Política de Ouvidoria



SUMÁRIO

1. OBJETIVO 2
2. DEFINIÇÕES 2
3. VIGÊNCIA 2
4. DISPOSIÇÕES GERAIS 2
4.1 INTRODUÇÃO 2
4.2 REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL 3
5. DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS 3
5.1 PRINCÍPIOS GERAIS E OUVIDORIA RESPONSÁVEL 3
5.2 ATRIBUIÇÕES 4
5.3 CANAIS DE ATENDIMENTOS 5
5.4 FLUXO DE ATENDIMENTO 6
6. OBRIGAÇÕES LEGAIS 7
7. ALÇADA FINANCEIRA E CONFLITO DE INTERESSES 8
8. CRITÉRIOS DE DESIGNAÇÃO, DESTITUIÇÃO E DO TEMPO DE DURAÇÃO DO MANDATO DO OUVIDOR 8

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria ("Política") tem por objetivo definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria do Grupo XP Inc ("Grupo").

2. DEFINIÇÕES

Reclamação: pode ser definida como a manifestação de insatisfação por parte do cliente, em território de atuação das instituições do Grupo, geralmente relacionada ao:

(i) Padrão de serviço das Companhias;

(ii) Ação ou omissão das Companhias que implique em consequências gravosas ao cliente;

(iii) Atraso na resolução de um problema ou sobre a sua forma de condução por um dos profissionais; ou

(iv) Alegação por parte de um cliente de que uma das Companhias deixou de observar os procedimentos adequados no exercício de sua atividade.

Grupo XP Inc. ("Grupo" ou "XP"): Empresas Controladas pela XP Inc. e suas Coligadas, constituídas no Brasil, consideradas em conjunto.

Coligadas: As sociedades em que a XP Inc. tenha influência significativa (art. 243, §1º, da Lei nº 6.404/76).

Controladas: As sociedades nas quais a XP Inc. é Acionista Controladora.

Acionista Controlador: O acionista ou grupo de acionistas que controlam a Companhia e suas Coligadas, vinculado(s) por acordo de voto ou sob controle comum, que exerça(m) o poder de controle, direto ou indireto, sobre sociedade, nos termos da Lei nº 6.404/76.

Conglomerado Prudencial XP: a XP Investimentos CCTVM S.A., Banco XP S.A., a XP Serviços Financeiros DTVM Ltda. e demais empresas do Grupo XP Inc., constituídas no Brasil e no Exterior, que se enquadram na definição que consta da Resolução n° 4.950/21, do CMN.

3. VIGÊNCIA

A presente Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria.

Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida a Diretoria, que poderá alterá-la:

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

ii. Diante de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias; e

iii. Quando a Diretoria, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotados, constatar a necessidade de alteração na diretriz descrita.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1 INTRODUÇÃO

Esta Política aplica-se ao Grupo, para os clientes que eventualmente precisem recorrer à segunda instância de atendimento (Canal de Ouvidoria). A Ouvidoria poderá ser utilizada por todos os clientes, incluindo aqueles atendidos por Agentes Autônomos de Investimento vinculados à XP Investimentos.

4.2 REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

i. Resolução do CMN n.º 4.860/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas Instituições Financeiras e demais Instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN;

ii. Resolução BCB nº 28/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento, pelas administradoras de consórcio, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

iii. Resolução BCB n° 368/24, que altera as Resoluções BCB n° 28 e 20 para incluir em seus escopos de aplicação as sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, as sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e as sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

iv. Resolução CVM n° 43/2021, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM n.º 529, de 1º de novembro de 2012.

v. Instrução Normativa BCB n.º 265/2022, que dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil.

vi. Resolução n.º 445, do Conselho Nacional de Seguros Privado, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria ("Resolução n° 445").

vii. Resolução n.º 337/16, do Conselho Nacional de Seguros Privado, que altera dispositivo da Resolução 279 de 30 de janeiro de 2013;

viii. Circular SUSEP n.º 643/21, que disciplina o atendimento às reclamações dos consumidores de sociedades seguradoras, sociedades de capitalização e entidades abertas de previdência complementar e às denúncias no âmbito da Superintendência de Seguros Privados – Susep.

5. DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS

5.1 PRINCÍPIOS GERAIS E OUVIDORIA RESPONSÁVEL

O Grupo mantém estrutura organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre as empresas e os clientes usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Sua estrutura é composta por profissionais devidamente certificados, dedicados exclusivamente à área, além de um Diretor e Ouvidor responsável.

