



 **TORO** | Uma empresa  **Santander**

# Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2023



**Diretor Responsável**

Maria Carolina Barbosa Costa

**Ouvidores**

Mário Pacheco

Jordana Pereira



## Índice

1. Apresentação	3
2. Mensagem da Ouvidoria	4
3. Sobre a Toro Corretora	5
4. Valores da Instituição	7
5. Estrutura da Ouvidoria	8
5.1 Quadro e composição	8
5.2 Infraestrutura da Ouvidoria	8
5.3 Divulgação	9
5.4 Instalações	10
5.5 Conclusões	11
6 Governança	12
7 Estatísticas	13
7.1 Perfil dos clientes atendidos	14
7.2 Motivo das demandas	15
7.3 Classificação das demandas	16
7.4 Tempo médio de resposta conclusiva	17
8. Melhorias advindas da Ouvidoria	18
9 Considerações finais	19

## 1 - Apresentação

Esse relatório traz um resumo dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da Toro CTVM ao longo do 2º semestre de 2023, compreendendo o período de 1 de Julho de 2023 a 31 de Dezembro de 2023.

Nossa Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas de nossos clientes e usuários de nossos produtos e serviços, para reapreciação de suas reclamações e solicitações, cuja tratativa nos canais de atendimento primário foram consideradas insatisfatórias pelos demandantes.

## 2 - Mensagem da Ouvidoria

Estamos estreitamente alinhados com os pilares da Toro CTVM, e pautados nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e acessibilidade.

O nosso objetivo é representar nossos clientes dentro da corretora, exercendo papel fundamental de mediadores de conflitos, prezando pela eficiência e efetividade de nossas atividades.

Recebemos as críticas, queixas e sugestões de nossos clientes, mantemos registro, classificação e sistematização destas ocorrências, acompanhando toda a tramitação interna para garantir a resolução da manifestação apontada.

E por final, damos ciência formal, clara e objetiva aos nossos clientes e usuários de nossos serviços, das providências tomadas.

Nesse contexto, consideramos que os trabalhos da Ouvidoria da Toro CTVM no semestre em análise evidenciam a nossa responsabilidade na tratativa das demandas de nossos clientes, parte fundamental de nossa existência.

### 3 – Sobre a Toro Corretora

A Toro foi fundada em 2010 como uma empresa de consultoria de investimentos e educação financeira. Durante nossos primeiros sete anos, mais de R\$100 bilhões foram investidos com a nossa ajuda e ensinamos mais de 800 mil pessoas a investir melhor.

Mas, para alcançarmos a nossa missão de oferecer a melhor experiência digital de investimentos do mundo, vimos que precisaríamos ir mais longe. Em 2018 nos tornamos a primeira fintech a abrir a sua própria corretora.

Descomplicamos as formas de investir na Bolsa de Valores e em renda fixa. Desenvolvemos o primeiro simulador e comparador de renda fixa e criamos um jeito tão fácil de investir em ações que aposentamos o Home Broker.

Revolucionamos também a forma de cobrar nossas taxas de corretagem, deixando a escolha na mão do cliente sobre qual modalidade de corretagem ele deseja. Podendo até mesmo ter sua corretagem zerada.

No final de 2020 a TORO informou que fechou um acordo onde o Grupo Santander Brasil compra 60% das ações da empresa, o que lhe permitirá assumir o controle da companhia. A operação de compra, que ainda precisa de aprovação das autoridades econômicas, prevê a união das operações da Toro e da Pi Investimentos.

Em julho/2021, foi anunciado a compra das desenvolvedoras de softwares monetários Mobills e Monetus. Com as aquisições, 10 milhões de usuários entram no ecossistema de serviços da companhia. "Seremos a primeira corretora com visão integral do cliente, dos gastos até os investimentos, e independentemente da instituição financeira que eles utilizam", pondera Gabriel Kallas, cofundador e CEO da Toro Investimentos. Em janeiro/2022 foi aprovada a aquisição pelo Banco Central, dando desfecho ao processo e início a novas oportunidades.

Já em Junho/2023 foi anunciado a compra de 100% da empresa Toro Investimentos pelo banco Santander.

Com isso, tivemos importantes mudanças em relação à nossa diretoria atual, tendo agora como nosso CEO João Rezende, que já assumia um grande papel junto à empresa.

