

Relatório de Ouvidoria 1º Semestre de 2020

Código	01/2020
Versão	01
Área Responsável	Compliance
Aprovação	Ata 009/2020

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	3
2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	3
3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	3
4. ATENDIMENTO REALIZADOS	3
5. DISPOSIÇÕES FINAIS	6

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral da Ouvidoria, é elaborado conformidade à Resolução nº 4.433 do Banco Central do Brasil de 23 de julho de 2015, bem como à Instrução CVM nº 529 de 1º de novembro de 2012. Neste relatório constam informações qualitativas e quantitativas sobre os atendimentos realizados pela Ouvidoria, no intuito de tornar mais transparente a relação da Warren com os seus clientes.

A Ouvidoria Warren visa sempre resolver o problema de forma definitiva e identificar oportunidades de correção ou de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Warren é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor certificado.

A estrutura presta atendimento para todas as empresas do grupo e é responsável por todos os atendimentos em caráter secundário.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para informações, sugestões e reclamações, os clientes da Warren podem entrar em contato por meio do Fale Conosco, Ouvidoria.

O Fale Conosco é o canal de contato do cliente com a Instituição para obtenção de informações, solução de reclamações e cancelamentos.

A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente dentro da instituição. Seu objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida nos canais primários.

Todos os contatos estão disponíveis no site <https://warren.com.br/>.

4. ATENDIMENTO REALIZADOS

Segmentadas por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informamos os critérios utilizados para essa classificação:

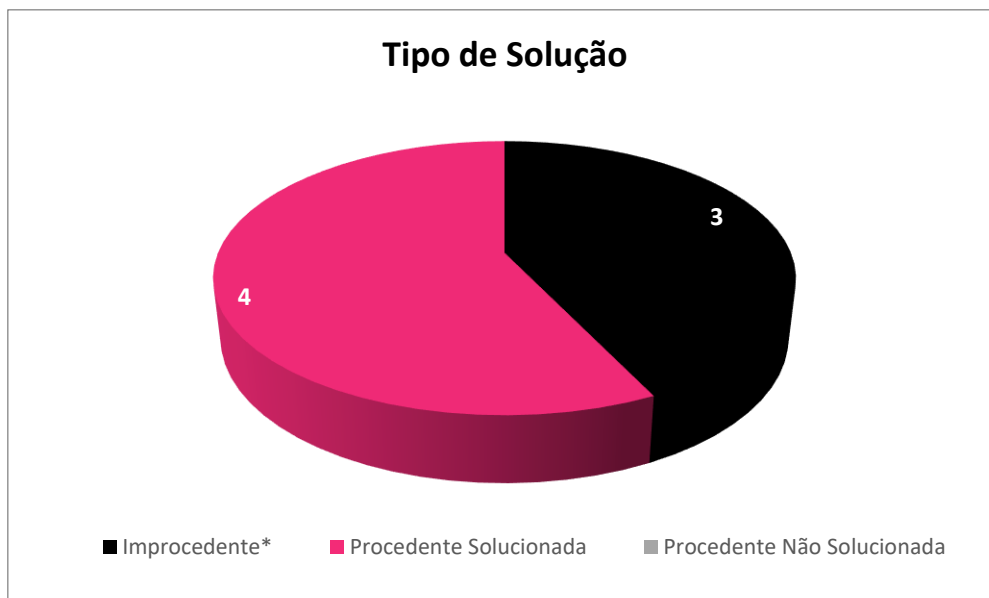
Improcedente: demandas primárias, que devem ser atendidas pelo setor de atendimento ao cliente e/ou demandas repassadas a outros setores por não serem de Ouvidoria.

Procedente Solucionada: demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis (para os casos que chegam através dos canais de Ouvidoria da Warren), ou respeitando a data limite para resposta (para casos que chegam através dos canais da CVM e RDR do BACEN).

Procedente Não Solucionada: demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis (para os casos que chegam através dos canais de Ouvidoria da Warren), ou respeitando a data limite para resposta (para casos que chegam através dos canais da CVM e RDR do BACEN).