O Grupo mantém condições adequadas para o pleno funcionamento da Ouvidoria, assegurando acesso às informações, sistemas e alçadas necessários ao exercício de suas atividades. Para apoiar sua atuação, a Ouvidoria utiliza CRM, que centraliza as demandas dos clientes e permite uma visão integrada dos canais previamente acionados, contribuindo para um atendimento mais ágil, assertivo e contextualizado. Além disso, a área conta com acesso a sistemas e níveis de atuação compatíveis com suas atribuições, participa

de treinamentos regulares sobre produtos e procedimentos internos e dispõe de base de conhecimento continuamente atualizada.

A Ouvidoria adota práticas de controle voltadas à segurança, à confiabilidade e à efetividade de seus processos. Para isso, conta com Procedimento Operacional de observância obrigatória por todos os integrantes do Canal, com orientações claras para a identificação, o registro, a análise e o tratamento das demandas dos clientes. A Ouvidoria utiliza CRM para registrar e armazenar as manifestações, bem como para disponibilizar automaticamente informações cadastrais relevantes dos clientes reclamantes, facilitando sua identificação e o adequado tratamento de cada caso. A ferramenta também viabiliza a interação com as áreas responsáveis, permitindo a obtenção de esclarecimentos e subsídios necessários à apuração das ocorrências, com controle de SLA e centralização das informações em um único ambiente. Por meio desse sistema, a Ouvidoria também realiza o envio de respostas aos clientes por e-mail. Adicionalmente, a área é submetida a auditorias anuais, com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações previstas nas Resoluções de Ouvidoria, inclusive quanto aos prazos e à adequação das respostas.

O Grupo designou perante o BACEN e SUSEP os nomes do Ouvidor e Diretor responsável pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política. Também foi designado, o Diretor responsável pelo atendimento das demandas registradas no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão).

5.2 ATRIBUIÇÕES

São atribuições da Ouvidoria:

i. Prestar atendimento às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços do Grupo que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário.

ii. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas, providencias adotadas e prazos para resposta.

iii. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo estipulado;

iv. Comunicar-se com os componentes organizacionais internos 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;

v. Implementar e divulgar às áreas impactadas, 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;

vi. Atuar como mediador de conflitos entre o Grupo e os reclamantes.

vii. Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;

viii. Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria e a Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

ix. Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria à clientes e usuários em atendimento, em conformidade às exigências regulatórias.

5.3 CANAIS DE ATENDIMENTOS

O Grupo 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 da XP Investimentos (www.xpi.com.br), em atendimento às exigências regulatórias.

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

i. Assuntos relacionados a Banco XP, XP DTVM e XP Investimentos, bem como suas marcas Clear Corretora e Rico Investimentos: Telefone: 0800 722 3730 (ligação gratuita);

ii. Assuntos relacionados a XP Vida e Previdência: Telefone 0800 883 6332 (ligação gratuita);

iii. Atendimento para Deficientes Auditivos ou problemas de fala https://nuvidio.com/xp.investimentos.saclibrasxp;

iv. XP Investimentos, XP DTVM, Banco XP e XP Vida, Previdência e Modal via formulário no site: https://institucional.xpi.com.br/ouvidoria.aspx/

v. Clear Corretora via formulário no site: https://www.clear.com.br/site/ouvidoria

vi. Rico Investimentos via formulário no site: https://www.rico.com.vc/ouvidoria/

vii. Correspondência física para o endereço: Ouvidoria - Av. Chedid Jafet, 75 | 25º ao 30° andar | São Paulo Corporate Towers | Torre Sul | CEP: 04551-065

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

A Ouvidoria da XP atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito ao consumidor reportando-se diretamente à Diretoria.

Os profissionais integrantes da Ouvidoria estão aptos e certificados acerca dos temas como ética, direito e defesa do consumidor e mediação de conflitos. A XP promove a atualização periódica de conhecimento dos profissionais da Ouvidoria através de treinamentos, conforme as especificações dos órgãos reguladores.

As informações previstas nos artigo 8º da Resolução CMN n.º 4.860/2020 e a Resolução BCB nº 28/2020, relacionadas à Ouvidoria, constam expressamente do Estatuto Social das empresas reguladas que compõem o Grupo.

Todas as regras de conduta, procedimentos e prazos exigidos nos artigos 5º ao 11º da Resolução CVM n.º 43/2021 e nos artigos 4º ao 7º, da Resolução CNSP n.º 445, estão sendo devidamente cumpridos pela Ouvidoria.

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis nos sites 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.

