



POLÍTICA DE OUVIDORIA

Rua Lopes Quintas, 177 – Jardim Botânico, Rio de Janeiro - RJ

CEP. 22460-010 | www.nikos.com.br | 0800.774.2006



Capítulo I – Objetivo

Seção I – Abrangência

1. Esta Política de Ouvidoria (“Política”) estabelece as responsabilidades e procedimentos relativos ao Sistema de Ouvidoria da Nilco Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA (“Nikos”), conforme regulamentação aplicável à Nikos.

Capítulo II – Disposições Gerais

Seção I – Atribuições

2. A Área de Ouvidoria deve:
 - I. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços oferecidos pela Nikos;
 - II. Dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução de problemas apresentados pelos clientes ou usuários;
 - III. Encaminhar às áreas responsáveis da Nikos as manifestações dos clientes, tão logo sejam recebidas, e acompanhar as providências adotadas;
 - IV. Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos clientes e monitorar o desempenho da Nikos no atendimento aos seus clientes e usuários;
 - V. Apoiar tecnicamente e atuar com as áreas responsáveis da Nikos objetivando a resolução de problemas apontados pelos clientes e usuários;
 - VI. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
 - VII. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
 - VIII. Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los;
 - IX. Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e sugerir mudanças, tanto gerenciais como de procedimentos, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;
 - X. 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; e
 - XI. Manter sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.



Seção II – Procedimentos

3. A Nikos deve disponibilizar canal gratuito específico aos seus clientes e usuários de produtos e serviços para atendimento de eventuais reclamações em todos os canais de comunicação utilizados para difundir os seus produtos e serviços.
 - §1º O número de telefone do canal gratuito é 0800 774 2006.
 - §2º A divulgação do canal gratuito deve se dar inclusive 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. As reclamações e manifestações recebidas pela Área de Ouvidoria devem:
 - I. ser registradas e direcionadas às áreas competentes para avaliação e resolução de demandas; e
 - II. ter um número do protocolo de atendimento para controle pelo cliente.
5. A Área de Ouvidoria é responsável por manter controles e acompanhar os prazos de resposta às demandas recebidas.
 - §1º As demandas recebidas devem ser respondidas dentro dos prazos legais e conforme estabelecido nas normas regulatórias aplicáveis, ou, quando não houver regra específica a respeito, devem ser respondidas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez por igual período.
 - §2º A prorrogação de prazo de que trata o parágrafo anterior deve ocorrer para 10% (dez por cento) das demandas do mês, devendo cada demandante ser informado do motivo da prorrogação. O limite acima poderá ser ampliado em casos excepcionais como, por exemplo, aumento relevante do número de demandas.

Seção III – Relatórios

6. Em periodicidade semestral ou em periodicidade inferior, a critério do Diretor responsável, a Área de Ouvidoria preparará relatório com resumo das ações da Ouvidoria, abrangendo:
 - I. demandas recebidas;
 - II. registro quantitativo de reclamações;
 - III. registro quantitativo de reclamações por órgão (Comissão de Valores Mobiliários, Banco Central, BSM Supervisão de Mercados, conforme aplicável);
 - IV. registros comparativos dos meses anteriores;



- V. quantidade de protocolos abertos e encerrados;
 - VI. quantidade de ligações recebidas;
 - VII. ocorrências por meio de mensagens;
 - VIII. quantidade de reclamações procedentes e não procedentes; e
 - IX. sugestões para melhoria de processos.
7. Em periodicidade semestral, a Área de Ouvidoria manterá à disposição do Banco Central relatório padrão abrangendo:
- I. a qualidade e a adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos da Ouvidoria; e
 - II. o cumprimento da regulamentação aplicável sobre Ouvidoria, devidamente apreciado pela auditoria interna e acompanhado da revisão e manifestação pela auditoria interna.
8. O Diretor responsável pela Ouvidoria emitirá relatório semestral na forma definida pelo Banco Central, referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano.
9. Os relatórios e a documentação relativa aos atendimentos realizados, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil na sede da instituição pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.
10. 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.

Seção IV – Certificação

11. Todo colaborador da Ouvidoria deverá realizar exame e ser considerado apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.
- §1º O exame de que trata este item deve abranger, no mínimo, temas relacionados:
- I. à ética;
 - II. aos direitos e defesas do consumidor; e
 - III. à mediação de conflitos.
- §2º O Ouvidor, a critério da Diretoria Responsável, poderá realizar a atualização de sua certificação a cada 2 (dois) anos, com o objetivo de manter a atualização periódica dos seus conhecimentos.

Seção V – Segregação



12. O componente organizacional de Ouvidoria deve ser segregado da unidade executora da atividade de auditoria interna.
13. O Diretor responsável pela Ouvidoria não poderá exercer a função de Diretor de Administração de Recursos de Terceiros.

Capítulo IV – Disposições Finais

14. A presente Política entrará em vigor após aprovação pela Diretoria da Nikos.
15. Esta Política deve ser revisada em caso de alteração da regulamentação ou legislação pertinentes, ou caso deliberado internamente pela Diretoria da Nikos para o seu aperfeiçoamento.

Controle de Versão

Versão	Data	Última Alteração
1.0	02/05/2024	Versão Inicial