

Código	Versão	Documento
PEX.09	3ª	<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>

Área	Compliance		
Aprovação	Comitê Executivo	Data	05/12/2024

## 1. OBJETIVO

A presente Política estabelece princípios e diretrizes de gerenciamento relacionados ao componente organizacional de Ouvidoria da Catálise Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (a "Catálise DTVM").

A Ouvidoria da Catálise DTVM é um espaço onde clientes e demais usuários, podem registrar suas reclamações, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pela instituição. A observância e cumprimento das diretrizes desta Política é extensiva e aplicável a todos os clientes e usuários que precisem utilizar o Canal de Ouvidoria e a todos os Colaboradores da Catálise DTVM.

## 2. REGULAMENTAÇÃO

- Resolução CMN nº 4.860/20;
- Instrução Normativa BCB nº 265/22;
- Instrução Normativa BCB nº 550/24; e
- Dec. 11.034/22.

## 3. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

A Ouvidoria atua com base nos seguintes princípios:

- Independência e imparcialidade na análise das demandas;
- Atendimento gratuito e acessível aos clientes e usuários;
- Ampla divulgação do canal de Ouvidoria nos meios de comunicação da Catálise DTVM; e
- Prazos claros para resposta às solicitações.

## 4. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria está sob a supervisão da **Diretoria**, garantindo independência na atuação. Suas principais responsabilidades incluem:

- Atender e registrar reclamações, sugestões e elogios;
- Analisar e encaminhar soluções para as demandas dos clientes;

- Fornecer respostas conclusivas dentro do prazo legal de até 10 dias úteis; e
- Relatar problemas e melhorias para a alta administração da Catálise DTVM.

## **5. CANAIS DE ATENDIMENTO**

O horário de atendimento da Ouvidoria será de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis). Para atendimento às demandas dos clientes e demais usuários de produtos da Catálise DTVM são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

- Ligação gratuita para o telefone: **0800 042 0482**
- E-mail para o endereço eletrônico: [ouvidoria@catalisedtvm.com](mailto:ouvidoria@catalisedtvm.com)
- Abertura de chamado através do site: [www.catalisedtvm.com](http://www.catalisedtvm.com)

## **6. QUALIDADE E TRANSPARÊNCIA**

A Catálise DTVM realiza avaliações periódicas da qualidade do atendimento da Ouvidoria, garantindo eficiência e melhoria contínua. O Diretor responsável pela Ouvidoria elaborará relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

## **7. VIGÊNCIA E REVISÃO**

Esta política é revisada anualmente ou sempre que houver mudanças regulatórias ou no modelo de negócios.