



Wealth High Governance

# Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2023



# Objetivo

---

O presente Relatório Semestral de Ouvidoria ("Relatório") abrange demandas relacionadas às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Wealth High Governance Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("WHG"), no período de 28 de agosto de 2023, data na qual o Banco Central do Brasil concedeu autorização para funcionamento da WHG, a 30 de dezembro de 2023, nos termos da Resolução CMN nº 4860, de 23 de outubro de 2020 e da Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

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.

# Princípios e Diretrizes

---

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

A Ouvidoria presta atendimento em última instância às demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, bem como atua como canal de comunicação entre a WHG e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, de forma equânime.

# Governança

---

A Ouvidoria da WHG é compartilhada com o seu conglomerado e funciona de forma desvinculada 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 Ouvidoria é composta atualmente por 1 (um) integrante, sendo o Ouvidor devidamente certificado, objetivando a qualificação e excelência no atendimento aos clientes e usuários, conforme exigido pela regulamentação aplicável.

A Ouvidoria pode ser acessada, gratuitamente, por meio do telefone 0800 878 9600, nos dias úteis, das 09h00 às 18h00, canal amplamente divulgado no site da WHG, pelo e-mail [whg.ouvidoria@whg.com.br](mailto:whg.ouvidoria@whg.com.br), e por meio de correspondência física, endereçada à Ouvidoria da WHG, na Av. Cidade Jardim, 803, 7º andar, conjunto 72, Itaim Bibi, São Paulo – SP, CEP 01453-000.

# Forma de Atuação

---

As demandas recebidas pela Ouvidoria são registradas, analisadas e classificadas como procedentes ou improcedentes, solucionadas dentro ou fora do prazo, com base na apuração das informações e documentos levantados no decorrer do processo.

A Ouvidoria da WHG mantém a Diretoria da instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, encaminha propostas e sugestões de aprimoramentos considerando, inclusive, os aspectos operacionais, e também, informa sobre o resultado das medidas adotadas para a solução das demandas.

# Demandas da Ouvidoria

No 2º semestre de 2023, foram registradas 3 (três) demandas diretamente na Ouvidoria, todas respondidas dentro do prazo, categorizadas e classificadas da seguinte forma:

Demandas	Quantidade	% do Total	Classificação
Reclamação	1	33,33%	Improcedente
Dúvida	1	33,33%	Procedente
Outros	1	33,33%	Improcedente

Com relação às demandas acima, temos que:

- **Reclamação:** referente falhas operacionais no portal.
- **Dúvida:** referente matérias deliberada no âmbito de fundo de investimento.
- **Outros:** referente parcerias culturais.

# Medidas Adotadas

---

Com base nas demandas recebidas, foram adotadas as seguintes medidas:

- a) Para o tratamento das reclamações referentes às falhas sistêmicas no portal de prestador de serviço terceiro, os motivos e a abrangência da responsabilidade da WHG foram detalhados ao cliente, sendo o mesmo direcionado para o devido responsável.
- b) Para o tratamento da dúvida referente matérias deliberadas em assembleia geral de cotistas no âmbito de fundo de investimento, realizamos os esclarecimentos necessários solicitados pelo cliente em conjunto com os responsáveis pela gestão do fundo. Além disso, implementamos melhorias no fluxo de aprovação de eventos fiduciários.
- a) Para o tratamento da demanda referente à parceria cultural, informamos o canal de comunicação correto, bem como garantimos a publicidade de nossos canais de comunicação.

---

Por fim, este relatório será divulgado para o público em geral, no site da WHG, com manutenção das informações aqui constantes pelo prazo de 5 (cinco) anos.

São Paulo, 31 de janeiro de 2024

DocuSigned by:  
*Marcello Pilar*  
488A6BD5D30A432...  
**Marcelo Nebias Pilar**  
Diretor responsável pela Ouvidoria perante o Banco Central do Brasil

DocuSigned by:  
*Laura Borges*  
7556FF3410734BD...  
**Laura Costantini Borges**  
Ouvidora