

## Política de Ouvidoria

### I. Introdução

O Conselho Monetário Nacional, por meio da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 (“Resolução CMN nº 4.860/2020”), e o Banco Central do Brasil (“BACEN”), por meio da Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/03/2022, bem como a Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), por meio da Resolução nº 43, de 17 de agosto de 2021 (“Resolução CVM nº 43/2021”), determinaram e regulamentaram a constituição e funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria por instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN, e que atuem no âmbito do mercado de valores mobiliários regulado pela CVM, que, respectivamente, (i) tenham como clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, e/ou (ii) sejam integrantes do Sistema Brasileiro de Distribuição e/ou atuem como prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários.

#### I.A. Objetivo

Esta Política de Ouvidoria (“Política”) tem por objetivo fornecer ampla divulgação quanto à existência do componente organizacional da Ouvidoria do Banco Sumitomo Mitsui Brasileiro S.A. (“SMBCB”), das atividades realizadas por esta, e formalizar as diretrizes que norteiam sua composição, a fim de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares vigentes por todos os funcionários do SMBCB.

### II. Finalidade da Ouvidoria

A Ouvidoria representa o elo entre o SMBCB e seus clientes, tendo por finalidade prestar atendimento em última instância às demandas requeridas por clientes ou usuários (ou qualquer outro a estes legalmente equiparados) de produtos e/ou serviços oferecidos pelo SMBCB (“Requerentes”), que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário do SMBCB, e, ainda, atuar como canal de comunicação entre este e os Requerentes, inclusive na mediação de conflitos (“Finalidade”). Para os fins da regulamentação e da presente Política, por “primário” tem-se o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Além de atuar como mediador de conflitos e canal de comunicação entre o SMBCB e os usuários de seus produtos e serviços, a Ouvidoria tem por compromisso também contribuir para a melhoria contínua de (i) produtos, (ii) prestação de serviços, e (iii) atendimento aos clientes e usuários de produtos e serviços do SMBCB.

### III. Princípios e Regras de Conduta e Atuação

A atuação da Ouvidoria do SMBCB é pautada pelos seguintes princípios: i) transparência; ii) independência; iii) imparcialidade; e iv) isenção. Ademais, a Ouvidoria deverá responder, de forma completa e precisa, a todas as demandas encaminhadas, e em concordância com as seguintes regras de conduta e atuação:

- a) exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;

b) eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do Requerente;

c) utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do Requerente; e

d) uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

Caso o objeto da demanda apresentada pelo Requerente seja de competência de outra instituição, deverá a Ouvidoria do SMBCB informar o Requerente deste fato, e, sempre que possível, instruir o Requerente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

## IV. Demandas

A Ouvidoria deve verificar se o relato do Requerente é de sua competência, observando a finalidade da Ouvidoria, mencionada no item I (Introdução) acima, conforme disposta no artigo 3º, incisos I e II e parágrafo único da Resolução CMN nº 4.860/2020:

### IV. A.1. Demandas de Incompetência da Ouvidoria (Demandas Improcedentes)

Serão consideradas Demandas Improcedentes:

- I. Informativos, propagandas, currículos ou spams: o recebimento de e-mails ou cartas direcionadas à Ouvidoria que se referem a informativos, propagandas, currículos ou spams não são de escopo da Ouvidoria;
- II. Solicitação de procedimentos eminentemente operacionais: sendo entendidas aquelas, não taxativamente, solicitações de transferência de ligação ou de contato;
- III. Demandas dentro do prazo de atendimento dos canais primários do SMBCB: demandas que estejam sendo tratadas ainda pelo Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC, por exemplo, dentro do prazo legal;
- IV. Demandas oriundas de não clientes e/ou não usuários dos produtos e serviços do SMBCB: demandas que tratam de cliente e/ou usuários de produtos e serviços de outras instituições;
- V. Engano: sendo este a ocorrência não destinada ao SMBCB; e
- VI. Pedido de Informação: desde que não trate sobre produtos e/ou serviços do SMBCB ou que não seja realizado por cliente e/ou usuário de produtos e/ou serviços do SMBCB, ou ainda, que não constitua conflito potencial ou existente para o SMBCB ou a entidade de seu grupo econômico. Serão consideradas Demandas Improcedentes.

### IV. A.2. Demandas de Competência da Ouvidoria (Demandas Procedentes)

- I. Em princípio, são aquelas que não são de competência da Ouvidoria e atendem à finalidade desta, isto é, o atendimento em última instância e a atuação como canal de comunicação entre o SMBCB e seus clientes e/ou usuários de produtos e serviços;

II. Os Pedidos de Informação podem ser considerados como demanda de competência da Ouvidoria quando tratarem sobre produtos e/ou serviços do SMBCB ou que sejam solicitados em última instância por cliente e/ou usuários de produtos e/ou serviços do SMBCB, ou ainda, não sendo solicitados em última instância, constituam conflito potencial ou existente para o SMBCB; e

III. A Ouvidoria poderá, ainda, conduzir o tratamento de demandas mesmo quando o Requerente não tiver contatado previamente canais de atendimento primários da SMBCB, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, sempre que identificar que o SMBCB ou entidade de seu grupo econômico está, ou poderá estar, exposto diretamente a risco de perdas e/ou danos à sua reputação ou imagem.

## V. Atividades e Obrigações

### V.A. Atividades da Ouvidoria

No que diz respeito aos serviços prestados pelo SMBCB no âmbito do mercado financeiro, são consideradas atribuições da Ouvidoria e, conseqüentemente, do Ouvidor, as seguintes atividades:

- Atender, registrar, instruir, analisar, dar tratamento formal e adequado às demandas dos Requerentes;
- Prestar esclarecimentos aos Requerentes acerca dos andamentos das demandas, informando o prazo previsto para resposta; e
- Encaminhar ao Requerente resposta conclusiva para a demanda no prazo legalmente previsto.

