

# POLÍTICA DE OUVIDORIA

<b>Classificação</b>
Política
<b>Título</b>
Ouvidoria
<b>Versão</b>
05
<b>Data de atualização</b>
31/07/2025

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	4
2. APLICAÇÃO.....	4
3. BASE REGULATÓRIA .....	4
4. PRINCÍPIOS .....	4
5. DIRETRIZES.....	5
2.1 Definições.....	5
2.2 Regras.....	5
2.3 Estrutura de Ouvidoria .....	5
2.4 Canais de Atendimento.....	6
2.5 Tratamento de Demandas .....	6
6. PRAZOS DE ATENDIMENTO .....	7
7. MONITORAMENTO E REPORTE .....	7
8. ATUALIZAÇÃO .....	8

## **1. OBJETIVO**

A Política de Ouvidoria tem por objetivo definir o componente organizacional de Ouvidoria do Conglomerado Warren Rena (“Warren Rena” ou “Instituição”), seus canais e horário de atendimento, bem como seus procedimentos na mediação de conflitos visando assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de seus clientes, correspondentes, prestadores de serviços e fornecedores.

## **2. APLICAÇÃO**

As regras estabelecidas neste documento devem ser cumpridas pelos dirigentes, colaboradores, prestadores de serviços (“Colaboradores” / “Colaborador”) e parceiros externos vinculados à Warren Rena.

## **3. BASE REGULATÓRIA**

- **Resolução CVM nº 43 de 18 de agosto de 2021:** Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012;
- **Resolução BCB nº 28, de 23 de Outubro de 2020:** Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento, pelas administradoras de consórcio, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

## **4. PRINCÍPIOS**

Através da implementação da estrutura de componente Ouvidoria, o Grupo Warren observa os seguintes princípios:

- Probidade, boa fé e ética profissional;
- Eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;
- Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e

- Uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

## **5. DIRETRIZES**

### **5.1. Definições**

A Ouvidoria trata-se de um componente organizacional que atua como canal de comunicação direto entre a Warren Rena e seus clientes, sendo que a natureza da atividade está diretamente ligada a compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas, atuando com intuito de mediar as demandas recebidas.

### **5.2. Regras**

A Ouvidoria tem por missão atuar como canal de comunicação direta entre a Warren Rena e seus clientes, nas situações de reclamações nos casos em que as instâncias habituais da Warren Rena (áreas de competência) não foram capazes de atender ou resolver a demanda/reclamação. A Ouvidoria deve garantir um atendimento digno, ético e satisfatório, destacando a importância do contato realizado e a pontualidade de atendimento.

As atividades de Ouvidoria são conduzidas junto ao público externo e interno, intermediando o encaminhamento das reclamações às áreas de competência para enquadramento e solução, objetivando a manutenção e melhoria da imagem da Warren Rena no mercado, com vistas à satisfação da comunidade, principalmente em razão das regras contempladas no Código de Defesa do Consumidor, observando os aspectos de eficácia, eficiência e segurança necessários.

A atuação da Ouvidoria dar-se-á, entre outras condutas: (i) analisando com responsabilidade e justiça todas as reclamações formalizadas, encaminhando os casos registrados às áreas de competência para conhecimento e solução, com vistas a melhorar os processos internos e serviços prestados; (ii) orientando as áreas de competência quanto à condução da solução das reclamações registradas, assim como o acompanhamento dos casos mais frequentes e reincidentes, a fim de que sejam tomadas medidas preventivas e/ou corretivas necessárias para solucionar as reivindicações e (iii) recomendando ações e aperfeiçoamentos junto às áreas de competência e junto à Alta Administração.

### **5.3. Estrutura de Ouvidoria**

A Ouvidoria é uma área imparcial e com total independência na conduta de seus

processos e ações, deve ser exemplo de boa conduta, incentivar e valorizar tal comportamento em sua equipe, assegurando que todos conduzam suas atividades de forma ética, sempre em conformidade com as leis, regulamentos, e os normativos internos da Instituição, a Ouvidoria está alocada na Diretoria Jurídica.

