

Política de Ouvidoria





FOLHA DE CONTROLE

Informações Gerais

Título	Política de Ouvidoria
Número de Referência	POL_OUV_001
Número da Versão	V2
Status	Revisão
Aprovador	Conselho de Administração
Data da Aprovação	16/05/2017
Data da Próxima Revisão	1 ano após a data da última aprovação
Área Proprietária da Política	Ouvidoria
Escopo do Negócio	Grupo XP
Escopo da Geografia	Brasil
Procedimentos e Outros Documentos Relacionados	Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional do Banco Central do Brasil, Circular nº 3.503, de 26 de julho de 2010, do Banco Central do Brasil, e Instrução da Comissão de Valores Mobiliários nº 529, de 1º de novembro de 2012 e Procedimento de Ouvidoria
Dispensa da Política	NA
Palavras-chave para Procura Rápida	Reclamações, Ouvidoria, Atendimento ao Cliente, Ouvidor

Histórico de Versões

Versão	Motivo da Alteração	Data da Aprovação	Autor	Departamento
1	Versão Inicial	12/02/2015	<i>Compliance</i>	<i>Compliance</i>
2	Revisão	13/03/2017	Paulo Fernandes	Jurídico

Aprovado pelo Conselho de Administração em 16 de maio de 2017

Diretor responsável pela Ouvidoria: Fabrício Cunha de Almeida



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. VIGÊNCIA	3
3. DISPOSIÇÕES GERAIS	3
3.1 INTRODUÇÃO	3
3.2 REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL	3
4. DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS.....	3
4.1 PRINCÍPIOS GERAIS E OUVIDORA RESPONSÁVEL	3
4.2 ATRIBUIÇÕES	4
4.3 CANAIS DE ATENDIMENTOS.....	4
4.4 FLUXO DE ATENDIMENTO	5
5. DISPOSIÇÕES GERAIS	6
6. EXCEÇÕES	7



1. OBJETIVO

A presente Política de Ouvidoria (“Política”) visa definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria unificado do Grupo XP (“XP”).

2. VIGÊNCIA

A presente Política entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e permanecerá em vigor por prazo indeterminado.

Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida ao Conselho de Administração, que poderá alterá-la:

- i. quando houver determinação expressa nesse sentido por parte da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”);
- ii. diante de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias; e
- iii. quando o Conselho de Administração ou a Diretoria, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotados, constatar a necessidade de alterações.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 INTRODUÇÃO

Esta Política aplica-se aos clientes da XP que eventualmente precisem recorrer a segunda instância de atendimento (Canal de Ouvidoria). A Ouvidoria poderá ser utilizada pelos clientes que são atendidos por Agentes Autônomos de Investimento vinculados às Corretoras da XP.

3.2 REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

- i. Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional do Banco Central do Brasil (“BACEN”), que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN (“Resolução CMN nº 4.433/2015”);
- ii. Circular nº 3.503, de 26 de julho de 2010, do BACEN, 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
- iii. Instrução da Comissão de Valores Mobiliários nº 529, de 1º de novembro de 2012, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (“Instrução CVM nº 529/2012”).

4. DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS

4.1 PRINCÍPIOS GERAIS E OUVIDORA RESPONSÁVEL

A XP, atendendo às exigências legais e regulatórias, instituíram o Canal de Ouvidoria para atender as reclamações atinentes às suas atividades nos termos do art. 4º, parágrafo 2º, da Instrução nº 529/2012 da CVM.



Foi designada como Ouvidora responsável pelo atendimento de todas as demandas direcionadas ao Canal de Ouvidoria a Senhora Cyndi Sandes Zoccaratto.

4.2 ATRIBUIÇÕES

São atribuições da Ouvidoria, exercidas por meio do Canal de Ouvidoria:

- i. instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes das XP que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância, como o Serviço de Atendimento ao Cliente;
- 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 a resposta final;
- iv. encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes;
- v. comunicar-se com os componentes organizacionais internos da XP para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos;
- vi. desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à 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 mercado de valores mobiliários; e
- vii. atuar como mediador de conflitos entre a XP e os reclamantes.

4.3 CANAIS DE ATENDIMENTOS

Após aprovada, a Política será amplamente divulgada internamente e disponibilizada no site da XP e da Clear (www.xpi.com.br e www.clear.com.br) esta Política, bem como os horários e canais de atendimento da Ouvidoria.

