

# Política de Ouvidoria

**Uso Interno**

Fevereiro 2018

---

AZIMUT BRASIL D.T.V.M. distribuidora oficial da



**AZIMUT**BRASIL  
WEALTH MANAGEMENT

Tipo:	Política – Uso Interno
Área:	Institucional
Título:	Política de Ouvidoria

1.	OBJETIVO .....	3
2.	DEFINIÇÃO E FUNÇÕES DA OUVIDORIA .....	3
3.	PRINCÍPIOS.....	3
4.	SISTEMA DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES.....	4
5.	PRAZO DE ATENDIMENTO.....	4
6.	OBRIGAÇÕES DO OUVIDOR.....	5
7.	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	5

Tipo:	Política – Uso Interno
Área:	Institucional
Título:	Política de Ouvidoria

A **AZIMUT BRASIL DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.**, (“AZIMUT”), em atenção ao disposto na Resolução 4433/15 do Banco Central do Brasil e com a ICVM 529/12, dispõe sobre a sua Política de Ouvidoria.

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 através do atendimento.

As regras contidas neste manual aplicam-se a todas as empresas do grupo Azimut Brasil, Desta forma, todas as pessoas vinculadas da AZIMUT, incluindo quaisquer representantes ou agentes autônomos que atuem em seu nome devem observar este documento.

## 1. Objetivo

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

## 2. Definição 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.

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 – Instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes da AZIMUT que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento habituais (1º Instância);

II - Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III - Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final;

IV – Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes.

## 3. Princípios

A Ouvidoria da AZIMUT 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);

Tipo:	Política – Uso Interno
Área:	Institucional
Título:	Política de Ouvidoria

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.

## 4. Sistema de Registro de Manifestações

O atendimento da Ouvidoria é gratuito.

Canais de Contato com a Ouvidoria da Azimut Brasil DTVM :

**Telefone**

0800 718 7831

**Correio Eletrônico**

[ouvidoria@azimutwealth.com.br](mailto:ouvidoria@azimutwealth.com.br)

**Correspondência**

A/C Ouvidoria

Rua Leopoldo Couto Magalhães Jr., 758 – 14º Andar  
Itaim Bibi, CEP 04542-000 – São Paulo – SP – Brasil

Horário de Atendimento da Ouvidoria: dias úteis de segunda à sexta-feira, das 09:00 às 18:00 horas.

Em todos os canais, é necessário que o cliente informe seu Código de Cliente ou 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 AZIMUT, em contratos formalizados com os clientes e em documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviço da instituição.

## 5. Prazo de Atendimento

O prazo máximo de atendimento de uma demanda na Ouvidoria é de 15 (quinze) dias, contados da data do protocolo da demanda, podendo chegar a 60 (sessenta) dias apenas quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967.

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 15 (quinze) dias, 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 (15 dias ou 60 em caso de fundos regulamentados pelo Decreto-lei nº 157/67) e deverá ser contado a partir da comunicação.

Tipo:	Política – Uso Interno
Área:	Institucional
Título:	Política de Ouvidoria

## 6. Obrigações do Ouvidor

O Ouvidor deve elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da AZIMUT, 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 4433/15 do Banco Central do Brasil e também da ICVM 529/12.

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.

## 7. 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.

Todo o conteúdo descrito nesta política são de propriedade da AZIMUT não devendo ser divulgados ou disponibilizados para quaisquer outras pessoas, firmas, entidades e/ou partes externas à empresa, salvo em casos previamente analisados e formalmente aprovados.

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.