uma conduta de coerência, imparcialidade e compromisso na busca de uma solução efetiva; e
- (v) Ser detentora da autonomia necessária para que possa transitar tanto internamente como externamente, bem como ter acesso às informações necessárias para a formulação de proposições de melhorias.

6. PROCEDIMENTOS

6.1. Registro

- **Via Site**

O Cliente poderá registrar sua demanda por meio de formulário específico disponibilizado no endereço eletrônico da CV DTVM, devendo informar todos os dados obrigatórios e protocolo de atendimento primário. Após o registro no sistema, o Cliente receberá e-mail contendo número do protocolo e prazo máximo de atendimento para demanda. Após o tratamento da demanda, o Cliente receberá a resposta via e-mail cadastrado em até 10 (dez) dias úteis a contar da data do recebimento da demanda.

6.2. Tratamento

Caberá ao ouvidor realizar o tratamento das demandas recepcionadas conforme os canais de comunicação informados acima.

O ouvidor recepcionará a demanda e entrará em contato com as áreas envolvidas a fim de solicitar informações complementares. Toda a comunicação entre as áreas deverá ser registrada no sistema ou formalizado através de métodos auditáveis.

É de responsabilidade do ouvidor acompanhar os prazos das demandas através do painel de demandas.

Caso necessite de prazo adicional, o ouvidor poderá solicitar ao Cliente ou aos órgãos reguladores, desde que esse não exceda 10% (dez por cento) do total de demandas no mês.

- **Ombudsman b3 (Brasil, Bolsa e Balcão)**

A CV DTVM não atuará, inicialmente, nos mercados organizados da B3.

Sem prejuízo disto, sempre que aplicável, as demandas recepcionadas pelo Ombudsman da B3 deverão ser registradas no sistema de ouvidoria, conforme demandas originadas pelo próprio Cliente.

O ouvidor deverá apurar os fatos e prestar esclarecimentos ao Ombudsman da B3 e ao Cliente em até 15 (quinze) dias corridos, a contar da data do recebimento da demanda.

- **RDR (Registro de Demandas do Cidadão)**

As demandas originadas pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”) através do RDR deverão ser apuradas pelo ouvidor e respondidas no próprio sistema do BACEN em até 10 (dez) dias úteis. As demandas serão registradas no sistema, porém não será necessário o envio de resposta ao reclamante, sendo a resposta encaminhada pelo próprio regulador.

- **Reclamações via CVM**

As demandas oriundas da CVM deverão ser apuradas pelo ouvidor e respondidas por meio definitivo pela própria CVM (e-mail ou carta), dentro do prazo estipulado pela CVM. As demandas serão registradas no sistema, porém não será necessário o envio da resposta ao reclamante, sendo a resposta encaminhada pelo próprio regulador.

6.3. Classificação de Demandas

Caberá ao ouvidor classificar as demandas no momento do seu recebimento e no momento de sua finalização. O ouvidor deverá ter capacidade e discernimento para classificar a demanda de acordo com os fatos apresentados. A CV DTVM manterá um padrão para a classificação das demandas, conforme descrito a seguir:

Procedente: Reclamações sobre taxas cobradas indevidamente (aquelas que não estão descritas em contratos ou duplicadas), atraso injustificável na transferência de ativos ou execução de ordens, disponibilização de recursos ou qualquer forma de tratamento não equitativo praticado pela CV DTVM.

Improcedente: Reclamações a respeito de impostos sobre ganhos de capital, taxas obrigatórias incidentes em rendimentos, tarifas impostas pela CV DTVM acordadas previamente em contratos ou termos de adesão, ou a respeito de falhas operacionais não verificadas.

Procedente não solucionada: Reclamações que aguardam decisões em esferas judiciais.

7. **CERTIFICAÇÃO**

O ouvidor somente poderá exercer sua função após a obtenção de certificação, conforme regulação do BACEN. O exame de certificação deve abranger no mínimo temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

8. **CONTROLES E RELATÓRIOS**

A Área de Compliance e Controles Internos efetuará regularmente testes de controle para verificar a efetividade dos processos e semestralmente, até o último dia dos meses de janeiro e julho, encaminhará para a Diretoria de Controles, Governança Relação com o Mercado, que encaminhará para os órgãos reguladores, relatório contendo o resultado dos testes, estatísticas e planos de ação para as fragilidades identificadas.

9. MANUTENÇÃO DOS ARQUIVOS

A CV DTVM manterá armazenado todos os arquivos eletronicamente em um serviço de computação em nuvem, em acordo com os requisitos da Resolução CMN 4.860, pertinentes ao processo de Ouvidoria por prazo mínimo de 5 (cinco) anos conforme legislação vigente.

10. EXCEÇÕES

Situações que não se encaixem ou estejam em desacordo de qualquer maneira com esta Política, deverão ser submetidas Área de Ouvidoria e a Área de Compliance e Controles Internos que analisará as circunstâncias e fundamentos e deliberará em conjunto com a Diretoria de Controles, Governança e Relação com o Mercado a aprovação para tal exceção.

11. REVISÃO DA POLÍTICA

Esta Política será revisada **anualmente**, e sua alteração acontecerá caso seja constatada necessidade de atualização do seu conteúdo. Poderá, ainda, ser alterada a qualquer tempo em razão de circunstâncias que demandem tal providência.

Histórico das atualizações			
Data	Versão	Responsável	Descrição
Maio de 2023	1ª	Diretoria de Controles, Governança e Relação com o Mercado	Criação do Documento
Novembro de 2024	2ª e atual	Diretoria de Controles, Governança e Relação com o Mercado	Alteração do Documento