

Política de Ouvidoria

Agosto 2024



Este material foi elaborado pela **AZIMUT BRASIL ("AZBR")** e se aplica às empresas **AZIMUT BRASIL WEALTH MANAGEMENT LTDA ("GESTORA")** e **AZIMUT BRASIL DTVM LTDA ("DTVM")** e não pode ser alterado, copiado, impresso, reproduzido ou distribuído sem prévia e expressa concordância destas.

Conteúdo

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	PÚBLICO ALVO.....	3
3.	OBJETIVO	3
4.	DEFINIÇÕES E FUNÇÕES DA OUVIDORIA	3
5.	PRINCÍPIOS.....	4
6.	SISTEMA DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES	4
7.	PRAZO DE ATENDIMENTO.....	5
8.	OBRIGAÇÃO DO OUVIDOR	5
9.	DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA	5
10.	BASE LEGAL	6
11.	DISPOSIÇÕES GERAIS	6
12.	INFORMAÇÕES DE CONTROLE	6
13.	RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO E APROVAÇÕES	7

1. Introdução

AZIMUT BRASIL WEALTH MANAGEMENT LTDA ("GESTORA") e AZIMUT BRASIL DTVM LTDA ("DTVM") alinhadas com as diretrizes do Grupo Azimut, estabeleceram sua Política de Ouvidoria.

Parte integrante do Grupo Azimut, a **AZBR** tem a sua composição acionária detida pela AZ Brasile Holding Ltda.

2. Público Alvo

As regras contidas neste Código aplicam-se às pessoas vinculadas.

Definimos como Pessoas Vinculadas:

- profissionais com vínculo CLT e estagiários;
- administradores, empregados e demais prepostos que desempenhem atividades na **AZBR**;
- Agentes de Investimentos (AI) que prestem serviços ao intermediário;
- profissionais que mantenham contrato de prestação de serviços com a **AZBR**;
- pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, participantes do quadro societário da **AZBR**;

3. Objetivo

Visando assegurar exata observância das disposições legais e regulamentares no que tange aos direitos do consumidor, a Ouvidoria foi instituída com o objetivo de atender de forma ágil, imparcial, efetiva e independente os clientes que desejam revisar as soluções propostas anteriormente por meio do atendimento.

O Canal de Ouvidoria é obrigatório para Instituições Financeiras, no caso a **DTVM**. Contudo, este canal também está disponível para os clientes da **GESTORA**.

Assim, esta Política tem como objetivo definir o componente organizacional de Ouvidoria da AZBR, bem como apoiar as áreas internas quanto ao uso correto, procedimentos e atribuições deste departamento dentro da instituição

4. Definições e Funções da Ouvidoria

O Departamento de Ouvidoria tem como objetivo principal buscar a solução definitiva das demandas apresentadas por nossos clientes e promover continuamente a melhoria de nossos produtos, e serviços e atendimento ao investidor.

O Ouvidor tem como missão ser representante do cliente na instituição, na defesa de seus direitos, na busca de resolução definitiva das reclamações e na identificação de melhorias nos canais de atendimento, produtos e serviços.

Constituem atribuições do Componente Organizacional de Ouvidoria (Canal de Ouvidoria):

I – atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da **AZBR** que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento habituais (1º Instância);

II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e

IV - manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

5. Princípios

A Ouvidoria da **AZBR** atuará de forma imparcial, reportando-se diretamente à alta administração e sob as seguintes diretrizes:

I – exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;

II – eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor (cliente);

III – Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e

IV – focada na mediação de conflitos e na reflexão de melhorias necessárias nos procedimentos internos, reportando-as à alta administração por meio de relatórios.

6. Sistema de Registro de Manifestações

O atendimento da Ouvidoria é gratuito e acessível a todos os clientes da **AZBR**.

- No sítio <http://www.azimutbrasil.com.br> os canais de Contato com a Ouvidoria da **AZBR** são:

Correio Eletrônico

ouvidoria@azimutwealth.com.br

Telefone

0800 718 7831

Correspondência

A/C: Ouvidoria

Rua Leopoldo Couto de Magalhães Júnior, nº 758 – 14º Andar

Itaim Bibi, CEP 04542-000 – São Paulo – SP – Brasil

Horário de Atendimento da Ouvidoria: dias úteis, de segunda a sexta-feira, exceto feriados municipais, estaduais e federais, das 10:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00 horas.

Em caso de indisponibilidade do canal de atendimento telefônico, o endereço eletrônico da ouvidoria estará disponível 24 (vinte e quatro) por dia, todos os dias da semana, para o recebimento das demandas, sendo certo que elas serão tratadas e respondidas dentro do prazo regulatório e em dias úteis.

Em todos os canais, é necessário que o cliente informe seu CPF, Nome Completo e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria.