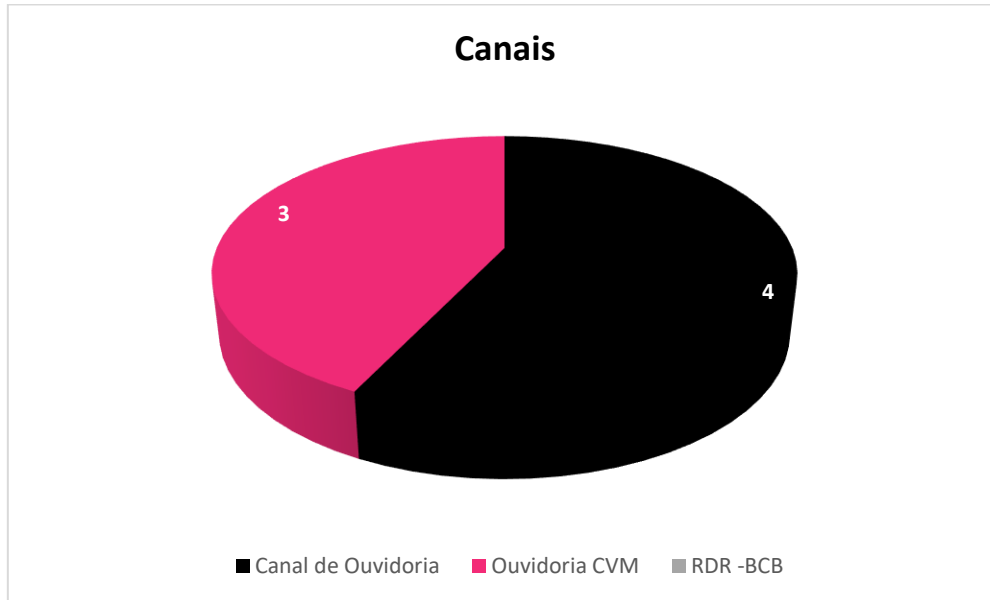
No 1º semestre de 2020, a Warren recebeu 7 (sete) demandas de seus clientes, registradas tanto nos canais de Ouvidoria da corretora, como também junto aos canais de reclamação oferecidos aos clientes pelos órgãos reguladores (CVM e Banco Central - RDR), cujos indicadores compreendem nas classificações a seguir:

Com relação aos atendimentos por Tipo de Solução, foram recebidas 4 (quatro) solicitações de atendimento procedentes que foram solucionadas, sendo 3 (três) demandas recebidas pelo canal da CVM e 1 (uma) demanda recebida pelo canal próprio de ouvidoria. Já as 3 (três) demandas recebidas no período possuem caráter de atendimento primário e foram encaminhadas para ao Fale Conosco.

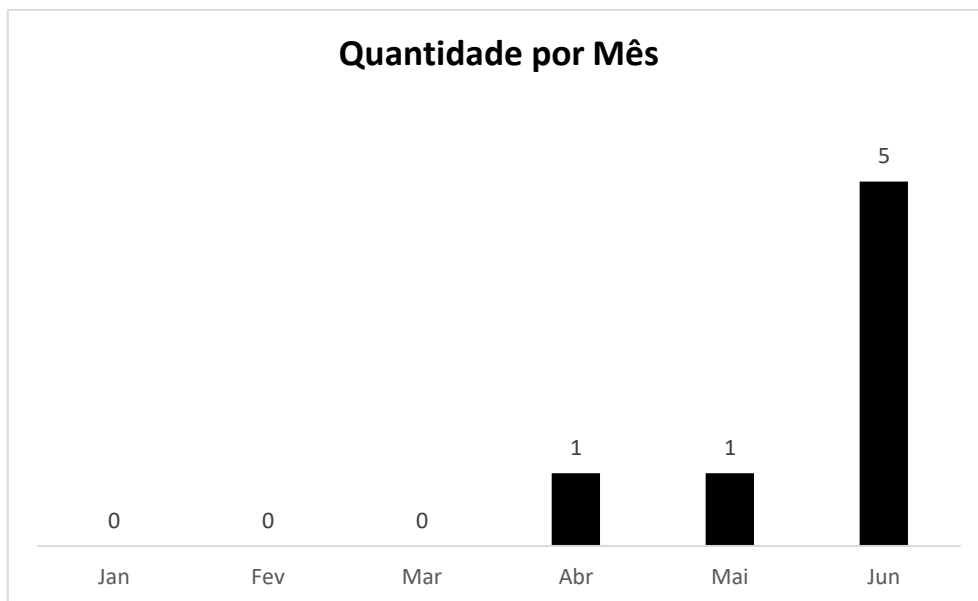


* Demandas de canal de atendimento primário, encaminhadas ao Fale Conosco.

As demandas segregadas por Canais de Atendimento se referem a Canal de Ouvidoria, Ouvidoria CVM e RDR do Banco Central do Brasil. Foram recebidas 4 (quatro) demandas pelo canal de Ouvidoria da Warren, 3 (três) através da Ouvidoria CVM. No período, não ocorreu nenhuma demanda proveniente do canal RDR, do Banco Central do Brasil.



As demandas de Ouvidoria tiveram aumento no mês de junho, anteriormente a este período, foram recebidas duas, sendo uma em abril e uma em maio.



5. DISPOSIÇÕES FINAIS

A análise das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2020, com destaque para seus indicadores de desempenho, levam à conclusão de que o prazo médio dos atendimentos realizados no 1º semestre de 2020 foi de 5 (cinco) dias e que sua estrutura está adequada ao cumprimento das exigências legais e regulatórias aplicáveis, no que tange ao número de colaboradores, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração o número atual de clientes da Warren, a natureza dos serviços prestados e a expertise de seu time.

Este Relatório, nos termos da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, é submetido pelo Diretor responsável pelo Canal de Ouvidoria, à apreciação da Auditoria Interna e da Diretoria Executiva.