Já no âmbito dos serviços prestados pelo SMBCB no mercado de capitais, a Ouvidoria tem por responsabilidade receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição, devendo, ainda, a Ouvidoria, adotar providências para:

- Comunicar-se com os componentes organizacionais internos do SMBCB para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;
- Prestar esclarecimentos aos Requerentes acerca dos andamentos das demandas, informando o prazo previsto para resposta; e
- Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes.

### V.B. Atendimento da Ouvidoria

O atendimento prestado pela Ouvidoria será mantido em sistema de informações e de controle das demandas recebidas e deverá:

- Ser identificado por meio de número de protocolo e informado ao Requerente;

- Ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por outro meio de documento escrito ou eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e
- Ser registrado internamente no histórico de atendimentos, em conjunto com as informações utilizadas na análise e as providências a serem adotadas.

#### **V. B.1. Prazos de Resposta ao Requerente**

O prazo de resposta conclusiva para as demandas não ultrapassará o limite legal de 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 o Requerente ser informado sobre os motivos da prorrogação e o prazo previsto para a solução do ocorrido.

Quando se tratar, especificamente, de demanda recebida por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) da CVM / SAC-CVM, ou que tenha como objeto a reclamação ou informação sobre produtos ou serviços do SMBCB resultado de sua atuação no âmbito do mercado de valores mobiliários, o prazo para envio de resposta conclusiva ao Requerente, conforme previsão do art. 7º, § 2º, inciso I, da Resolução CVM nº 43/2021, deverá ser de 15 (quinze) dias corridos, contados da data de protocolo da demanda, podendo ser justificadamente prorrogado, desde que o Requerente seja informado sobre os motivos da prorrogação e o prazo previsto para a solução do ocorrido, e o atendimento final não supere o prazo de 60 (sessenta) dias. Além disso, o atendimento prestado pela Ouvidoria e as providências e soluções adotadas devem ser reportados à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM – SOI no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

A Ouvidoria encerrará o procedimento quando encaminhar a Resposta Final ao Requerente.

#### **V. B.2. Avaliação Qualitativa de Atendimento**

A Ouvidoria possui instrumento telefônico de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado a clientes e usuários de produtos e serviços do SMBCB, estruturado de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

A avaliação deverá ser disponibilizada em até 01 (um) dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva ao Requerente, sendo concluída em até 05 (cinco) dias úteis, após o término do prazo de disponibilização acima mencionada, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020.

#### **V. B.3. Registro do Atendimento**

Em observância às disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020, as informações relativas às demandas recebidas pela Ouvidoria deverão permanecer registradas no sistema de informações e de controle das demandas, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, contados da data da protocolização da ocorrência pelo Requerente.

#### **V. B.4. Manutenção de documentos, relatórios e gravações de atendimento**

No mesmo sentido, a Ouvidoria manterá os relatórios e documentos relativos aos atendimentos prestados, bem como a gravação telefônica dos atendimentos, à

disposição do BACEN e da CVM, e qualquer outra entidade competente, na sede da instituição, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, contados da data do protocolo pelo Requerente, acompanhados da documentação e das providências adotadas no caso concreto. Os dados relativos à avaliação da qualidade do atendimento prestado, também, permanecerão à disposição do BACEN e da CVM, e qualquer outra entidade competente, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, contados da data da avaliação realizada pelo Requerente, sendo que neste caso, os dados relativos à avaliação qualitativa de atendimento, serão remetidos ao BACEN, na forma por ele definida na Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/03/2022.

## VI. Atribuições dos membros da Ouvidoria

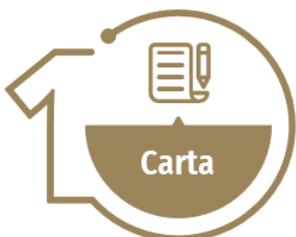
### VI.A. Atribuições do Ouvidor Titulr e demais ouvidores

São atribuições dos ouvidores para com os Requerentes:

- a. Atender, registrar, instruir, analisar, dar tratamento formal e adequado às demandas dos Requerentes;
- b. Prestar esclarecimentos aos Requerentes acerca dos andamentos das demandas, informando o prazo previsto para resposta; e
- c. Encaminhar ao Requerente resposta conclusiva para a demanda no prazo legalmente previsto;

## VII. Canais de Atendimento

Com o intuito de atender em última instância as demandas de clientes e/ou usuários (e/ou qualquer outro a estes legalmente equiparados) de produtos e/ou serviços do SMBCB ("Requerentes") que não foram solucionadas em canais primários de comunicação do SMBCB e, excepcionalmente, atender demandas em primeira instância, a Ouvidoria do SMBCB oferece 03 (três) formas de atendimento oficiais:



Endereçada ao Banco  
Sumitomo Mitsui  
Brasileiro S.A.  
Av. Paulista 37, 11º e  
12º andares  
Bela Vista – São Paulo  
– SP  
CEP 01311-902



[ouvidoria@smbcgroup.com.br](mailto:ouvidoria@smbcgroup.com.br)  
Canal de comunicação com a  
Ouvidoria do SMBCB através de  
endereço de e-mail eletrônico  
controlado e observado  
durante dias úteis das 10:00 às  
16:00hs



0800 722 2762  
Serviço de discagem  
direta gratuita (DDG)  
com atendimento aos  
clientes e usuários de  
produtos e serviços  
durante dias úteis das  
10:00 às 16:00hs