

# Olá.

POLITICA – OUVIDORIA

ID: CO-PL010

Versão: 5.0

Emissão: Dezembro 2023

Área: Compliance / Ouvidoria

## SUMÁRIO

### Sumário

1.	OBJETIVO .....	2
2.	INTRODUÇÃO .....	2
3.	RESPONSABILIDADE DO OUVIDOR.....	2
4.	PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA .....	3
5.	ESTRUTURA .....	3
6.	DIVULGAÇÃO.....	4
7.	RECEBIMENTO DE DEMANDAS .....	4
8.	CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS .....	4
9.	RELATÓRIO DE OUVIDORIA.....	5
10.	PRAZO DE VALIDADE.....	6
11.	CONTROLE DE VERSÕES .....	6

ID: CO-PL010	Versão: 5.0	Área Responsável: Compliance / Ouvidoria	Última Revisão: Data: DEZ/2023
-----------------	----------------	---	-----------------------------------

## 1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria (“Política”) tem como objetivo prover direcionamento e padronização dos critérios operacionais sobre o componente organizacional de Ouvidoria da Toro Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“Toro”, “Toro CTVM” ou “Corretora”), de que trata a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 23 de julho de 2015 e Resolução CVM 43 de 17 de agosto de 2021.

## 2. INTRODUÇÃO

É atribuição da Ouvidoria receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição.

A Ouvidoria deve:

- (i) Agir com Impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade;
- (ii) Atender com cortesia e respeito;
- (iii) Atuar na prevenção, mediação e na solução de conflitos;
- (iv) Trabalhar em parceria com diversos setores da Toro CTVM e acompanhar o processo das ocorrências, garantindo assim um retorno ao solicitante.

## 3. RESPONSABILIDADE DO OUVIDOR

O Ouvidor possui as seguintes responsabilidades:

- (i) Comunicar-se com os componentes internos da Toro para obter esclarecimentos e providências necessárias para solução de demandas, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos e que suas demandas sejam adequadamente registradas, instruídas, analisadas e recebam tratamento formal.
- (ii) 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;

ID: CO-PL010	Versão: 5.0	Área Responsável: Compliance / Ouvidoria	Última Revisão: Data: DEZ/2023
-----------------	----------------	---	-----------------------------------

- (iii) Atuar como mediador de conflitos entre a Toro e os clientes, podendo ser estabelecida, a critério da Corretora, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos; e
- (iv) Funcionar como “termômetro” para o público no sentido de avaliar possíveis riscos, informando a Diretoria sobre os problemas e deficiências detectados e as medidas adotadas para solucionar-las, mediante demanda de clientes.

#### 4. PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

São princípios que norteiam os trabalhos da Ouvidoria:

- Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza, devendo-se agir com probidade;
- Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva, pautada em procedimentos uniformes de acesso à Ouvidoria;
- Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local, sempre de boa-fé;
- Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos;
- Eficiência: buscar solução imparcial a todos os casos no menor tempo possível; e
- Acessibilidade: o acesso à Ouvidoria deve ser desprovido de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor. As comunicações devem usar linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente.

#### 5. ESTRUTURA

A estrutura da Ouvidoria se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços, atividades, processos e sistemas da Toro CTVM e está segregada das unidades executoras da Instituição. A Ouvidoria está sob a responsabilidade do Diretor e conta com Ouvidor na forma da regulação.

O integrante da Ouvidoria deve se apresentar apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Os dados relativos ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor se apresentam inseridos e devem ser mantidos atualizados no Sistema de Informações do UNICAD.

ID: CO-PL010	Versão: 5.0	Área Responsável: Compliance / Ouvidoria	Última Revisão: Data: DEZ/2023
-----------------	----------------	---	-----------------------------------

## 6. DIVULGAÇÃO

No intuito de propiciar aos clientes/usuários a existência e serviços da Ouvidoria, bem como informações acerca da sua finalidade e os meios de contato, a Toro CTVM divulga o canal de Ouvidoria no site da corretora e nos materiais que são entregues aos clientes.

## 7. RECEBIMENTO DE DEMANDAS

As manifestações de qualquer natureza encaminhadas à Ouvidoria devem conter: nome do cliente, CPF, meio de contato para retorno e informações sobre o fato. A fim de responder as dúvidas dos clientes e melhor atendê-lo, a Toro utiliza um sistema de protocolo. Cada protocolo é atribuído a um número exclusivo, que o cliente pode usar para monitorar o status do seu atendimento entrando em contato por meio do telefone da Ouvidoria.

