

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2021

Código	01/2021
Área Responsável	Ouvidoria
Aprovação	Reunião de Dir. Exec.
Ata N°	016/2021
Expedição	04/08/2021

Sumário

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

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral da Ouvidoria, é elaborado conformidade à Resolução nº 4.860 do Banco Central do Brasil de 23 de outubro de 2020, 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/>.

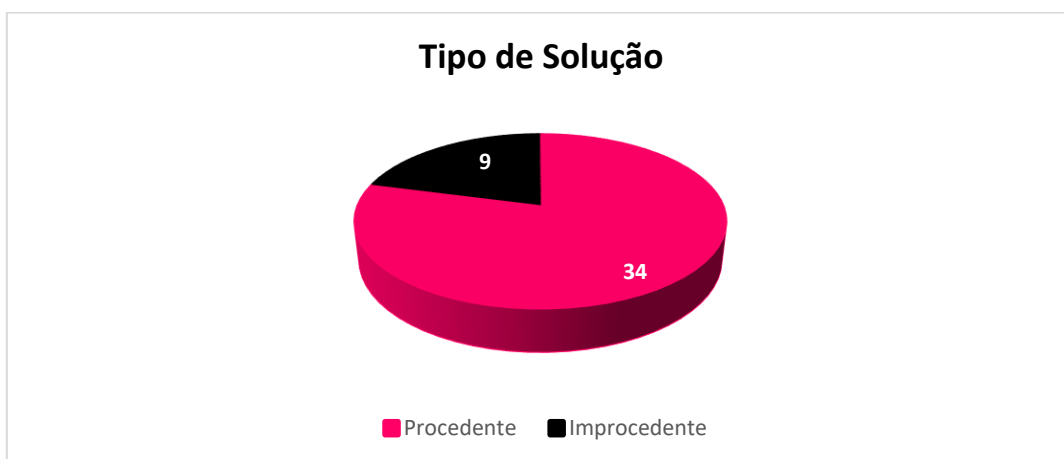
4. ATENDIMENTO REALIZADOS

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

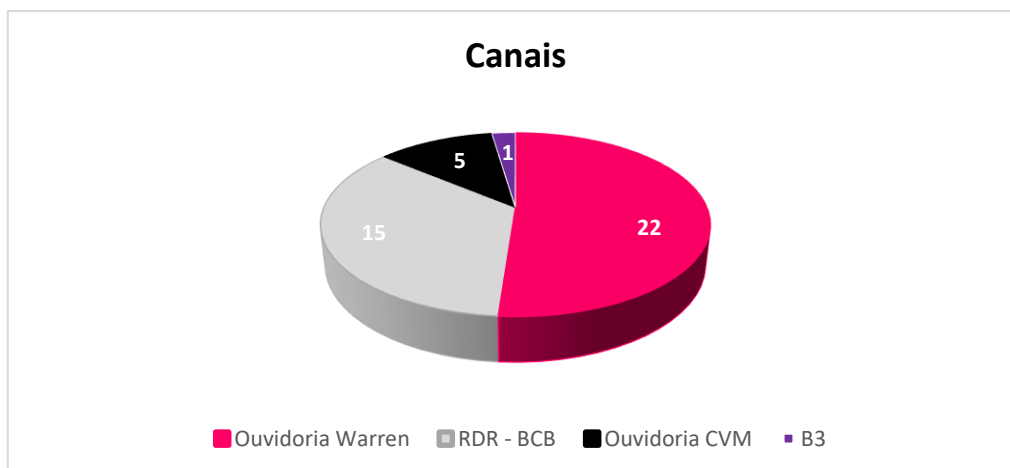
Improcedente: demanda não relacionada aos produtos e serviços da Warren e/ou conteúdo reclamado sem amparo legal ou regulamentar.

Procedente: demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, 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).

