

Janeiro de 2025 – Versão 2.0

Política de Ouvidoria



Índice

1. Introdução e Objetivos	3
2. Abrangência	3
3. Princípios e Diretrizes	3
Forma de Atuação.....	4
Governança.....	5
Canais	5
Certificação	6
Relatório de Ouvidoria	6
4. Vigência e Atualização	7

1. Introdução e Objetivos

A presente Política de Ouvidoria (“Política”) estabelece as regras e diretrizes para a atuação da estrutura organizacional da Ouvidoria da WHG, dispondo sobre sua forma de atuação, atribuições e responsabilidades, conforme disposto na regulamentação aplicável.

A Ouvidoria tem como compromisso assegurar a qualidade dos atendimentos prestados aos seus clientes, buscando respostas ágeis, assertivas e conclusivas em relação às demandas, alcançando resultados sustentáveis que agreguem valor aos clientes.

2. Abrangência

A Política se aplica à Wealth High Governance Asset Management Ltda., Wealth High Governance Capital Ltda. e Wealth High Governance DTVM S.A. (em conjunto denominadas “WHG”), para os clientes que eventualmente precisem recorrer à segunda instância de atendimento (Canal de Ouvidoria).

3. Princípios e Diretrizes

A atuação da Ouvidoria deve ser imparcial e autônoma, garantindo o sigilo, imparcialidade e confidencialidade das informações, além de contribuir para o aperfeiçoamento das atividades da WHG.

A Ouvidoria tem por função:

- Atender, registrar, analisar, instruir e dar tratamento formal às demandas dos clientes.

- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- Manter a Diretoria Executiva, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informados sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los;
- Atuar como canal de comunicação entre a WHG e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- Atender em última instância as demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

Forma de Atuação

A Ouvidoria deverá ter acesso às informações e documentos necessários para o exercício de suas atividades e tratamento das demandas recebidas através de seus canais de atendimento, devendo acionar as demais áreas necessárias para que prestem o devido suporte à Ouvidoria, provendo todos os documentos e informações necessários para responder às demandas da Ouvidoria.

De acordo com a regulamentação vigente, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 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 demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria devem (i) ser identificados por meio de número de protocolo, o qual deverá ser informado ao cliente; e (ii) gravados, quando realizados por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

Para realizar o controle das demandas recebidas, a Ouvidoria deverá manter um sistema que registre o histórico do atendimento, as informações utilizadas na análise, as providências adotadas, e que controle o prazo de resposta.

Tanto a gravação da ligação, como a documentação relacionadas aos atendimentos prestados pela Ouvidoria devem ser arquivadas e mantidas à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Serão divulgadas semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Governança

A Ouvidoria constituída na WHG é compartilhada com as demais instituições integrantes da WHG, e será composta pelo Ouvidor e demais membros, conforme aplicável, além de um diretor responsável.

A Ouvidoria não está vinculada a componentes organizacionais que possam configurar conflitos de interesses, tais como as áreas responsáveis pela negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e compliance.

A WHG designou perante o BACEN e a CVM os nomes do Ouvidor e Diretor responsáveis pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política.

Canais

A WHG disponibilizará aos clientes acesso telefônico gratuito e e-mail, cujo número/ endereço deve ser:

- Divulgado e mantido atualizado em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
- Informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes; e
- Inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do BACEN e demais órgãos reguladores, conforme aplicável.

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).

Certificação

Os integrantes da Ouvidoria, incluindo o Ouvidor, deverão ter sido considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme exigido pela regulamentação aplicável. Fica excetuado da referida capacitação, o diretor responsável caso não exerça a função de ouvidor, nos termos do Art. 16, § 4º da Resolução BCN nº28 de 23/10/2020.

A designação de integrantes da Ouvidoria fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação mencionado, o qual deverá abranger, no mínimo temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

A WHG deverá assegurar a capacitação permanente dos integrantes da Ouvidoria em relação aos temas mencionados no item acima.

Relatório de Ouvidoria

O diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar Relatórios de Ouvidoria com periodicidade semestral, no qual constem as atividades da Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro ou sempre que identificada ocorrência relevante, na forma definida pelo Banco Central do Brasil e CVM.

Os relatórios mencionados devem conter dados quantitativos e qualitativos em relação às atividades da Ouvidoria, e devem ser encaminhados à Auditoria Interna e à Diretoria Executiva.

Os resultados apresentados serão divulgados no site da WHG.

O relatório será arquivado pelo prazo mínimo de 5 anos, ficando à disposição dos órgãos reguladores, conforme determinado pela regulamentação aplicável.

4. Vigência e Atualização

Esta Política será revisada em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) meses, e sua alteração acontecerá caso seja constatada necessidade de atualização do seu conteúdo. Poderá, ainda, ser alterado a qualquer tempo em razão de circunstâncias que demandem tal providência.

Controle de versões	Data	Modificado por	Descrição da mudança
1	Set/2022	Compliance	Versão inicial
2	Dez/2025	Compliance	Revisão