Hoje, mais do que nunca, podemos almejar grande. E queremos ir muito mais longe!

## 4 – Valores da Instituição

A Missão da Ouvidoria está atrelada aos valores e princípios institucionais da Toro CTVM, visando uma gestão integrada e participativa. São eles, os valores e propósitos da Corretora:

Ação de dono

Visão de time

Foco no cliente

## 5 – Estrutura da Ouvidoria

A unidade de Ouvidoria foi implementada de acordo com a natureza e complexidade do nosso produto e atividades, atendendo as exigências legais e regulamentares.

### 5.1 – Quadro e Composição

A estrutura de atendimento aos clientes na Ouvidoria é composta pelo Ouvidor Mário Pacheco e a Ouvidora Jordana Pereira, ambos certificados, sob supervisão da Diretoria de Compliance.

Nesse semestre, após o início dos treinamentos, já temos a colaboradora Rebeca Cariele, ainda em processo de certificação, auxiliando mais ativamente nas demandas internas do setor.

### 5.2 – Infraestrutura da Ouvidoria

A unidade de Ouvidoria está segregada das unidades executoras da Instituição. A Ouvidora nomeada acumula todas as funções, desde o atendimento, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento de prazos e encerramento dos atendimentos, e conta com os seguintes suportes:

- Sistema de telefonia com utilização de URA, em que permite gestão do atendimento receptivo dos clientes, possibilita acesso às gravações dos atendimentos realizados, permite a emissão de relatórios gerenciais e acompanhamento do atendimento em tempo real;
- Sistema de registro e workflow: utilizado pela Ouvidoria para registro e tratativa dos atendimentos. Software CRM especializado em gestão de relacionamento com os clientes, baseado em tecnologia web, em que também

permite realizar acompanhamentos gerenciais relativos às demandas recebidas pela Ouvidoria.

- Monitoria das ligações e dos atendimentos via WhatsApp: software especializado, instalado no desktop da Ouvidoria, em que possibilita acesso rápido e fácil a quaisquer atendimentos realizados ao cliente, além de servir de suporte em determinadas situações em que é preciso recuperar algum contato com o cliente;
- Apuração de Erros Operacionais em casos abertos pela Assessoria e o consequente retorno ao cliente com a devolutiva. Hoje acompanhamos esse processo até o pagamento em casos que é necessário algum estorno.
- Atendimento Nível dois através da criação do “Núcleo Yellow Jacket”, que trata os casos com mais complexidade ou os casos de clientes insatisfeitos na corretora como um todo, com o intuito de evitar/diminuir o escalonamento das ocorrências para: Ouvidoria, Reclame Aqui, CVM, Bacen, Procon, entre outros. Hoje tem como função principal agir de forma preventiva na tratativa dos clientes, dando orientação e sendo uma barreira ao escalonamento.
- Atendimento via SAC. Hoje nossos clientes dispõem de mais um canal público para manifestar sua demanda diretamente para nosso time de Assessoria. O canal usa o mesmo telefone da Ouvidoria e o cliente tem a opção de escolher se deseja falar no SAC ou na Ouvidoria da TORO.

### **5.3 - Divulgação**

No intuito de propiciar aos clientes e usuários de nossos serviços a existência e serviços da Ouvidoria, bem como informações acerca da sua finalidade e meios de contato, todos os canais de acesso à área são amplamente divulgados no site da corretora e em todos os materiais que são entregues

aos clientes e usuários: extratos, comprovantes eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade, na sede da corretora, em sites de reclamação “Reclame Aqui” e demais documentos que se destinem aos clientes.

Os canais da Ouvidoria seguem da seguinte forma:

- . 0800 941 0820 de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (ligação gratuita originada de telefone fixo legalmente gravada e arquivada em sistema);
- . correio eletrônico através do e-mail [ouvidoria@toroinvestimentos.com.br](mailto:ouvidoria@toroinvestimentos.com.br) com arquivo do respectivo registro no sistema;
- . carta endereçada à R. Bernardo Guimarães, 166 - Funcionários, Belo Horizonte - MG, 30140-080 com arquivo da respectiva documentação e registro no sistema.
- . contato direto pelo WhatsApp próprio da Ouvidoria: <https://bit.ly/suporte-reclamacao>

Esse último canal somente via transferência interna da ouvidoria, não sendo possível o cliente chegar direto ao setor por ele.

