

Política de Ouvidoria



Identificação

Título	Política de Ouvidoria
Código	POL0016
Tipo	Política
Versão	3ª Versão
Data de vigência	Fevereiro de 2024 a Fevereiro de 2026
Área responsável	Ouvidoria
Aprovação	Caroline Tsuchiya Silva e Carolina Ottoboni Telles Santiago

ÍNDICE

DEFINIÇÕES.....	3
1. ASPECTOS GERAIS.....	4
1.1 OBJETIVO	4
1.2 RELACIONAMENTO DO NORMATIVO COM OUTROS DOCUMENTOS.....	4
1.3 PÚBLICO-ALVO	4
2. GOVERNANÇA	4
2.1 TRANSPARÊNCIA	5
2.2 DIRETORIA DE OUVIDORIA	5
2.3 ATIVIDADES DE OUVIDORIA	6
3. PROCEDIMENTOS	7
3.1 TRATAMENTO DE DEMANDAS	7
3.1.1 RECEBIMENTO	7
3.1.2 ANÁLISE E RESPOSTAS	9
3.2 ARQUIVO DE TRATATIVAS	9
4. RELATÓRIO DE OUVIDORIA.....	10
5. VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO	11

DEFINIÇÕES

BCB	Banco Central do Brasil
Código de Ética	Código de Conduta e Ética da Vórtx
Colaboradores	Empregados e Administradores do Grupo Vórtx.
Compliance	Departamento de Compliance da Vórtx
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
Diretoria de Ouvidoria	Diretor(a) eleito(a) pela Vórtx como responsável pelos termos do Normativo relacionado
Diretoria	<i>Board</i> de diretores da Vórtx
Normativo	Este Normativo de Ouvidoria
Políticas	O corpo de Políticas aprovado e implementado pela Vórtx no desempenho de suas atividades
Resolução CMN nº 4.860/2020	Resolução do Conselho Monetário Nacional que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN.
Resolução CVM nº 43	Resolução da CVM que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários
SAC CVM	Serviço de Atendimento ao Cidadão da CVM
Ouvidor	Pessoa designada perante os órgãos reguladores como responsável por Ouvidoria
Ouvidoria	Departamento de Ouvidoria da Vórtx ou empresa terceira contratada para a prestação dos serviços de ouvidoria
Vórtx e/ou Grupo Vórtx	Grupo de empresas vinculadas societariamente e sob o controle comum, direta ou indiretamente, da Vértera Holding S.A.

1. ASPECTOS GERAIS

1.1. Objetivo

Este Normativo tem como principal intuito apresentar as diretrizes internas gerais e o funcionamento da estrutura do serviço de Ouvidoria, de modo a esclarecer a todos os Colaboradores da Vórtx como funciona o fluxo de recebimento, análise e resposta das reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da Vórtx.

Dessa forma, o presente documento descreve a estrutura e apresenta os processos adotados pela empresa no dia a dia das atividades, bem como visa identificar e estabelecer a observância dos principais procedimentos relacionados ao tema, de acordo com os requisitos regulatórios.

1.2. Relacionamento do Normativo com outros documentos

Como procedimento padrão, o Normativo deverá ser lido em conjunto com os demais Normativos da Vórtx relacionados abaixo:

- (i) Código de Ética; e
- (ii) Canal Confidencial.

1.3. Público-Alvo

Todos os Colaboradores vinculados ao Grupo Vórtx estão sujeitos a este Normativo.

2. GOVERNANÇA

Como componente organizacional constituído para atendimento da demanda de clientes, em conformidade com as disposições do BCB e CVM sobre o tema, a Ouvidoria da Vórtx é responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas e elogios, não estando vinculada às unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e Compliance, como forma de mitigação de conflitos de interesses e de atribuições.

Conforme previsto na regulamentação vigente, a estrutura da Ouvidoria da Vórtx poderá ser utilizada em qualquer uma das instituições autorizadas a funcionar pelo BCB no Grupo Vórtx, bem como

também poderá utilizar a mesma estrutura para empresas ligadas¹ ao Grupo. Ademais, as atividades de Ouvidoria também poderão ser prestadas por terceiros contratados para tanto.

2.1. Transparência

A Vórtx dá ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, garantindo celeridade e eficácia para atendimento aos seus clientes. Além de canais eletrônicos, disponibiliza acesso telefônico gratuito, mantido nos sistemas de informação do BCB e CVM, bem como contato via site institucional da Vórtx (<https://vortex.com.br/>), que contém demais documentos que se destinam aos clientes, conforme aplicável.

Por fim, fica estabelecido que a governança do referido Normativo é baseada em: (i) Diretoria de Ouvidoria e (ii) Ouvidor, ambos devidamente designados perante o BCB e CVM.