Todas as posições na Área de Ouvidoria, requerem que seus ocupantes sejam hábeis comunicadores, com profundos conhecimentos do negócio da Warren Rena e visão estratégica organizacional, além de exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

#### **5.4. Canais de Atendimento**

A Ouvidoria possui atendimento exclusivo, de utilização gratuita, disponibilizado no site da Warren Rena: [www.dtvn.com.br](http://www.dtvn.com.br) e Warren Investimentos: [www.warren.com.br](http://www.warren.com.br), além da via telefônica 0800 6054 900, a Ouvidoria pode ser contatada por meio de e-mail, formulário, correspondência ou presencialmente no endereço - Rua Osvaldo Aranha, 720, Bom Fim - Porto Alegre, RS - CEP: 90035-191, localizada na Sede da Warren.

O horário de atendimento da Ouvidoria é das 10h às 13h e das 14h até as 17h, de segunda à sexta-feira. A Ouvidoria dispõe de um sistema informatizado com gerador automático de protocolo com acesso via Sistema específico contratado pela Warren, no qual são registrados detalhadamente a reclamação, os andamentos e o encerramento da demanda. Nos casos em que a manifestação for realizada através do correio eletrônico ou correspondência, não é necessário o número do protocolo.

#### **5.5. Tratamento de Demandas**

O canal de Ouvidoria atuará de forma imparcial zelando para que o tratamento das demandas de Ouvidoria da Warren seja compatível com a natureza, complexidade dos produtos e serviços, bem como com o perfil de clientes da instituição. Para tanto, a Ouvidoria da Warren Rena deve estar habilitada para:

- a) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelos canais de atendimento primários da Instituição;
- b) Classificar os casos de prioridade, , conforme artigo 7º, V, da Resolução CVM n.º 43/2021, estão definidos no Procedimento de Ouvidoria;
- c) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

- d) Utilizar linguagem simples e precisa, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que sejam inadequadas ao perfil de clientes;
- e) Informar aos clientes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência; e
- f) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos clientes até o prazo informado ao cliente;

## **5.6. ELABORAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO À OUVIDORIA**

Para registrar uma manifestação por meio do canal de Ouvidoria, o cliente deverá obrigatoriamente informar o CPF, nome completo e o número de protocolo referente ao atendimento realizado em primeira instância (SAC).

Recomenda-se que o investidor apresente sua demanda de forma clara, detalhada e coesa, priorizando a exposição cronológica dos fatos e incluindo todas as informações relevantes e essenciais para a adequada compreensão do cenário e da solicitação realizada.

Adicionalmente, a Ouvidoria está apta a receber reclamações envolvendo parceiros, terceiros e influenciadores contratados pela Warren Rena.

## **6. PRAZOS DE ATENDIMENTO**

As demandas são recebidas pelo Ouvidor e imediatamente encaminhadas para análise da respectiva área cujo produto/serviço gerou o registro. As áreas possuem o prazo de 2 (dois) dias úteis para reportar a ouvidoria. De posse da análise das áreas, o Ouvidor se manifestará e preparará a resposta ao cliente.

O prazo interno para resposta ao cliente é de até 7 (sete) dias úteis, contudo, o prazo conforme norma do Banco Central é de 10 (dez) dias úteis. Após fornecer a resposta ao cliente, o Ouvidor irá encerrar a demanda aberta no sistema com a classificação do protocolo sendo ele Procedente ou Improcedente.

## **7. MONITORAMENTO E REPORTE**

Ao final de cada semestre, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho será elaborado relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria que será submetido à apreciação da área de Auditoria Interna, e da Diretoria

Executiva. Além disso, o referido relatório é disponibilizado no site da Warren Rena. O relatório supracitado deve, obrigatoriamente, ser arquivado pelo período mínimo de 5 (cinco) anos.

Adicionalmente, com intuito de acompanhar e prover melhorias nos produtos e processos que porventura apresentarem critérios ou procedimentos que estão em desacordo com os propósitos da Warren Rena para com seus clientes, os relatórios deverão, mensalmente, ser apresentados e discutidos junto às áreas de produtos e relacionamento com clientes, para melhorias necessárias a fim de mitigar a ocorrência de reclamações na Ouvidoria.

## **8. ATUALIZAÇÃO**

Esta Política entra em vigor na data da sua publicação e deve ser revisada, no mínimo, a cada dois anos, bem como quando ocorrerem alterações significativas nos processos definidos neste documento.