



MANUAL DE POLÍTICA DE OUVIDORIA

Versão	Motivo da Alteração	Data	Autor/Revisor	Aprovado por:	Data de Aprovação
1.0	Atualização	Agosto/2021	Rafael Kochi	Alexandre Despontin	Outubro/21

SUMÁRIO

Introdução	3
1. Conceitos Aplicáveis	3
1.1. Regulamentação Aplicável.....	3
2. Vigência, abrangência, revisão e aplicação.....	4
3. Finalidade da Política de Ouvidoria.	5
4. Estrutura Organizacional.....	5
4.1. Departamento de Ouvidoria.....	6
4.2. Diretor responsável pela Auditoria.....	7
5. Canais de Atendimento e transparência.....	7
6. Fluxo de atendimento.	8
7. Relatórios	9

Introdução

A presente Política de Ouvidoria (“**Política**”) busca atender à demanda regulatória da **Mérito Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.**, sociedade limitada inscrita no CNPJ/ME sob o número 41.592.532/0001-42, e **Mérito Investimentos S.A.**, sociedade anônima inscrita no CNPJ/ME sob o número 15.632.652/0001-16, ambas localizadas na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Rua Funchal, nº418, 21º andar, Vila Olímpia, CEP 04551-060 (“**Mérito DTVM**” e “**Mérito Investimentos**”, respectivamente, sendo em conjunto como “**Grupo Mérito**”), e terá abaixo descrito acerca das políticas e manuais que são aplicáveis e estabelecidas pelo Grupo Mérito, com o objetivo de determinar as regras que orientam a conduta, processos e fluxos a serem seguidos por parte de todos os diretores, empregados e prestadores de serviços (“**Colaborador**” ou, em conjunto, “**Colaboradores**”) do Grupo Mérito.

1. Conceitos Aplicáveis.

- **Administradores:** São os membros da Diretoria;
- **BACEN:** Abreviação para Banco Central do Brasil.
- **Coligadas:** As sociedades em que a os sócios comuns tenham influência significativa (art. 243, §1º, da Lei nº 6.404/76);
- **CMN:** Abreviação para Conselho Monetário Nacional;
- **Diretoria:** São as pessoas físicas qualificadas e empossadas nos termos do contrato social ou estatuto social do Grupo Mérito, conforme aplicável;
- **Grupo Mérito:** É considerado o conjunto das empresas Mérito Investimentos S.A e Mérito Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda em razão de serem empresas Coligadas;

1.1. Regulamentação Aplicável.

- **Resolução do CMN nº 4.860/2020**, com redação dada pela Resolução do CMN

nº 4.629/18, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas Instituições Financeiras e demais Instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN;

- **Circular Bacen nº 3.503/10**, que dispõe sobre os procedimentos complementares relativos ao funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras, nas demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN e nas administradoras de consórcio; e
- **Instrução CVM nº 529/12 – atual Resolução CVM 43**, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários;
- **Circular Bacen nº 3.881/18**, que dispõe sobre a implementação de instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários;
- **Carta Circular Bacen nº 3.880/18**, que dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular Bacen nº 3.881/18.

2. Vigência, abrangência, revisão e aplicação.

Esta Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria do Grupo Mérito e permanecerá em vigor por prazo indeterminado. A Política aplica-se a todos os Colaboradores. Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida a Diretoria, que poderá alterá-la:

- (i) em função de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias;
- (ii) quando a Diretoria, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotados, constatar a necessidade de alterações; e
- (iii) devido a revisão periódica, obrigatória, conforme a norma ou “ad hoc” pelo Departamento de Compliance ou Controles Internos.

Todos os Colaboradores deverão zelar, individualmente, pelo cumprimento do disposto nesta Política, além de observar os códigos e manuais eventualmente aprovados ou aderido, inclusive assumindo o compromisso de informar a Diretoria caso tenha conhecimento ou suspeita de que a presente Política e demais regulamentações, códigos de autorregulamentação e manuais aos quais o Grupo Mérito se sujeite tenham sido infringidos, em todo ou em parte, por qualquer Colaborador.

3. Finalidade da Política de Ouvidoria.

Esta Política tem como objetivo estabelecer o modelo e diretrizes para que a Ouvidoria do Grupo Mérito possa satisfazer os anseios dos clientes bem como atender às disposições da Regulamentação Aplicável.

4. Estrutura Organizacional

Conforme na Resolução nº4.433/2015, Circular nº3.503/2010 e ICVM nº 529/2012, o Grupo Mérito tem nomeado Diretor responsável pela Ouvidoria que consta devidamente registrado em sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (“UNICAD”) e junto a CVM.

Os respectivos ouvidores estão subordinados apenas ao Diretor responsável pela Ouvidoria. A estrutura do Grupo Mérito Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos, sistemas, e, ainda é segregada da unidade executora da atividade de Auditoria Interna.

É garantido o acesso pelos clientes ao seu atendimento, através de canais eficazes, amplamente divulgados, incluindo de fácil identificação e localizado nos mesmos canais que o Grupo Mérito utiliza para divulgar os seus produtos e serviços.

Os serviços prestados pela Ouvidoria são gratuitos e identificados por número de protocolo, sendo mantido todo histórico do atendimento e da solução obtida pelo período determinado em norma.