## 5.4 - Instalações

A Ouvidoria desenvolveu suas atividades durante o 2º semestre de 2023 no sistema híbrido, indo presencialmente uma vez a cada semana no escritório de Belo Horizonte, não afetando em nada o atendimento dos clientes ou resultados almejados. O local é adequado para funcionamento.

A Toro Investimentos disponibiliza em sua planta física, estações de trabalho adequadas, seguindo todas as normas e segurança, aos funcionários que se sentirem confortáveis para tal, localizada na R. Bernardo Guimarães, 166 - Funcionários, Belo Horizonte - MG, 30140-080

## 5.5 - Conclusões

Diante do exposto, após a avaliação do quantitativo de colaboradores, da logística implantada, dos equipamentos, das instalações e rotinas utilizadas, consideramos que é adequada a estrutura da Ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares, salvo, quando expressamente destacado neste relatório, não encontramos deficiências materiais para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

## 6 – Governança

A Ouvidoria possui legitimidade para representar o cliente na Instituição. Assim, tem o compromisso e responsabilidade de endereçar medidas preventivas e corretivas de aprimoramento de processos junto às áreas internas de negócios e produtos, convidando seus gestores a participar de reuniões, com o objetivo de discutir soluções para as questões apontadas pelos clientes insatisfeitos.

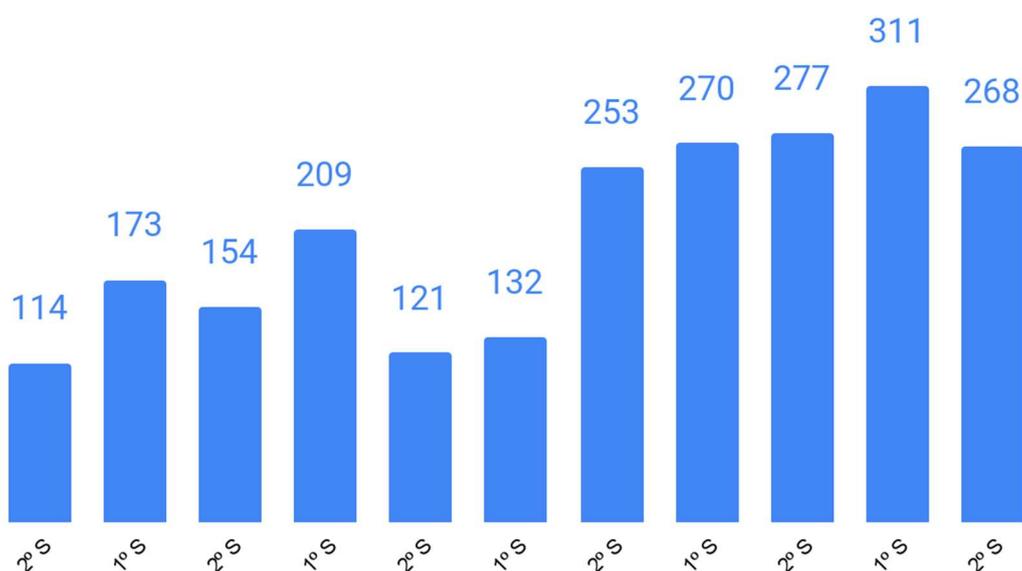
Dentre as atribuições da Ouvidoria estão:

- Acompanhar os planos de ação implantados junto às áreas internas da Toro CTVM;
- Compartilhar com as áreas envolvidas relatório informativo relacionado às ocorrências solicitadas pelos clientes ou órgãos regulamentadores;
- Recomendar melhorias nos processos através da análise das causas das ocorrências conforme Resolução 4.860/20 do Bacen e na Instrução Normativa 43/21 da CVM;
- Validar operações pleiteadas pelos clientes para de forma justa corrigir eventuais desvios.
- Atuar preventivamente em casos mais críticos no atendimento via Núcleo de Soluções.
- Reportar ao controlador os detalhes acima expostos.

