

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria tem como objetivo definir, direcionar e padronizar os procedimentos operacionais de ouvidoria da Lastro DTVM, com a missão de ser um canal de comunicação do cliente com a Instituição, de acordo com a Resolução BCB 4.860/2020 e Resolução CVM 43.

2. INTRODUÇÃO

2.1. Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria:

A LASTRO DTVM, com amparo legal no artigo 5º, inciso II-b da Resolução nº 4.860 de 2020 e no artigo 4º da Res CVM 43, adota o Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria junto à ABRACAM (Associação Brasileira das Corretoras de Câmbio), com o compromisso de zelar pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta política.

2.2. É atribuição da Ouvidoria:

- Receber, registrar, analisar, instruir e responder às consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes relacionadas às atividades desenvolvidas pela LASTRO DTVM, as quais, do ponto de vista do cliente, não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento diretos e habituais da instituição e conseqüente foram recepcionadas pelo Serviço de Compartilhamento de Ouvidoria da ABRACAM;
- Prestar esclarecimentos necessários do andamento das demandas aos clientes, encaminhando respostas conclusivas dentro do prazo estabelecido (diante da determinação elencada nesta política) à Ouvidoria da ABRACAM;
- Trabalhar em parceria com todas as áreas existentes na LASTRO DTVM, atuando na prevenção e mediação, acompanhando diretamente o processo de ocorrências, visando o sucesso na solução de conflitos;
- Implementar relatórios estatísticos e gerenciais com o objetivo de contribuir com a adoção de medidas que minimizem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, contribuindo diretamente com o aprimoramento dos controles internos, bem como com a qualidade dos serviços prestados em todos os segmentos de atuação da LASTRO DTVM;

- Manter a Diretoria informada sobre problemas e deficiências detectadas no cumprimento de suas atribuições e sobre os resultados diante das medidas adotadas pelos responsáveis da instituição e/ou área envolvida para solucioná-los;

2.3. São princípios da Ouvidoria:

Uma vez acionada, a Ouvidoria deve agir com imparcialidade, impessoalidade e responsabilidade para promover um atendimento com cortesia e respeito ao cliente.

Para tanto, a LASTRO DTVM mantém uma estrutura organizacional com o compromisso de assegurar o cumprimento das normas legais relativas ao direito do consumidor, atuando com um forte canal de comunicação entre clientes/empresa, buscando sempre as melhores práticas a serem adotadas para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, desde a identificação do conflito até sua solução final.

3. OCORRÊNCIAS

Os conflitos, de qualquer natureza, encaminhados à Ouvidoria, através do Sistema de Compartilhamento, devem conter todos os detalhes pertinentes ao fato corrido, bem como o nome e CPF do cliente, com um meio de contato eficaz para o retorno.

A Lastro DTVM, após o recebimento da reclamação, via Ouvidoria da ABRACAM, efetuará a classificação e análise da ocorrência, diante do impacto do valor e do cliente envolvido, dando tratamento formal e adequado às demandas recebidas, as quais deverão ser respondidas em até 07 dias úteis data do recebimento, podendo esse prazo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitando o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo a Ouvidoria ser informada, dentro desse mesmo prazo, sobre os motivos da prorrogação.

Será mantido pela Lastro DTVM o registro das informações e controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, de forma a:

- Conservar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas;
- Controlar o prazo de resposta;
- Guardar todas essas informações pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

A Lastro DTVM e a ABRACAM, diante do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria, deverão:

- Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- Divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, observadas especificações a serem estipuladas em comum acordo e conteúdo mínimo e eventualmente estabelecido pelo Banco Central do Brasil e CVM;
- Garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone – cujo número deve ser divulgado, mantido atualizado em local visível ao público nas suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários e, finalmente, registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações e controle das demandas recebidas pela Ouvidoria.

As demandas de Investidores, recepcionadas via SAC-CVM, gerarão mensagem eletrônica que terá como destinatário o Diretor Responsável pela Resolução CVM 43 cadastrado na CVM. Será enviado e-mail de alerta indicando nova demanda a ser respondida, assim como informações operacionais necessárias para acesso e utilização do sistema.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Lastro DTVM designará, perante o Banco Central do Brasil e CVM, o nome do Ouvidor, que será o mesmo da ABRACAM, diante do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria e do Diretor responsável pela Ouvidoria, o qual poderá desempenhar outra função dentro da estrutura organizacional da instituição.

5. VIGÊNCIA

A presente Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria. Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida à Diretoria, que poderá alterá-la. Será revisada e atualizada anualmente ou antecipadamente nas seguintes situações:

- Quando houver determinação expressa nesse sentido por parte dos órgãos reguladores;

- Diante de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias; e
- Quando a Diretoria, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotados, constatar a necessidade de alteração nas disposições descritas para melhor desempenho à que se destina essa política.