

# Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

Uso Interno

Março 2018

---

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



**AZIMUT**BRASIL  
WEALTH MANAGEMENT

|         |   |
|---------|---|
| Tipo:   | Política – Uso Interno                  |
| Área:   | Institucional                           |
| Título: | Política de Relacionamento com Clientes |

|      |  |   |
|------|--|---|
| 1.   | PÚBLICO ALVO .....   | 3 |
| 2.   | OBJETIVO .....   | 3 |
| 3.   | RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS.....  | 4 |
| 4.   | DIRETRIZES GERAIS .....  | 4 |
| 4.1  | Concepção de produtos e de serviços .....  | 4 |
| 4.2  | Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços. ....                              | 4 |
| 4.3  | Requisitos de segurança relacionados aos produtos e serviços .....   | 5 |
| 4.4  | Cobranças de tarifas em decorrência da prestação de serviços .....   | 5 |
| 4.5  | Divulgação e publicidades de produtos de serviços .....  | 5 |
| 4.6  | Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados em ambientes seguros .....     | 5 |
| 4.7  | Gestão do atendimento prestado aos clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas..... | 5 |
| 4.8  | Mediação de conflitos .....  | 5 |
| 4.9  | Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas .....                            | 6 |
| 4.10 | Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços .....  | 6 |
| 4.11 | Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações.....   | 6 |
| 4.12 | Transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do cliente.....                  | 6 |
| 4.13 | Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de pessoas vinculadas que atuem em seu nome .....     | 7 |
| 5.   | DISPOSIÇÕES GERAIS .....   | 7 |

|         |   |
|---------|---|
| Tipo:   | Política – Uso Interno                  |
| Área:   | Institucional                           |
| Título: | Política de Relacionamento com Clientes |

A **AZIMUT BRASIL DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.**, (“AZIMUT”), em atenção ao disposto na Resolução nº 4539 do Banco Central do Brasil (“BACEN”) de 24 de novembro de 2016, dispõe sobre a sua Política de Relacionamento com Clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

## 1. Público Alvo

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

O descumprimento de quaisquer das diretrizes estabelecidas por esta Política será considerado infração grave, sujeitando seu autor às sanções cabíveis, nos termos da legislação aplicável.

Nos termos do Capítulo I, artigo 1º, inciso VI da ICVM 505 de 2011 conforme abaixo mencionado:

(...) Art. 1º. Considera-se, para os efeitos desta Instrução.

VI - pessoas vinculadas:

- a) administradores, empregados, operadores e demais prepostos do intermediário que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- b) agentes autônomos que prestem serviços ao intermediário;
- c) demais profissionais que mantenham, com o intermediário, contrato de prestação de serviços diretamente relacionados à atividade de intermediação ou de suporte operacional;
- d) pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, controladoras ou participem do controle societário do intermediário;
- e) sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo intermediário ou por pessoas a ele vinculadas;
- f) cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nas alíneas “a” a “d”; e
- g) clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.

## 2. Objetivo

A AZIMUT pauta suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa e zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao cliente.

Orientada por este compromisso, a AZIMUT instituiu a Política de Relacionamento com Cliente e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros que tem como objetivo definir princípios a serem observados pelas pessoas vinculadas e parceiros da AZIMUT no que se refere ao relacionamento com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

|                             |                             |                |               |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------|---------------|
| Data de Criação: março/2018 | Data de Revisão: março/2018 | Versão: 1-2018 | Página 3 de 7 |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------|---------------|

|         |   |
|---------|---|
| Tipo:   | Política – Uso Interno                  |
| Área:   | Institucional                           |
| Título: | Política de Relacionamento com Clientes |

### 3. Relacionamento com Clientes e Usuários

As pessoas vinculadas da AZIMUT devem:

- Zelar pela imagem institucional;
- Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as áreas internas, bem como com os clientes e usuários;
- Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários;
- Prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões, inclusive dos eventuais riscos existentes na execução de operações;
- Fornecer, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade;
- Eliminar barreiras, critérios ou procedimentos improcedentes para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- Preservar o sigilo das informações, assegurando a confidencialidade e a segurança das informações, ressalvados os casos previstos em lei;

### 4. Diretrizes Gerais

As diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com a missão, a visão, os valores e o Código de Ética e Conduta da AZIMUT.

Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com cliente e usuários na AZIMUT.

