



Política de Ouvidoria



SUMÁRIO

| | | |
|-----|--------------------------------|----------|
| 1. | OBJETIVO..... | 3 |
| 2. | ABRANGÊNCIA..... | 3 |
| 3. | DISPOSIÇÕES GERAIS..... | 3 |
| 4. | PROCEDIMENTOS..... | 4 |
| 5. | RELATÓRIOS..... | 5 |
| 6. | CERTIFICAÇÃO..... | 6 |
| 7. | SEGREGAÇÃO..... | 6 |
| 8. | REVISÃO..... | 6 |
| 9. | VIGÊNCIA..... | 6 |
| 10. | CONTROLE DE VERSÃO..... | 6 |



1. OBJETIVO

1.1 Esta Política de Ouvidoria (“Política”) tem por objetivo estabelecer as diretrizes, responsabilidades e procedimentos que regem o funcionamento do Sistema de Ouvidoria da Nikos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA (“Nikos”), em conformidade com a resolução BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020, e a Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Esta política é de observância por todos os colaboradores, prepostos vinculados e terceiros vinculados à Nikos, abrangendo todas as áreas e atividades que possam, direta ou indiretamente, impactar o funcionamento do Sistema de Ouvidoria ou o atendimento prestado aos clientes e usuários da instituição.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 A área de Ouvidoria da Nikos é responsável por atuar como instância de segunda e última instância de atendimento aos clientes e usuários, devendo exercer suas atividades com autonomia, imparcialidade e isenção, observando as normas aplicáveis.

3.2 Compete à Ouvidoria:

3.2.1 Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos clientes e usuários de produtos e serviços oferecidos pela Nikos;

3.2.2 Adotar os procedimentos necessários para a apuração e a solução de problemas apresentados pelos clientes ou usuários, observando a tempestividade e qualidade das respostas;

3.2.3 Encaminhar as manifestações dos clientes às áreas responsáveis da Nikos, e acompanhar as providências adotadas, garantindo a efetiva solução das demandas;

3.2.4 Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos clientes, identificando causas recorrentes e oportunidades de aprimoramento nos processos e serviços;

3.2.5 Atuar em conjunto com as áreas responsáveis da Nikos, prestando apoio técnico e promovendo ações corretivas e preventivas decorrentes das análises realizadas;

3.2.6 Prestar esclarecimentos aos manifestantes quanto ao andamento de suas manifestações, informando o prazo estimado para conclusão e resposta final;

3.2.7 Encaminhar resposta conclusiva e fundamentada para a manifestação dentro do prazo máximo previsto pela regulamentação vigente;



3.2.8 Manter a Diretoria informada sobre os irregularidades e deficiências identificadas no cumprimento de suas atividades, bem como sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-las;

3.2.9 Elaborar relatórios que expressem tendências, causas e sugerir mudanças, tanto gerenciais como de procedimentos, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

3.2.10 Elaborar e encaminhar à auditoria interna e à Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições, além de promover a publicação do referido relatório nos termos do item 5.4 abaixo; e

3.2.11 Assegurar o sigilo e confidencialidade referente a informações obtidas, no exercício de suas atribuições.

4. PROCEDIMENTOS

4.1. A Nikos deve manter canal gratuito específico aos seus clientes e usuários de produtos e serviços destinado exclusivamente ao recebimento de eventuais manifestações, reclamações, sugestões e denúncias relacionadas à sua atuação.

4.2. O canal de atendimento da Ouvidoria está disponível pelo número de telefone gratuito 0800 774 2004.

4.3. A divulgação do canal de Ouvidoria deve ocorrer de forma clara e acessível no site da Nikos (www.nikos.com.br), bem como deve ser registrado nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da Nikos.

4.4. As reclamações e manifestações recebidas pela Área de Ouvidoria devem:

- a) ser formalmente registradas e direcionadas às áreas competentes para avaliação e resolução de demandas; e
- b) receber um número do protocolo de atendimento para controle pelo cliente.

4.5. A Área de Ouvidoria é responsável por monitorar e controlar os prazos de resposta das manifestações recebidas.

4.6. As manifestações recebidas devem ser respondidas de forma conclusiva e fundamentada dentro dos prazos estabelecidos nas normas regulatórias vigentes.

