

Política de Ouvidoria da EQI CTVM

Dezembro de 2022

Sumário

1. Introdução	1
2. Atribuições da Ouvidoria	1
3. Procedimento	1
4. Canais de Atendimento	2
5. Ouvidor Responsável	2
6. Responsabilidades do Ouvidor	3
7. Divulgação	4
8. Prazo de Validade	4

1. Introdução

A presente Política de Ouvidoria ("Política") tem como objetivo padronizar o serviço de ouvidoria da EQI Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("EQI CTVM"), em conformidade com a Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional e Resolução nº 43 da Comissão de Valores Mobiliários.

A ouvidoria da EQI CTVM será terceirizada, sendo que caberá a um diretor estatutário da EQI CTVM a responsabilidade pela supervisão das atividades, nos termos desta Política.

2. Atribuições da Ouvidoria

A ouvidoria tem como atribuições:

- (i) 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;
- (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 observado pela regulamentação aplicável;
- (iv) manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e
- (v) elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao conselho de administração da companhia, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria.

3. Procedimento

As manifestações encaminhadas à ouvidoria deverão obrigatoriamente ser acompanhadas das seguintes informações: (i) nome completo; (ii) CPF; e (iii) dados de e-mail e telefone de contato do cliente.

O atendimento prestado pela ouvidoria deverá obedecer às seguintes premissas:

- (i) Identificação: o atendimento deverá ser identificado por número de protocolo, fornecido ao demandante; e
- (ii) Gravação: o atendimento deverá ser gravado, quando realizado por telefone, ou, quando realizado por qualquer outro meio, deverá ser documentado, via e-mail, arquivada a respectiva documentação.

Todos os procedimentos encaminhados à ouvidoria deverão ter como prazo máximo de resposta o prazo de 10 (dez) dias úteis, cuja prorrogação somente poderá ser de forma excepcional e justificada, uma vez e por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Apenas em caráter excepcional a ouvidoria poderá receber demandas que não tenham sido inicialmente tratadas pelos canais de atendimento primário da EQI CTVM. 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.

4. Canais de Atendimento

A EQI CTVM divulga amplamente a seus clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros todos os seus canais de atendimento da ouvidoria, visando facilitar o contato e agilidade na tomada de providências, quais sejam:

Telefone: 0800-770-0190

E-mail: ouvidoria@eqi.com.br

Correspondência física: Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 3600, 7º andar, conjunto 72, CEP - 04538-132, Itaim Bibi, CEP - São Paulo/SP.

5. Ouvidor Responsável

A diretoria da EQI CTVM deverá indicar o ouvidor responsável ("Ouvidor").

São atributos necessários ao exercício do cargo de Ouvidor:

- (i) possuir elevado padrão ético e moral, capaz de lhe garantir conduta imparcial e senso de justiça;

- (ii) trabalhar com senso de igualdade, transparência, integridade e respeito;
- (iii) exercer sua atividade com coerência, independência e autonomia e ter o compromisso na busca de soluções efetivas; e
- (iv) atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidade.

O prazo do mandato do Ouvidor é de 12 (doze) meses, sendo permitida uma nova indicação, pelo mesmo período, pelo conselho de administração.

Caso, no exercício da função de Ouvidor, seja identificada situação de improbidade ou que implique em risco à imagem da EQI CTVM ou suas afiliadas, o Ouvidor será imediatamente substituído.

6. Responsabilidades do Ouvidor

O Ouvidor será indicado pela EQI CTVM junto à Comissão de Valores Mobiliários ("CVM"), cujo cargo deverá ser ocupado por Ouvidor considerado apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

É de responsabilidade do Ouvidor:

- (i) Comunicação com os demais setores da EQI CTVM, providenciando esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido no prazo estabelecido;
- (ii) Desenvolver, ao final de cada semestre, 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;
- (iii) Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes, podendo ser estabelecida, a critério de cada instituição, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos; e
- (iv) Avaliar os riscos enfrentados pela EQI CTVM frente ao público em geral, com base nas reclamações recebidas e atendidas e nos relatórios

de controles internos, reportando à Diretoria sempre que entender necessário.

7. Divulgação

A EQI CTVM se compromete, com relação a divulgação dessa política, a:

(i) Disponibilizar, sem restrições, a versão completa e atualizada desta Política em seu site público e sua intranet, acessível aos colaboradores, e

(ii) Caso a Política sofra alteração e/ou futuras revisões, os colaboradores deverão ser comunicados através de seus veículos de comunicação internos.

8. Prazo de Validade

Após a aprovação da presente Política, esta deverá sofrer revisão anual ou então em período inferior, caso seja necessário tendo em vista os princípios aqui citados ou alterações na regulamentação inerente ao tema.

9. Controle de Revisões

Versão	Data	Alteração	Responsável	Aprovação
1	08/12/2022	Aprovação da Política	Caroline Fernandes	Diretoria