#### 4.1 Concepção de produtos e de serviços

Concebemos e distribuímos produtos e serviços pautados no perfil dos clientes que compõem o público-alvo, considerando suas características e complexidade.

#### 4.2 Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços.

Todo o cliente possui um assessor responsável pelo seu atendimento e seu relacionamento.

Para a abertura da conta na AZIMUT é necessário que o cliente providencie as informações cadastrais do Kit Cadastral; e esteja de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços relativo ao serviço desejado.

|         |   |
|---------|---|
| Tipo:   | Política – Uso Interno                  |
| Área:   | Institucional                           |
| Título: | Política de Relacionamento com Clientes |

### 4.3 Requisitos de segurança relacionados aos produtos e serviços

Mantemos a segurança das transações dos clientes atendendo aos requerimentos e padrões garantindo que estejam de acordo com as responsabilidades da instituição relacionadas com as regulamentações ou leis que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional do negócio.

Controlamos e mantemos rigorosamente o acesso dos colaboradores internos e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços, através da área de gestão de acessos, assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo cliente.

### 4.4 Cobranças de tarifas em decorrência da prestação de serviços

São aplicadas as tarifas de cobrança alinhadas com as diretrizes aprovadas em comitês internos e de acordo com o requerido pelos órgãos regulatórios.

### 4.5 Divulgação e publicidades de produtos de serviços

Os produtos e serviços são publicados de forma transparente e em meios de comunicação adequados, como, por exemplo, mídias digitais, mídia impressa entre outros.

### 4.6 Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados em ambientes seguros

Controlamos e mantemos rigorosamente as informações fornecidas pelos clientes, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com as legislações vigentes.

### 4.7 Gestão do atendimento prestado aos clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas

Disponibilizamos no site da instituição canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

Estes canais são monitorados e as demandas são levadas para ciência da alta administração.

### 4.8 Mediação de conflitos

Em conformidade com a Resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional, de 23 de julho de 2015, a AZIMUT possui Ouvidoria própria cuja função é atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil, além de manter a alta administração informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas obrigações.

#### Telefone

0800 718 7831

Horário de Atendimento : Das 09:00 às 18:00 horas.

|         |   |
|---------|---|
| Tipo:   | Política – Uso Interno                  |
| Área:   | Institucional                           |
| Título: | Política de Relacionamento com Clientes |

#### **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

Temos também implementado o Canal de Denúncia que foi instituído de acordo com a Resolução do Bacen nº 4.567/17, visando disponibilizar um canal para que pessoas vinculadas, clientes, parceiros e fornecedores possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da AZIMUT. As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com nossos serviços.

Todas as informações e documentações recebidas são tratadas com isenção, confidencialidade e independência.

#### **Correio Eletrônico**

[canal.denuncia@azimutwealth.com.br](mailto:canal.denuncia@azimutwealth.com.br)

#### **Correspondência**

A/C Compliance

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

### **4.9 Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas**

Mantemos um processo de cobrança claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência do cliente no cumprimento de quaisquer obrigações que forem determinadas.

### **4.10 Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços**

A rescisão contratual deverá seguir as regras descritas nas cláusulas do contrato assinado pelo cliente no início do seu relacionamento com a AZIMUT.

### **4.11 Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações**

O cliente da AZIMUT poderá liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os canais de atendimento, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

### **4.12 Transferência de relacionamento para outra instituição financeira, a pedido do cliente**

O cliente poderá solicitar a transferência de custódia que ocorre mediante manifestação por carta de transferência. Para este procedimento recomendamos que o cliente entre em contato com o seu assessor de investimentos.

|         |   |
|---------|---|
| Tipo:   | Política – Uso Interno                  |
| Área:   | Institucional                           |
| Título: | Política de Relacionamento com Clientes |

#### **4.13 Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de pessoas vinculadas que atuem em seu nome**

A AZIMUT realiza campanhas e ações de incentivo que têm como objetivo captar e manter clientes, especificando de forma clara os critérios e as metas a serem atingidas, sempre pautados na ética, transparência, profissionalismo e responsabilidade. Para isto, mantemos um rigoroso processo de monitoramento de metas.

### **5. Disposições Gerais**

Todas as pessoas vinculadas devem sentir-se envolvidas e responsáveis pelo aprimoramento dos Controles Internos de forma a mitigar riscos e na busca constante da eficiência e integridade no desempenho das atividades.

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.

O seu descumprimento é passível de aplicação de medidas disciplinares, conforme previsto no Código de Ética e Conduta.