4.7. Na ausência de prazo específico, o retorno deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez por igual período.

4.8. A prorrogação de prazo de que trata o parágrafo anterior deve ocorrer para 10% (dez por cento) das manifestações recebidas no mês, devendo cada manifestante ser informado do motivo da prorrogação. O



limite acima poderá ser ampliado em casos excepcionais como, por exemplo, aumento relevante do número de demandas ou indisponibilidade de informações essenciais à resposta.

5. RELATÓRIOS

5.1. A Ouvidoria da Nikos deverá elaborar semestralmente ou em periodicidade inferior, a critério do Diretor responsável, relatório consolidado das ações da Ouvidoria, abrangendo:

- a) volume das manifestações recebidas;
- b) registro quantitativo de reclamações;
- c) registro quantitativo de reclamações por órgão (Comissão de Valores Mobiliários e Banco Central, conforme aplicável);
- d) registros comparativos dos meses anteriores;
- e) quantidade de protocolos abertos e encerrados;
- f) quantidade de ligações recebidas;
- g) manifestações recebidas por meio eletrônico (mensagens, e-mails, formulários etc.);
- h) quantidade de reclamações procedentes e não procedentes; e
- i) recomendações e sugestões para melhoria de processos internos;
- j) seção estatística contendo informações segregadas por mês.

5.2. Em periodicidade semestral, a Área de Ouvidoria manterá à disposição do Banco Central relatório padrão abrangendo:

- a) na avaliação da qualidade e a adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da Ouvidoria; e
- b) o cumprimento da regulamentação aplicável sobre Ouvidoria, devidamente apreciado pela auditoria interna e acompanhado da revisão e manifestação pela auditoria interna.

5.3. O Diretor responsável pela Ouvidoria deverá elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela área, observando as datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, conforme formato e conteúdo definidos pelo Banco Central do Brasil. O relatório deverá ser submetido à aprovação da Diretoria e, após a aprovação, publicado no site da Nikos, garantindo a devida transparência das informações.



5.4. Os relatórios, registros e documentos relativos aos atendimentos realizados, bem como as gravações telefônicas correspondentes, deverão permanecer à disposição do Banco Central do Brasil na sede da instituição por, no mínimo, 5 (cinco) anos.

5.5. O histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas devem permanecer registradas em sistema pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

6. CERTIFICAÇÃO

6.1. Os colaboradores designados para atuar na Ouvidoria da Nikos deverá realizar exame e ser considerado apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

6.2. O exame de que trata este item deve abranger, no mínimo, temas relacionados:

- a) à ética profissional;
- b) direitos e defesa do consumidor; e
- c) mediação de conflitos e resolução de conflitos.

6.3. O Ouvidor deverá realizar a atualização de sua certificação a cada 5 (cinco) anos ou conforme vencimento estipulado pela entidade credenciadora, sem prejuízo de realizá-la em tempo menor com o objetivo de manter a atualização periódica dos seus conhecimentos a critério da Diretoria Responsável

7. SEGREGAÇÃO

7.1. O componente organizacional responsável pela Ouvidoria deve possuir estrutura segregada e independente da unidade responsável pela auditoria interna, de modo a assegurar a autonomia e a imparcialidade.

7.2. O Diretor responsável pela Ouvidoria não poderá acumular a função de Diretor de Administração de Recursos de Terceiros, nem exercer atividades que possam comprometer a independência da atuação da Ouvidoria ou gerar conflito de interesses.

8. REVISÃO

8.1. Esta Política de Ouvidoria deve ser revisada anualmente, ou extraordinariamente, a qualquer tempo, sempre que mudanças legais, regulamentares ou corporativas demandem alterações.

8.2. As revisões deverão ser conduzidas pela Ouvidoria, em conjunto com a área de Compliance, devendo a nova versão ser submetida à aprovação da Diretoria.

9. VIGÊNCIA

9.1. Esta Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria da Nikos.



10. CONTROLE DE VERSÃO

| Versão | Data | Versão revogada |
|---------------|-------------|------------------------|
| 1.0 | 02/05/2024 | Não se aplica |
| 1.1 | 01/10/2024 | 1.0 |
| 1.2 | 31/03/2026 | 1.1 |