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis no site da **AZBR**, em contratos formalizados com os clientes e em documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

7. Prazo de Atendimento

O prazo máximo de atendimento de uma demanda na Ouvidoria é de 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo da demanda, 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 demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.. Esse prazo será contado a partir da data de abertura da demanda, que será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial de 10 (dez) dias úteis, a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final. O prazo adicional não poderá ser superior ao prazo inicial (10 dias úteis) e deverá ser contado a partir da comunicação.

8. Obrigação do Ouvidor

O Ouvidor deve elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da **AZBR**, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, o relatório quantitativo e qualitativo o qual deve manifestar-se acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da Ouvidoria, bem como o cumprimento dos demais requisitos estabelecidos na Resolução 4.860, de 23 de outubro de 2020 e da Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

O Ouvidor deve propor aos órgãos de administração da instituição, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

O Ouvidor deve manter certificação adequada e dentro do prazo, emitida por instituição autorizada nesse sentido, para o desempenho da função de Ouvidor.

9. Dos Procedimentos da Ouvidoria

A Ouvidoria receberá as demandas dos clientes **AZBR** por meio de contato telefônico ou por endereço eletrônico. Após o recebimento, o Ouvidor registrará a demanda em seus controles, atribuindo um número de protocolo à demanda, o qual é informado ao cliente.

Após o recebimento da demanda, o Ouvidor identificará as áreas responsáveis por seu atendimento, de modo a envolver todos os profissionais e recursos necessários à resolução da demanda da forma mais satisfatória para o cliente e para cumprimento dentro do prazo regulatório estabelecido.

Após a resolução da demanda, o cliente **AZBR** será informado sobre o andamento, a sua finalização e a classificação das demandas, sendo que a classificação se dará da seguinte forma:

Improcedente: Reclamação em que não haja a caracterização de falha da Instituição, que tenha sido respondida dentro do prazo estabelecido e encerrada.

Procedente Solucionada: Reclamação, que tenha sido respondida dentro do prazo estabelecido, em que haja a caracterização de falha da Instituição seja de processos, sistemas ou que tenha causado prejuízos financeiros comprovados ao cliente.

Procedente Não Solucionada: Reclamação onde haja a caracterização de falha da Instituição, que tenha sido respondida dentro do prazo estabelecido e que dependa de ações e decisões da Instituição ou do cliente para a sua efetiva conclusão.

Quando da finalização de uma demanda, o cliente **AZBR** receberá um link para a avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria, sendo certo que tal procedimento aplica-se à obrigatoriedade de implementação de avaliação direta de tal componente organizacional. Tal pesquisa visa estabelecer um contato direto com o cliente **AZBR** acerca da atuação da Ouvidoria, para constante aprimoramento.

10. Base Legal e Regulatória

- Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- Resolução CMN nº 4.860, de 23 de Outubro de 2020;
- Resolução CVM nº 430, de 17 de Agosto de 2021;

11. Disposições Gerais

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas bem como os relatórios do Componente Organizacional de Ouvidoria (Canal de Ouvidoria) permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos, cabendo ao Compliance a guarda e apresentação de tais documentos.

É obrigação das pessoas vinculadas fiel observância e cumprimento das regras e diretrizes estabelecidas por este documento. O seu descumprimento é passível de aplicação de medidas disciplinares, conforme previsto no Código de Ética e Conduta.

12. Informações de Controle

Vigência: Agosto de 2024.

Versão: 06/24

Atendimento a necessidades específicas:

- () Sox
- () Basiléia
- (X) Outros: Políticas internas da **AZBR**
- () Não Aplicável

Versão	Item alterado	Descrição resumida da alteração	Motivo	Data
1	-	-	Elaboração da Política	Julho 2013

2	Todos	Alteração do nome da razão social, atualização dos canais de ouvidoria e disposições legais.	Revisão da Política	Fevereiro/2018
3	Todos	Revisão geral do documento, visto que a primeira versão foi criada pela DTVM e nesta versão a aplicação está sendo ampliada para AZBWM (GESTORA e DTVM). Ajuste da definição de pessoas vinculadas.	Revisão da Política	Março 2019
4	5	Inclusão do e-mail ouvidoria da Consulenza Investimentos.	Revisão da Política	Mai 2020
5	1 e 10	Atualização de normativos e alteração dos responsáveis pelo documento e aprovação.	Revisão da Política	Janeiro 2023
6	Todos	Revisão geral do documento, considerando apontamentos feitos pela auditoria, bem como atualização de normativos e atualização da nova comunicação visual.	Revisão da Política	Agosto 2024

13. Responsáveis pelo Documento e Aprovações

Atividade	Nome	Nome da área	E-mail
Azimut Brasil DTVM	Elisa de Placido	Compliance / Risco	elisa.placido@azimutwealth.com.br
Azimut Brasil DTVM	Marcelo Sepulveda	Operações / Cadastro / TI	marcelo.sepulveda@azimutwealth.com.br