



Política de Relacionamento com o Cliente

Versão 1.1 - Março 2022

1 – Introdução

A presente política contempla ao estabelecido pelo Conselho Monetário Nacional através da Resolução CMN nº 4949 de 30 de setembro de 2021, que dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros prestados pela Toro Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“Toro”, “Toro CTVM” ou “Corretora”).

Para efeito desta política, o relacionamento com clientes e usuários abrange as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços.

Esta política se aplica, sem exceção, a todos os seus colaboradores.

2 – Objetivo

Estabelecer princípios e diretrizes que norteiem as ações dos colaboradores com clientes e usuários de produtos e serviços da Corretora, aumentando o grau de satisfação e proporcionando um relacionamento contínuo e cada vez mais próximo.

3 – Princípios

No relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços, a Corretora conduz suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem Corretora de credibilidade, segurança e competência.

A Corretora para alinhamento com seus princípios observa as seguintes ações:

- (i) Promoção de cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- (ii) Tratamento justo e equitativo a clientes e usuários;
- (iii) Certificação de conformidade e legitimidade de produtos e de serviços, por meio de:

- Adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários. Para mais informações, consulte:

<https://cdn.toroinvestimentos.com.br/corretora/documents/politica-de-suitability.pdf>;

- Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados. Para mais informações, consulte:

<https://www.toroinvestimentos.com.br/nossa-empresa/sua-seguranca>;

- Prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços, conforme Guia de Publicidade – de uso interno;

- Utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições. Para mais informações sobre custos, consulte:

<https://www.toroinvestimentos.com.br/info/custos>;

- Identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento – **conforme aplicável ao negócio da Toro**;

- Encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização - **conforme aplicável ao negócio da Toro**; e

- Tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:

a) o atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;

b) a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e

c) a transferência de relacionamento para outra instituição. Para mais informações sobre transferências, consulte: <https://ajuda.toroinvestimentos.com.br/hc/pt-br/articles/4402400424731-Como-transferir-a-cust%C3%B3dia-dos-meus-investimentos-portabilidade-> .

4 – Responsabilidades

Diretoria

- Aprovar a Política de Relacionamento com o Cliente e acompanhar o seu cumprimento;
- Indicar ao Banco Central do Brasil diretor responsável pelo cumprimento das obrigações previstas na Resolução CMN 4949;
- O diretor responsável deve reportar tempestivamente ao Compliance sobre operações suspeitas e/ou com indícios de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

Comercial, Operações, linhas de negócio - Primeira linha de defesa

- Identificação de clientes e devida diligência associada a tal identificação e o monitoramento contínuo da relação de negócio;
- Administração do risco gerado ao longo do ciclo de vida do cliente;
- Acompanhar as propostas de início de relacionamento dando especial atenção as relacionadas com Pessoas Expostas Politicamente (incluindo estreitos colaboradores);
- Buscar continuamente conhecer os clientes, incluindo procedimentos de verificação, coleta, validação e atualização de informações, bem como demais diligências aplicáveis;
- Empreender esforços para obter informações adicionais a respeito do propósito da relação de negócio mantida pelo cliente ou, se for o caso, por procurador legalmente constituído;
- Adotar as diligências devidas para a identificação do beneficiário final;

- Executar ações que envolvam a identificação das contrapartes das operações realizadas nos ambientes de negócios.

Monitoria da Qualidade

- Avaliar de forma independente o atendimento do cliente, conforme descrito em política específica.

Customer Success

- Garantir o sucesso do cliente ao adquirir o produto ou serviço ofertado pela sua empresa.

Recursos Humanos

- Aplicar o processo de Conheça Seu Funcionário e Prestadores de Serviços relevantes, com o objetivo de garantir padrões elevados de seus quadros;
- Monitorar a adequação e vencimento das certificações;
- Monitorar a adequação e vencimento dos treinamentos.

Compliance

- Monitorar o arcabouço regulatório referente ao relacionamento com o cliente;
- Avaliar os procedimentos internos vis a vis com à regulamentação vigente.

Auditoria Interna

- Avaliar regularmente se as políticas, metodologias e procedimentos relacionados estão com a devida diligência, são suficientes e se aplicam eficazmente na gestão e controle do atendimento ao cliente.
- Avaliar os procedimentos e controles internos para a verificação do cumprimento da atividade da segunda linha de defesa.

Ouvidoria

- Como última instância efetuar o tratamento independente das reclamações de clientes.

5 – Gerenciamento

A Corretora assegura a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários observando os seguintes aspectos:

- Concepção de produtos e de serviços;
- Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços (sempre em linha com Análise de Perfil do Investidor - API);
- Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- Divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- Mediação de conflitos;
- Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
- Transferência de relacionamento para outra Instituição, a pedido do cliente;
- Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em nome da Corretora;
- Programa de treinamento de colaboradores e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários, **sendo realizado no onboarding e existindo reciclagens anuais**;
- Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento.

A Corretora utiliza modelos de gerenciamento do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços considerando:

- (i) Implementação de controles;
- (ii) Métricas e indicadores adequados;
- (iii) Avaliação da efetividade dos processos e controles implementados;

(iv) Identificação e a correção de eventuais deficiências.

Os mecanismos de gerenciamento do relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços são submetidos a testes periódicos pelo Compliance através da atividade de Monitoria da Qualidade e pela Auditoria Interna. Caso seja identificada inconsistência, esta será reportada para Diretoria.

Os dados, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria serão mantidos à disposição do Banco Central do Brasil, demais reguladores e órgãos de defesa do consumidor pelo prazo mínimo de **dez anos**.

6 – Divulgação

Em relação à divulgação desta política, a Corretora se compromete a:

(i) Comunicar os colaboradores sobre a aprovação e futuras revisões do presente documento em seus veículos de comunicação internos.

(ii) Disponibilizar a presente política em seu site, disponível em <http://www.toroinvestimentos.com.br>.

7 – Observações

O processo avaliação do atendimento conforme artigo 6 da Resolução 4949 está descrito no documento Política de Monitoria de Qualidade – primeira linha de defesa. Como segunda linha de defesa o processo de atendimento também é avaliado pelo Compliance.

Com relação ao escopo de atuação, cabe ressaltar que não há atendimento presencial ou visitas à clientes.

Como reconhecimento à qualidade de atendimento aos seus clientes a Toro recebeu o selo RA 1000 do Reclame Aqui. Cabe ressaltar que as variantes para aquisição do selo são:

- Possuir um número de avaliações igual ou superior a 50;
- Possuir Índice de Resposta igual ou superior a 90%;
- Possuir Índice de Solução igual ou superior a 90%;

- Possuir Média das Avaliações (dadas pelo consumidor) igual ou superior a 7.

<https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/selo/>

8 – Vigência e revisão

Esse documento entra em vigor a partir da data de sua aprovação e sua revisão deve ocorrer no período máximo de 12 meses, ou sempre que se fizer necessária.

Item	Data	Alteração	Revisado por
v1	28/02/2022	Aprovação	Diretoria