5.4 FLUXO DE ATENDIMENTO

O direcionamento das reclamações deve, inicialmente, ser realizado para os canais de atendimento, incluído o SAC.

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/caso/protocolo registrado no SAC, aberta e sem solução, a partir de 7 (sete) dias corridos, sobre o mesmo assunto;

iii. Ter uma ocorrência registrada nos canais de primeira instância e/ou SAC, solucionada e com resposta não satisfatória, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;

iv. Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto;

v. Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN/CVM/SUSEPConsumidor.Gov/B3), nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.

vi. Excepcionalmente, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;

vii. As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas;

viii. Quando acionado pela SUSEP via PAC – Processo de Atendimento ao Consumidor ou PAS Processo Administrativo Sancionador garantir o atendimento e resposta nos prazos previstos em regulamentação vigente.

ix. Quando acionado para demandas relativas ao seguro DPVAT encaminhá-las imediatamente à ouvidoria da Seguradora Líder dos Consórcios do Seguro DPVAT S.A., ou resolvê-las, caso haja outorga de poderes neste sentido.

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.

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 n.º 157, de 10 de fevereiro de 1967, nos termos do artigo 7º, inciso I, e artigo 10º, parágrafo 1º, da Resolução CVM n.º 43/2021.

Para os casos da XP Seguros, recebidos diretamente na Ouvidoria ou aqueles recebidos via órgãos reguladores, obedecerão aos prazos máximos de atendimento da Ouvidoria de 15 (quinze) dias, podendo ser suspenso quando houver necessidade de documentos complementares, nos termos parágrafo 5º do art. 4º, da Resolução CNSP n.º 445.

As demandas recepcionadas 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 Resolução CVM n.º 43/2021, 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.

Caso seja estabelecida, contratualmente, a necessidade de colaboração entre a Ouvidoria da XP e canais análogos de instituições parceiras e/prestadoras de serviço, fica desde já assentado que a XP obedecerá estritamente às leis aplicáveis ao seu território atuação, sem prejuízo de, a seu exclusivo critério, criar procedimentos e fluxos operacionais para auxiliar a resolução de demandas de terceiros que sejam atinentes aos seus clientes.

6. OBRIGAÇÕES LEGAIS

A Ouvidora responsável nomeada está devidamente registrada junto ao BACEN, via sistema UNICAD, e junto a junto à SUSEP, via Formulário de Informações Periódicas – FIP.

Nos termos do artigo 9º, inciso II, da Resolução CVM n.º 43/2021 e artigo 4º, inciso VI, da Resolução n.º 445, 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 conteúdo do relatório deve estar de acordo com o art. 4º da Resolução n.º 445.

Para a XP Investimentos, o Diretor responsável pela Ouvidoria, por sua vez, é responsável por 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 a regulamentação aplicável, instrução Resolução da CVM n.º 43/2021.

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

7. ALÇADA FINANCEIRA E CONFLITO DE INTERESSES

A alçada financeira do Ouvidor, não poderá ser inferior ao definido na Resolução CNSP n.º 445, sendo que os valores a serem pagos serão contabilizados no centro de custo da área responsável pelo evento ou processo que motivou a reclamação.

Em situação de conflito de interesse, o integrante da ouvidoria não poderá atuar na reclamação. Nestes casos a análise deverá ser realizada diretamente pelo Ouvidor.

Na hipótese de conflito de interesse que se der em relação ao Ouvidor, o caso deverá ser submetido a análise do diretor de Ouvidoria.

8. CRITÉRIOS DE DESIGNAÇÃO, DESTITUIÇÃO E DO TEMPO DE DURAÇÃO DO MANDATO DO OUVIDOR

A Diretoria da XP indicará funcionário para ocupar o cargo de Ouvidor. São atributos necessários ao exercício do cargo de Ouvidor: (i) possuir elevado padrão ético e moral, capaz de lhe garantir conduta imparcial e senso de justiça; (ii) trabalhar com senso de igualdade, transparência, integridade e respeito; (iii) exercer sua atividade com coerência, independência e autonomia e ter o compromisso na busca de soluções efetivas; e (iv) atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidade.

O prazo do mandato do Ouvidor é de 3 (três) anos, sendo permitida a reeleição.

Caso, no exercício da função de Ouvidor, seja constatada qualquer irregularidade, improbidade ou situação de conflito que implique em risco de imagem à XP ou prejuízo aos clientes e usuários ou à XP, o Ouvidor será destituído de suas funções e imediatamente substituído. O desempenho do Ouvidor será avaliado de forma permanente pela Diretoria.