

Política de Ouvidoria

1. Objetivo

A ouvidoria da RB Capital Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“RB Capital”) tem como objetivo (i) prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário; (ii) atuar como canal de comunicação entre a RB Capital e os seus clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e (iii) informar à diretoria a respeito das suas atividades.

2. Atribuições

As atribuições da Ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I - Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II - Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

IV - Manter a diretoria da RB Capital informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los; e

V - Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e à Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.

3. Organização

A estrutura da ouvidoria da RB Capital é compartilhada com demais empresas do Grupo RB Capital e é compatível com a natureza e a complexidade dos seus produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

A Diretoria de Compliance é responsável pelas atividades da Ouvidoria.

Os ouvidores da RB Capital foram considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

4. Atendimento

O atendimento da Ouvidoria da RB Capital é de segunda a sexta, de 9h às 12h e de 13h às 18h.

O atendimento prestado pela ouvidoria é (i) identificado por meio de número de protocolo, o qual é fornecido ao cliente ou usuário; (ii) gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e (iii) pode abranger, excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

O prazo de resposta para as demandas é de, no máximo, 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, devendo os clientes e usuários serem informados sobre os motivos da prorrogação.

5. Controle das Atividades da Ouvidoria

A RB Capital mantém sistema de informações e controle das demandas recebidas pela Ouvidoria que tem como objetivo (i) registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e (ii) garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes.

6. Relatório Semestral

A Diretoria de Compliance, responsável pela ouvidoria, deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano e encaminhá-lo à Auditoria Interna e à Diretoria.

A RB Capital divulgará, semestralmente, na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

7. Preservação e Guarda dos Registros das Atividades da Ouvidoria

Os relatórios e a documentação relativa aos atendimentos realizados, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil na sede da RB Capital, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.