Para atendimento às reclamações dos clientes, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

Cientes XP

- i. telefone: 0800-722-3710 (ligação gratuita);
- ii. e-mail: ouvidoria@xpi.com.br; e
- iii. correspondência física para o endereço: Ouvidoria - Av. Brigadeiro Faria Lima, 3600 | 10º andar - Itaim Bibi - São Paulo - SP | CEP 04538-132.

Cientes Clear

- i. telefone: 0800-200-5550
- ii. e-mail: ouvidoria@clear.com.br
- iii. correspondência física para o endereço: Ouvidoria - Av. Brigadeiro Faria Lima, 3600 | 10º andar - Itaim Bibi - São Paulo - SP | CEP 04538-132.



O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).

A XP conta com ferramentas de relacionamento nos atendimentos via telefone e e-mail para o gerenciamento das demandas de Ouvidoria, o que permite um controle e acompanhamento de todas as reclamações abertas.

A Ouvidoria da XP, de forma imparcial, sob a supervisão da Ouvidora responsável e reportando-se diretamente ao Conselho de Administração ou à Diretoria, na ausência deste, atua 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); e
- 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.

Todas as obrigações previstas no art. 16 da Resolução CMN nº 4.433/2015 estão sendo cumpridas XP, sendo que todos os funcionários responsáveis pela Ouvidoria estão devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica.

As informações previstas no art. 9º da Resolução CMN nº 4.433/2015, relacionadas à Ouvidoria, constam expressamente do Estatuto Social da XP Investimentos CCTVM S.A.

Todas as regras de conduta, procedimentos e prazos exigidos nos arts. 5º ao 11º da Instrução CVM nº 529/2012 estão sendo devidamente cumpridos pela Ouvidoria.

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis no site da XP, em suas dependências, destinadas ao atendimento de clientes nos escritórios parceiros, bem como nos extratos, comprovantes, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e de publicidade, e documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

4.4 FLUXO DE ATENDIMENTO

O direcionamento das reclamações deve, primeiro, ser feito para o Serviço de Atendimento ao Cliente e/ou ao contato comercial que o cliente tiver dentro da XP, conforme o caso.

Para ser elegível ao atendimento da Ouvidoria, o cliente deve:

- i. ter uma ocorrência/caso/protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução, a partir de 3 (três) dias úteis, sobre o mesmo assunto;
- ii. ter uma ocorrência registrada nos canais de primeira instância, solucionada e com resposta não satisfatória, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;
- iii. ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto;



- iv. ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN/CVM/Imprensa/Mídia), nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.

Caso o cliente não fique satisfeito com o atendimento e a solução apresentada, a Ouvidoria será acionada e solicitará ao cliente o protocolo de atendimento dos canais primários, de modo a garantir o fluxo correto das demandas e o cumprimento desta Política.

Em todos os canais de atendimento, é necessário que o cliente informe o seu código de cliente ou 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 e/ou Agente Autônomo de Investimentos 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.

Para os casos recebidos diretamente na Ouvidoria ou aqueles recebidos via Ouvidoria da CVM, os prazos máximos de atendimento da Ouvidoria são de 15 (quinze) dias, 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, nos termos do artigo 7º, inciso I, e artigo 10º, parágrafo 1º, da Instrução CVM nº 529/2012.

Para os casos recebidos via Ouvidoria BACEN, o prazo máximo de atendimento da Ouvidoria não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, nos termos do artigo 6º, parágrafo 2º, da Resolução CMN nº 4.433/2015.

Tais prazos serão contados a partir da data de abertura da demanda, o qual será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo.

A classificação dos casos de prioridade e os prazos máximos de atendimento, conforme artigo 7º, V, da Instrução CVM nº 529/2012, estão definidos no Procedimento de 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.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

A Ouvidora responsável nomeada foi devidamente registrada junto ao BACEN, via sistema UNICAD.

Nos termos do artigo 9º, inciso II, da Instrução CVM nº 529/2012, a Ouvidora deve elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da XP, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega do relatório.



O Diretor responsável pela Ouvidoria, por sua vez, deverá elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, no prazo de 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre. O conteúdo do relatório deve estar de acordo com o Anexo 12 da Instrução CVM nº 529/2012.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, bem como os relatórios semestrais da Ouvidoria permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos.

6. EXCEÇÕES

Para os casos de exceção ao cumprimento das regras previstas nessa Política, o solicitante deverá apresentar pedido de exceção a Diretoria com as razões que o fundamentam, sendo que a aprovação do pedido deverá ser feita por, no mínimo, 2 (dois) diretores da XP.