## 7 – Estatísticas

As manifestações recebidas na Ouvidoria, se comparadas ao último semestre, tiveram uma queda de 15,76%. Se comparado ao mesmo período de 2022, houve uma queda de 5,42%. Hoje com uma base de clientes e demanda de atendimento bem maior que há um ano. Isso tem grande reflexo pelo aumento da qualidade dos produtos disponibilizados e serviços prestados pela TORO CTVM, além do aumento e qualificação da nossa assessoria para atender os clientes nos primeiros níveis. Embora o escalonamento ainda exista, os casos que saem da assessoria e vão parar na ouvidoria possuem uma rastreabilidade alta que facilita muito o trabalho, garantindo maior agilidade e assertividade no resultado.

### Qtde de Ocorrências na Ouvidoria TORO



A maior parte das demandas recebidas na Toro CTVM são resolvidas nos canais de atendimento primário e secundário da Corretora, sendo especificamente 99,94% dos casos. As manifestações atendidas pela Ouvidoria representam somente 0,15% das manifestações de nossos clientes e prospects.

As filas de Segundo Nível foram responsáveis por atender aproximadamente 13134 mil clientes nesse período, (aumento de 56% se comparado ao semestre anterior) que de alguma forma foram tratados, evitando o escalonamento para os canais oficiais da Ouvidoria. Esse aumento é justificado, pelo volume maior de demanda dos clientes no semestre e a melhoria do Bot (menu do whatsapp) que direciona o cliente direto para filas de segundo nível, melhorando a experiência do cliente e evitando escalonamento.

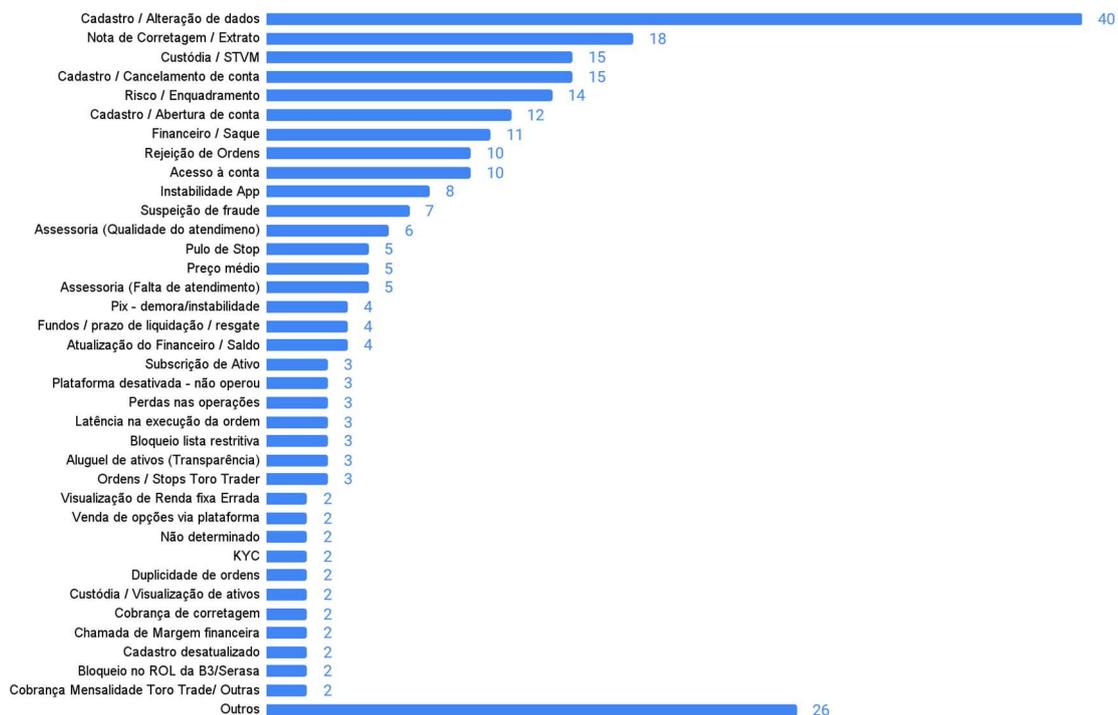
## **7.1 – Perfil dos Clientes atendidos**

O maior volume de clientes que tiveram suas demandas tratadas pela Ouvidoria da Toro CTVM é de pessoa física, representando 99,61% do total de clientes atendidos. Sendo o restante de pessoa jurídica.