2.2. Responsabilidades da Diretoria de Ouvidoria

A Diretoria da Vórtx nomeou a Diretoria de Ouvidoria como responsável pelo cumprimento das presentes normas. Em sua atuação, a Diretoria de Ouvidoria estará subordinada diretamente à Diretoria da Vórtx, estando responsável pelas seguintes atribuições:

- (i) assegurar o cumprimento dos processos e regras deste Normativo;
- (ii) zelar pela correta prestação dos serviços de Ouvidoria pelo Ouvidor interno nomeado pela Vórtx ou por empresa terceira contratada pela Vórtx;
- (iii) estruturar os processos e sistemas necessários à implementação, aplicação e eficácia das normas deste Normativo;
- (iv) aconselhar e solucionar dúvidas e questionamentos dos Colaboradores em relação a este Normativo;
- (v) quando necessário, organizar sessões de treinamento para os Colaboradores; e

¹De acordo com a regulamentação vigente, consideram-se ligadas entre si as instituições: (i) as quais uma participe com 10% (dez por cento) ou mais do capital da outra, direta ou indiretamente; e (ii) as quais acionistas com 10% (dez por cento) ou mais do capital de uma participem com 10% (dez por cento) ou mais do capital da outra, direta ou indiretamente.

- (vi) zelar pelo sigilo e pela confidencialidade das informações.

A Diretoria da Vórtx deverá garantir que a Diretoria de Ouvidoria tenha todos os poderes e autoridade necessários para cumprir sua missão institucional. Ainda, a Diretoria da Vórtx e de Ouvidoria mantém a Ouvidoria como um componente organizacional independente em relação às áreas de riscos, conformidade (Compliance) e negócios.

A Diretoria de Ouvidoria, na forma deste Normativo, pode delegar a outros Colaboradores tarefas específicas, desde que comprovada a aptidão de tais Colaboradores em exame de certificação específica para atividades de ouvidoria, bem como realizar a contratação de empresa terceirizada para a prestação dos serviços tratados por este Normativo

Em linha ao previsto pela regulamentação vigente, o diretor responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

2.3 Atividades do Ouvidor

Considerando a compatibilidade estrutural da Ouvidoria da Vórtx com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição, dentre suas atribuições, o Ouvidor interno nomeado pela Vórtx ou a empresa contratada para a prestação de serviços terá as seguintes atribuições e deveres relacionados à sua conduta relacionada às atividades de ouvidoria:

- I. comunicar-se com as áreas internas da Vórtx para obtenção de esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução de demandas, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;
- II. atuar como um canal de comunicação entre a Vórtx e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. No entanto, o Ouvidor não estará apto para determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos, devendo reportar-se à Diretoria de Ouvidoria;
- III. prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços não solucionadas em nossos canais de atendimento primários;
- IV. 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 a finalidade de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados; e

V. informar à Diretoria da Vórtx a respeito das atividades de Ouvidoria.

Tais atribuições abrangem as seguintes atividades:

- a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- b) prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- c) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- d) manter a Diretoria da Vórtx informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solução.

A Ouvidoria da Vórtx atuará com probidade, boa fé e ética profissional, se abstendo de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor. Além disso, utilizará 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. Por fim, a Ouvidoria da Vórtx disponibilizará formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas comuns, em linha ao exigido pela regulamentação.

A Diretoria da Vórtx assegurará que o Ouvidor tenha todos os poderes e autoridade necessários para cumprir sua missão institucional, dispondo de recursos necessários e acesso às informações pertinentes para a resposta adequada às demandas, com apoio administrativo que lhe permita cumprir, de forma efetiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos estipulados.

3 PROCEDIMENTOS

3.1 Tratamento de Demandas

3.1.1 Recebimento

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Vórtx ou pela empresa terceira contratada para a prestação de serviços:

- a. será gravado, quando realizado por telefone;
- b. será devidamente arquivado, junto a evidências, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico; e

c. poderá abranger:

- (i) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
- (ii) demandas encaminhadas pelo BCB, SAC CVM, e demais órgãos públicos e/ou entidades públicas ou privadas.

A Vórtx manterá ferramenta de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, caso seja designado Ouvidor interno para a prestação das atividades de Ouvidoria, assim como também deverá ser efetuado pela empresa contratada para a prestação dos serviços de Ouvidoria, caso assim seja estipulado pela Vórtx, observando os seguintes procedimentos:

- I. recepção da ocorrência relatada do cliente ou usuário de produto ou serviço da Vórtx, encaminhada por e-mail², telefone de serviço de discagem gratuita³, correspondência⁴ ou pessoalmente, fornecendo número de protocolo ao demandante;
- II. obtenção de todos os dados da ocorrência, de forma a permitir sua análise pela Ouvidoria e áreas envolvidas;
- III. registro da ocorrência na ferramenta de controle da Ouvidoria, indicando a instituição, data do recebimento e todos os dados obtidos; e,
- IV. envio da ocorrência via e-mail à área responsável pelo produto ou serviço que está sendo objeto de questionamento, contendo as seguintes informações:
 - a. nº de protocolo da ocorrência e as informações recebidas do cliente/usuário;
 - b. data limite para resposta, a qual não pode ultrapassar o prazo informado ao cliente; e
 - c. relação de informações e documentos a serem fornecidos à Ouvidoria.