4.1. Departamento de Ouvidoria.

A Ouvidoria do Grupo Mérito tem como atribuição:

- Prestar atendimento às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços do Grupo Mérito e que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário.
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas, providências adotadas e prazos para resposta.
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo estipulado;
- Comunicar-se com os componentes organizacionais internos do Grupo Mérito para obter os esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos;
- Implementar e divulgar às áreas impactadas do Grupo Mérito munido com relatórios estatísticos e gerenciais objetivando contribuir na adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, além de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no segmento de atuação;
- Atuar como mediador de conflitos entre empresa do Grupo Mérito e os reclamantes.
- Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;
- Elaborar e encaminhar à auditoria interna e a Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.
- Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria à clientes e usuários em atendimento, em conformidade às exigências regulatórias.

4.2. Diretor responsável pela Auditoria.

- Aprovar a Política de Ouvidoria;
- Avaliar Relatório relativo as atividades de ouvidoria para atendimento a Resolução Bacen nº 4.433 e ICVM 529/2012 nos períodos semestrais, e, sempre que identificada ocorrência relevante;
- Receber retorno do relatório e avaliar pareceres da Auditoria Interna e Auditoria Externa e seus respectivos planos de ação;
- Monitorar, aprovar e/ou reprovar soluções adotadas, além de fiscalizar a capacidade e infraestrutura para o atendimento das reclamações de clientes e usuários sobre os produtos e serviços;
- Submeter o(s) integrantes(s) da Ouvidoria, caso aplicável, a exame de certificação e a promover periódica atualização dos conhecimentos do(s) integrantes(s) da Ouvidoria, incluindo nos processos, produtos e serviços desenvolvidos pelo Grupo Mérito

5. Canais de Atendimento e transparência.

O Grupo Mérito, divulga amplamente aos seus clientes, fornecedores e parceiros a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando o atendimento pela Ouvidoria

A Política estará disponível no site das empresas do Grupo Mérito (<http://meritodtvm.com.br/> e <https://meritoinvestimentos.com.br/>), em atendimento às exigências regulatórias.

Para obtenção de atendimento e cadastramento de reclamações, são disponibilizados os seguintes canais de Ouvidoria:

Telefone: 0800.672.1100 (ligação gratuita);
Site: https://meritoinvestimentos.com.br/ e http://meritodtvm.com.br/
Correspondência física para o endereço: A/C Ouvidoria - Rua Funchal, nº 418 21º Andar Vila Olímpia São Paulo SP CEP: 04551-060.
O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).

Para fins da transparência ao atendimento, o Grupo Mérito declara que, todas as informações previstas no art. 9º da Resolução CMN nº 4.433/2015, relacionadas à Ouvidoria, constam expressamente do Estatuto Social e Contrato Social da Mérito Investimentos e Mérito DTVM. Assim todas as regras de conduta, procedimentos e prazos exigidos nos arts. 5º ao 11º da Instrução CVM nº 529/2012 serão devidamente cumpridos pela Ouvidoria.

6. Fluxo de atendimento.

Em todos os canais de atendimento, físico ou eletrônico, é necessário que o cliente se identifique com o CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria.

A reclamação do cliente será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas comerciais/operacionais solicitando os detalhes sobre o caso relatado pelo cliente.

Com as informações do caso, a Ouvidoria enviará o seu parecer ao cliente no prazo legal, com todos os fundamentos que a levaram a classificar a demanda como procedente ou improcedente

Os casos recebidos diretamente na Ouvidoria ou aqueles recebidos via órgãos reguladores, obedecerão aos prazos máximos de atendimento da Ouvidoria de 15

(quinze) dias, podendo chegar a 60 (sessenta) dias apenas quando se tratar de demanda relativa à fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, nos termos do artigo 7º, inciso I, e artigo 10º, parágrafo 1º, da Instrução CVM nº 529/2012.

As demandas recebidas pela Ouvidoria oriunda dos órgãos reguladores e órgãos públicos não poderão ultrapassar o prazo máximo de atendimento de 10 (dez) dias úteis, 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.

Tais prazos serão contados a partir da data de abertura da demanda, o qual será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo. O atendimento será gravado, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

A classificação dos casos de prioridade e os prazos máximos de atendimento, conforme artigo 7º, V, da ICVM nº 529/2012, conforme definido pelo Diretor responsável pela Ouvidoria.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial, excepcionalmente, a Ouvidoria comunicará ao cliente, dentro do prazo limite inicial, as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o prazo adicional necessário para a resposta final. O prazo adicional não poderá ser superior ao prazo inicial, só poderá ser prorrogado uma única vez e deverá ser contado a partir da comunicação de extensão ao cliente.

7. Relatórios.

O Departamento de Ouvidoria preparará os relatórios com auxílio da equipe do Departamento de Compliance e Controles Internos, conforme aplicável.

Deverão ser produzidos dois tipos de relatórios:

- **Até o último dia útil dos meses de janeiro e julho de cada ano**, o relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria no exercício e cumprimento de suas atribuições **para o Diretor responsável pela Ouvidoria**; e
- **Até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre civil (30 de junho e 31 de dezembro)** os relatórios estatísticos e gerenciais objetivando contribuir para a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no segmento de atuação **para a Diretoria**;