



Wealth High Governance

# Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2024



# 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 1º semestre de 2024, foi registrada uma única demanda na Ouvidoria, respondida dentro do prazo, categorizada e classificada da seguinte forma:

Demandas	Quantidade	% do Total	Classificação
Reclamação	0	0%	N/A
Dúvida	0	0%	N/A
Outros	1	100%	Improcedente

Para fins de transparência e visibilidade a única demanda recebida é referente à busca de oportunidades profissionais, restando claro a utilização do canal de comunicação incorreto para o tópico e inexistindo medidas a serem adotadas.

---

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, 30 de junho de 2024

**Marcelo Nebias Pilar**

Diretor responsável pela Ouvidoria perante o Banco Central do Brasil

**Laura Costantini Borges**

Ouvidora