O Ouvidor interno nomeado ou a empresa terceira contratada ficará responsável por prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência ao cliente acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas, bem como orientá-lo da melhor forma possível caso o objeto demandado for de competência de outra instituição.

² E-mail de contato: ouvidoria@vortex.com.br.

³ Telefone de contato: 0800 887 0456, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

⁴ Rua Gilberto Sabino, 215, 4º andar, Pinheiros, São Paulo, SP, 05425-020.

3.1.2 Análise e Respostas

Observados os procedimentos descritos no item 4.1.1, a Ouvidoria da Vórtx registrará a área responsável e a data de encaminhamento em ferramenta interna, monitorando a data limite para resposta e cobrando, sempre que necessário, as áreas responsáveis. Quando a ocorrência se referir a uma dúvida, solicitação de informações ou sugestão do cliente, a Ouvidoria da Vórtx se limitará a encaminhar o assunto à área envolvida, encerrando o processo.

O prazo de resposta para as demandas terá um prazo estabelecido de 10 (dez) dias úteis, prazo este informado ao cliente pelo time de Ouvidoria e repassado às áreas que auxiliam na elaboração das respostas para atuação e retorno dentro deste prazo. Além disso, com o fim de organizar e, assim, determinar a ordem de atendimento e priorização das demandas, quando é recebida uma nova solicitação ocorre o disparo automático de e-mail contendo o número de protocolo da demanda, que deve observar o prazo para atendimento ora definido ou o novo prazo definido em caso de prorrogação, sendo certo que a prorrogação ocorrerá de maneira excepcional e de forma justificada ao cliente, uma única vez, por igual período. A Ouvidoria da Vórtx observará o limite de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês.

Quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, o prazo de resposta não ultrapassará o prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

Quando se tratar de demanda advinda do SAC CVM, a Vórtx comunicará à CVM as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções, nos moldes do informado anteriormente.

Recepcionadas as informações e evidências necessárias, a Ouvidoria da Vórtx verificará os fatos e a eventual necessidade de obtenção de novos dados, podendo consultar a área jurídica ou de Compliance da instituição, bem como contar com o suporte de demais áreas interna, quando necessário. A resposta a ser encaminhada ao cliente deverá passar por validação da Diretoria de Ouvidoria, quanto a forma e teor, antes do envio.

3.2 Arquivo de Tratativas

Em atendimento à regulamentação vigente, as informações relativas às demandas recebidas pela Ouvidoria, bem como gravações telefônicas (quando aplicáveis), permanecerão arquivadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

4 RELATÓRIO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da Vórtx elaborará em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, relatório quantitativo e qualitativo acerca de sua atuação, com base nos registros internos realizados e demais dados aplicáveis, e deverá encaminhar o documento aos órgãos de administração e auditoria interna da instituição até o último dia útil dos meses de janeiro e julho. Quando aplicável, poderá inserir em tal relatório proposições de medidas corretivas ou de aprimoramento das rotinas e controles internos, em decorrência da análise das reclamações recebidas. Bem como deverá disponibilizá-lo no site da instituição.

O relatório será elaborado pela Ouvidoria, com validação e considerações da Diretoria de Ouvidoria, e abordará:

- (i) avaliação da eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da Vórtx com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria;
- (ii) adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários, a logística implantada, aos equipamentos, as instalações e rotinas utilizadas;
- (iii) detalhamento das proposições da Ouvidoria à Diretoria, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas;
- (iv) avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação; e
- (v) critérios de classificação das reclamações em improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada.

A versão final do documento será disponibilizada para ciência da Diretoria da Vórtx e auditoria interna, sendo arquivado pelo prazo de 5 (cinco) anos, à disposição do BCB. Complementarmente, a Ouvidoria ficará responsável pela divulgação no site institucional da Vórtx (<https://vortex.com.br/>) de informações relativas às atividades desenvolvidas no semestre.

5 VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO

Este Normativo será revisado ao menos de forma bienal, mas sua alteração poderá ocorrer a qualquer tempo caso seja constatada necessidade de atualização do seu conteúdo.

Data	Versão	Responsável	Motivo da alteração
21 de setembro de 2021	1ª	Ouvidoria	Elaboração
1º de dezembro de 2022	2ª	Ouvidoria	Adequação
29 de fevereiro de 2024	3ª	Ouvidoria	Revisão