



## **Política de Ouvidoria**



## SUMÁRIO

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



## **1. OBJETIVO**

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

## **2. ABRANGÊNCIA**

2.1 As normas e os procedimentos previstos neste Manual devem ser cumpridos por todos os colaboradores e prepostos vinculados a Nikos.

## **3. DISPOSIÇÕES GERAIS**

3.1 A área de Ouvidoria deve:

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

3.1.2 Dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução de problemas apresentados pelos clientes ou usuários;

3.1.3 Encaminhar às áreas responsáveis da Nikos as manifestações dos clientes, tão logo sejam recebidas, e acompanhar as providências adotadas;

3.1.4 Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos clientes e monitorar o desempenho da Nikos no atendimento aos seus clientes e usuários;

3.1.5 Apoiar tecnicamente e atuar com as áreas responsáveis da Nikos objetivando a resolução de problemas apontados pelos clientes e usuários;

3.1.6 Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

3.1.7 Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

3.1.8 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;

3.1.9 Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e sugerir mudanças, tanto gerenciais como de procedimentos, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

3.1.10 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



3.1.11 Manter sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

#### **4. PROCEDIMENTOS**

4.1. 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.

4.2. O número de telefone do canal gratuito é 0800 774 2004.

4.3. A divulgação do canal gratuito deve se dar inclusive no site da Nikos ([www.nikos.com.br](http://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 registradas e direcionadas às áreas competentes para avaliação e resolução de demandas; e
- b) ter um número do protocolo de atendimento para controle pelo cliente.

4.5. A Área de Ouvidoria é responsável por manter controles e acompanhar os prazos de resposta às demandas recebidas.

4.6. 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.

4.7. 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.

#### **5. RELATÓRIOS**

5.1. 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:

- a) demandas 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) ocorrências por meio de mensagens;
- h) quantidade de reclamações procedentes e não procedentes; e
- i) sugestões para melhoria de processos.

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

- a) a 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 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.

5.4. 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. Ainda, o relatório deverá ser publicado no site da Nikos.

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. Todo colaborador da Ouvidoria 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;
- b) aos direitos e defesas do consumidor; e
- c) à mediação 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 de Ouvidoria deve ser segregado da unidade executora da atividade de auditoria interna.

7.2. O Diretor responsável pela Ouvidoria não poderá exercer a função de Diretor de Administração de Recursos de Terceiros.

## **8. REVISÃO**

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

## **9. VIGÊNCIA**

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

## **10. CONTROLE DE VERSÃO**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Versão revogada</b>
<b>1.0</b>	02/05/2024	Não se aplica
<b>1.1</b>	01/10/2024	1.0