Após o registro da reclamação, o cliente receberá um número de protocolo do atendimento e a informação do prazo máximo de resposta conclusiva para demanda de 10 dias úteis ou 15 dias corridos, o que for menor, contados da data de abertura da demanda. Ao receber a demanda através do telefone, a Ouvidoria identifica o cliente e caso seja o seu primeiro contato, este é direcionado ao SAC. Caso a demanda seja pertinente a outra sociedade, a Ouvidoria indicará, sempre que possível, o canal adequado para que o cliente formule sua demanda.

Excepcionalmente, e nos casos em que reputar pertinente, a Ouvidoria poderá recepcionar demandas que não tenham sido inicialmente tratadas pelos canais de atendimento primário da Corretora. Além disso, incumbe à Ouvidoria o atendimento às demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, pela CVM, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

As demandas, quando formuladas por telefone, serão gravadas. Quando forem veiculadas por documento escrito ou meio eletrônico, terão as respectivas documentações arquivadas.

## 8. CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DAS OCORRÊNCIAS

Os casos de prioridade no atendimento, por decisão interna da Toro CTVM, serão os que tenham algum impacto na atividade do demandante e nos casos dos valores envolvidos gerarem prejuízo relevante ao reclamante.

ID: CO-PL010	Versão: 5.0	Área Responsável: Compliance / Ouvidoria	Última Revisão: Data: DEZ/2023
-----------------	----------------	---	-----------------------------------

Classificação das ocorrências:

- (i) Improcedentes: intervenções cuja origem não é fundamentada;
- (ii) Procedentes solucionadas: reclamações cuja natureza foi embasada e devidamente resolvida;
- (iii) Procedentes não solucionadas: situação que embora tratada, aguarda solução das partes.

As ocorrências que veicularem mais de um pedido poderão ser parcialmente procedentes, conforme o caso.

Após analisadas, as reclamações são encaminhadas às Áreas Responsáveis, para os devidos esclarecimentos. A área responsável responde à Ouvidoria, respeitando o prazo estabelecido pela legislação.

Colocando-se na posição do cliente, a Ouvidoria analisa a resposta. Neste momento é de vital importância analisar se todos os pontos foram esclarecidos. Se necessário, a Ouvidoria solicitará à unidade responsável mais esclarecimento.

Obtendo as explicações necessárias a Ouvidoria encaminha a resposta ao solicitante, pelo meio de comunicação por ele escolhido.

## 9. RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Os Relatórios de Ouvidoria devem ser emitidos com periodicidade semestral, no qual constem as atividades da Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro ou sempre que identificada ocorrência relevante, na forma definida pelo Banco Central do Brasil e CVM. Referidos relatórios devem conter dados quantitativos e qualitativos acerca da atuação da Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

Em conformidade com a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 23 de julho de 2015, artigo 6º, inciso V, o Relatório Semestral deverá ser encaminhado à Auditoria Interna e à Diretoria, para que seja emitido um parecer e arquivado na sede da instituição, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos.

ID: CO-PL010	Versão: 5.0	Área Responsável: Compliance / Ouvidoria	Última Revisão: Data: DEZ/2023
-----------------	----------------	---	-----------------------------------

## 10. PRAZO DE VALIDADE

A presente Política foi aprovada pela Diretoria da Corretora e será revisada anualmente ou em período inferior, caso venha a ser necessário considerando os princípios e diretrizes aqui previstos, bem como a legislação aplicável.

## 11. CONTROLE DE VERSÕES

Item	O que foi alterado	Data	Responsável
1	12/01/2018	Aprovação da política	Diretoria
2	11/01/2019	Revisão anual	Diretoria
3	07/01/2020	Aprovação da revisão anual	Diretoria
4	22/12/2022	Aprovação da revisão anual	Diretoria
5	11/12/2023	Revisão e aprovação anual	Diretoria

ID: CO-PL010	Versão: 5.0	Área Responsável: Compliance / Ouvidoria	Última Revisão: Data: DEZ/2023
-----------------	----------------	---	-----------------------------------

Obrigado.

[www.toroinvestimentos.com.br](http://www.toroinvestimentos.com.br)