## **7.2 – Motivo das demandas**

As demandas registradas na Ouvidoria são catalogadas por motivos de acordo com a Carta-Circular BACEN nº 3.298. Desta forma, trazemos os motivos relacionadas às 262 manifestações tratadas na Ouvidoria durante o 2º semestre de 2023 (considerando todas as demandas advindas dos respectivos órgãos regulamentadores e canais monitorados):

### Motivo que levou o contato com a Ouvidoria TORO



Nesse semestre temos novos desafios de melhoria e os motivos mais reclamados foram:

“Cadastro / Alteração de dados”

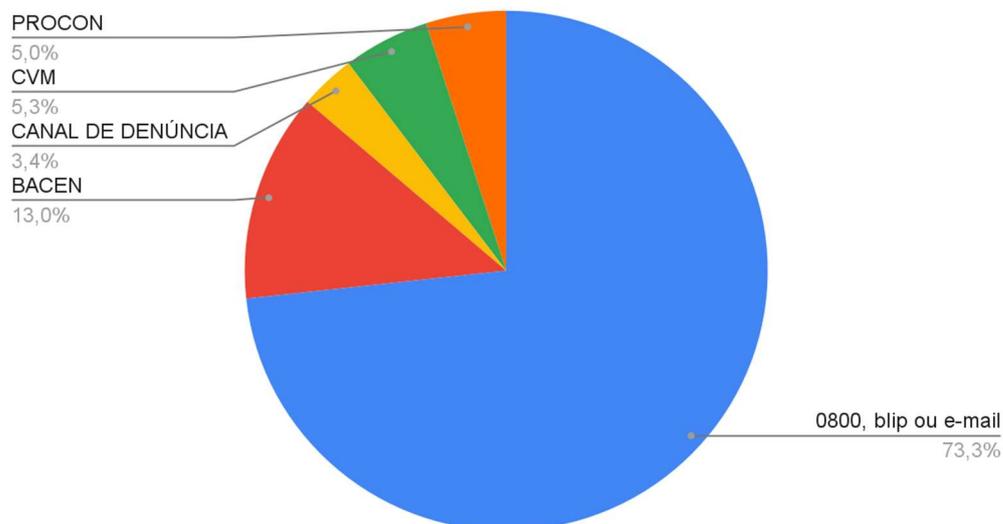
“Nota de corretagem / Extrato”

“Custódia / STVM” e;

“Cadastro / Cancelamento de conta”.

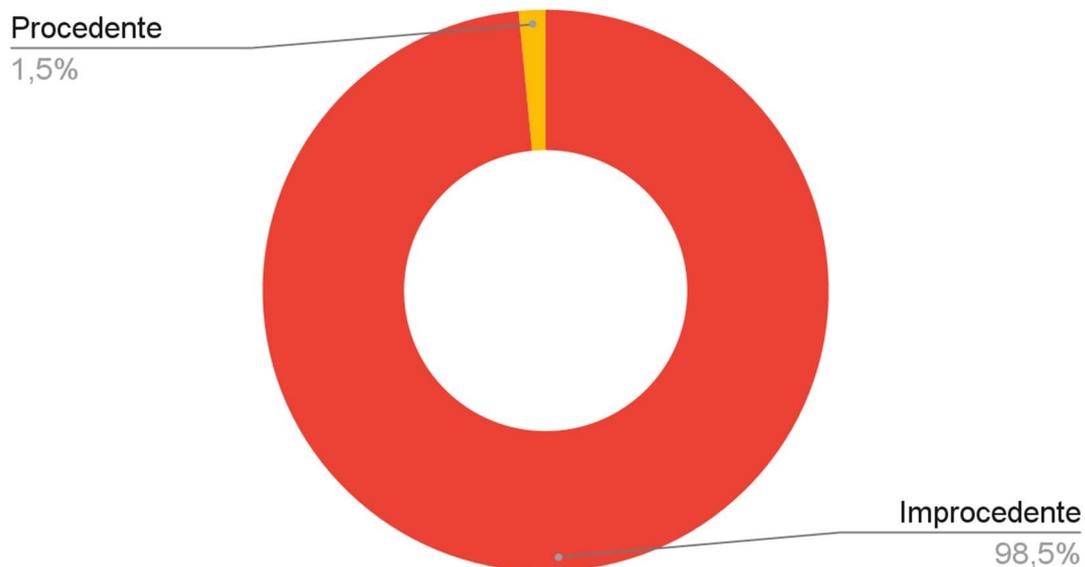
Os canais de origem das reclamações que chegam a ouvidoria estão representados no gráfico abaixo:

### Origem das Demandas de Ouvidoria



Conseguimos novamente ficar abaixo do teto estabelecido para a procedência dos casos que chegam a Ouvidoria TORO.

