



Código: PC013	Localizador: Z:\SISTEMA DE POLÍTICAS INTERNAS	Revisão: 02	N.º Páginas: 06
Emissor: Integral DTVM Ltda.		Data da Atualização: 02/05/2025	
Título: Ouvidoria			

POLÍTICA DE OUVIDORIA



POLÍTICA DE OUVIDORIA

ÍNDICE

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO	3
1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. GLOSSÁRIO	Erro! Indicador não definido.
4. ALÇADA DE APROVAÇÃO	3
5. RESUMO DA REVISÃO	3
PARTE II – CONTEÚDO	4
1. INTRODUÇÃO	4
2. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS	4
3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES	5

PARTE I - IDENTIFICAÇÃO

1. OBJETIVO

Esta política destina-se a atender os requisitos da Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021 e da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas distribuidoras de títulos e valores mobiliários.

2. ABRANGÊNCIA

O cumprimento desta Política é de responsabilidade de todos os Colaboradores da Integral DTVM, independente de cargos e funções ocupados.

3. ALÇADA DE APROVAÇÃO

Compliance / Controles Internos – Responsável pela manutenção desta política.

Diretoria Executiva – Responsável pela aprovação desta política.

PARTE II – CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação e mediação de última instância dentro da distribuidora, sendo o elo entre a alta administração da empresa e seus clientes. Portanto, é o canal de atuação a ser utilizado em segunda instância, quando a demanda não tiver sido satisfatoriamente solucionada pelos canais de atendimento habituais da Integral DTVM, competindo à Ouvidoria receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre as atividades da Integral DTVM.

A Ouvidoria atua de forma isenta e independente, reportando-se diretamente à Diretoria Executiva, garantindo o sigilo, imparcialidade e confidencialidade das informações, além de contribuir para o aperfeiçoamento de procedimentos da distribuidora.

Esta política deve ser revisada a cada 2 (dois) anos ou em prazo inferior, no caso de alteração da regulamentação aplicável ou se houver alguma alteração das práticas da distribuidora, ou evento externo, que justifiquem a sua atualização.

2. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS

A Integral DTVM disponibilizará aos clientes acesso telefônico gratuito (0800 345 3450), e-mail (ouvidoria@integralaccess.com.br) ou correspondência física, devendo:

- Ser divulgado e mantido atualizado em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da empresa;
- Ser registrado nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da empresa.

Os canais de ouvidoria devem ser permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários.

A Ouvidoria também responderá aos apontamentos realizados pelos públicos de interesse no RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro, por meio do Site do BACEN que é o gestor deste sistema.

As demandas devem ser identificadas por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante. Também devem ser gravadas quando realizado por telefone ou,

arquivada quando realizada por meio de documento escrito ou por meio eletrônico. Tanto a gravação como a documentação devem ser guardadas pelo prazo de 5 (cinco) anos.

O horário de atendimento é de segunda à sexta feira, das 09 horas às 18 horas, exceto dias não úteis.

O recebimento de correspondências eletrônicas e físicas será confirmado até o dia útil seguinte ao recebimento.

As respostas devem ser encaminhadas ao solicitante em, no máximo, 15 (quinze) dias corridos. Em caso de impossibilidade de atendimento da demanda neste prazo, dentro deste prazo, a Integral DTVM deve comunicar ao demandante as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade, sendo o novo prazo para resposta final não superior a 15 (quinze) dias corridos a contar da data desta comunicação Sem prejuízo, independente da complexidade da demanda, a prorrogação está limitada a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês.

Os casos direcionados para a Ouvidoria devem ser registrados, analisados, tratados e controlados de forma sistêmica e metodologia apropriada, por ordem de chegada e de acordo com a complexidade de cada caso, visando à adoção de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos, normas, produtos e serviços.

Será assegurado o acesso da Ouvidoria às informações e documentos necessários para o exercício de suas atividades, cabendo às Áreas Funcionais o devido apoio à Ouvidoria.

Em todos os canais é necessário que o cliente informe seu código de cliente (se houver) ou CPF e informações para contato (telefones e e-mails), para viabilizar a atuação da Ouvidoria.

A unidade de Ouvidoria atuará de forma independente da operação, seguindo os seguintes princípios:

- Dar transparência aos procedimentos administrativos e gerenciais;
- Dar agilidade no atendimento das demandas;
- Manter sigilo das informações e fatos;
- Tratar com isenção as demandas;
- Fazer uso das informações e documentos existentes;
- Dar tratamento equalizado às partes.

3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Ouvidoria:



- Compete à Integral DTVM designar perante o Banco Central do Brasil o nome do diretor responsável pela ouvidoria na empresa.
- Compete à Ouvidoria o recebimento, o registro, a análise, o tratamento formal e adequado das reclamações que não forem solucionadas pelo atendimento de primeira instância realizado pelos canais de atendimento a clientes, atuando como mediador de conflitos entre a Integral DTVM e o cliente.
- Comunicar-se com os componentes organizacionais internos para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos. Caso a demanda apresentada pelo cliente seja de competência de outra instituição, a Ouvidoria informar o cliente deste fato e, sempre que possível, instruir o cliente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.
- Ao final de cada semestre (datas base de 30 de junho e 31 de dezembro), a Ouvidoria deverá elaborar e apresentar à Diretoria Executiva um relatório de desempenho cujo conteúdo deve refletir o Anexo A à Resolução CVM nº 43, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários.
- Sem prejuízo, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, a Integral DTVM deve elaborar um relatório estatístico quantitativo e qualitativo acerca da atuação da área, bem como propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das demandas recebidas, o qual pode ser incluído, como capítulo apartado, no relatório semestral de que trata o item anterior.

Colaboradores:

- Todos os colaboradores envolvidos no tratamento das solicitações, devem observar os princípios de privacidade do solicitante, mantendo as informações em sigilo e decidir sobre quando e como elas poderão ser compartilhadas, de acordo com as políticas da empresa.

4. MANUTENÇÃO DE ARQUIVOS

Todos os documentos e informações de que tratam esta Política de Ouvidoria deverão ser mantidos arquivados, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.