### Apuração das Demandas pela Ouvidoria



### 7.3- Classificação das demandas

Procedente solucionada: a manifestação do cliente tem natureza embasada e devidamente resolvida. Para estes casos foram identificadas falhas que porventura possam ter interferido no funcionamento do produto,

objeto da manifestação e/ou experiência do cliente. Assim, a resposta da Ouvidoria teve caráter de solução e reparação de medidas corretivas.

Improcedente: não existe deficiência na qualidade dos produtos, dos serviços ou atendimento oferecidos pela Corretora. Para estes casos, atendemos a manifestação do cliente, esclarecemos as dúvidas e solucionamos o problema.

De 262 manifestações na Ouvidoria, 1,5% delas foram classificadas como “procedente solucionadas” e 98,5 foram classificadas como “improcedentes”. Não houve, no período semestral, nenhum caso “procedente não solucionado”.

#### **7.4 -Tempo médio de resposta conclusiva**

De acordo com a resolução 4.860 do Bacen e instrução CVM 43, o prazo de resposta das demandas tratadas em Ouvidoria não pode ultrapassar dez dias úteis, contados da data do protocolo da demanda, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitando o número de prorrogações a 10% do total das demandas do mês e devendo o cliente, ser informado pela Ouvidoria sobre os motivos de tal prorrogação, caso ela aconteça.

No período em análise, o tempo médio de resposta (TMR) foi de 4 dias, e não houve demandas com tratativas postergadas:

## 8 – Melhorias advindas da Ouvidoria

Com o objetivo de atuar agora como terceira linha de defesa da TORO CTVM com a implementação do time Yellow Jacket as seguintes melhorias foram implementadas, levando em conta as 4 classificações de ocorrências “procedente solucionada”:

“Cadastro / Alteração de dados”

“Nota de corretagem / Extrato”

“Custódia / STVM” e;

“Cadastro / Cancelamento de conta”.

Compete lembrar que, diante do constante acompanhamento e responsabilidade da Ouvidoria em implementar melhorias como plano de meta para um canal de excelência e zelo por nossos clientes, evidenciamos que tais manifestações receberam as seguintes soluções pela Corretora:

- para as ocorrências de “Cadastro / Abertura de conta” temos em andamento várias frentes de melhoria em nossa plataforma. No âmbito interno, foram feitas alterações na caixa de e-mail, garantindo maior priorização dos casos e conseqüentemente melhora a experiência dos clientes nesse processo.

- para as ocorrências relacionadas a “Nota de corretagem / Extrato”, contratamos uma empresa terceira para gerir o automatizar o envio das notas no padrão Sinacor para os clientes.

- para as ocorrências “Custódia / STVM”, todos os processos relacionados a STVM de Renda Variável foram automatizados, dando agilidade ao processo.

- para as ocorrências “Cadastro / Cancelamento de conta”, todos os processos relacionados ao processo de cancelamento de conta, já foram melhorados e hoje temos um fluxo quase 100% automatizado.

Todas essas ações andam em paralelo e ganham robustez para garantir ao investidor a melhor experiência em investimentos do Brasil.

## 9 – Considerações Finais

A Ouvidoria da Toro CTVM reconhece a importância de suas atividades como instrumento básico para uma gestão participativa.

As manifestações procedentes solucionadas foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis, fortalecendo assim, o exercício de nossa cultura e a agilidade para resolução do problema e menor impacto possível à insatisfação de nossos clientes.

Avançaremos cada vez mais, sendo forte ferramenta à disposição de nossos clientes e usuários de nossos produtos, levando suas demandas ao conhecimento da Diretoria desta Instituição, assim como a todos os gestores responsáveis pelas áreas envolvidas, mantendo sempre o foco na satisfação de nossos Clientes.