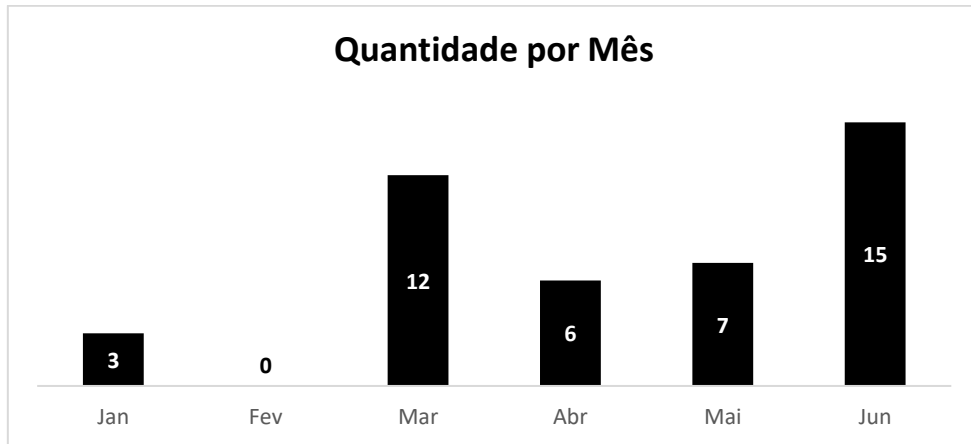
No 1º semestre de 2021, a Warren recebeu 43 (quarenta e três) demandas de seus clientes, registradas tanto nos canais de Ouvidoria da corretora, como também junto aos canais de reclamação oferecidos aos clientes pelos órgãos reguladores (CVM, Banco Central – RDR e B3), cujos indicadores compreendem nas classificações a seguir:



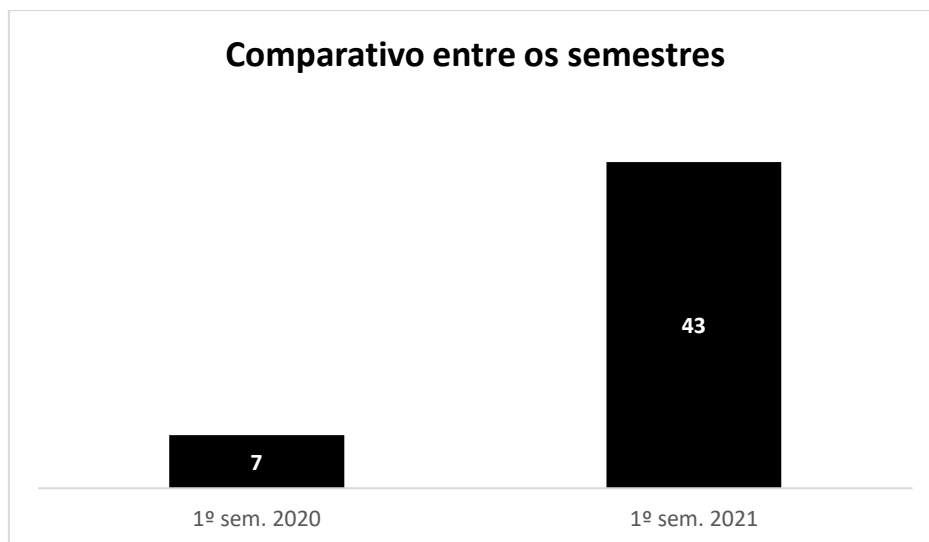
Nota: 43 demandas foram recebidas pelo canal de Ouvidoria da Warren, sendo 9 improcedentes pois não foi possível identificar amparo legal para o conteúdo reclamado e 34 demandas foram recebidas e classificadas como procedentes.



Nota: Recebemos 43 demandas, sendo 5 demandas recebidas através do canal CVM, 15 demandas recebidas através do RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), 1 demanda recebida através da B3 e por fim 22 demandas recebidas pelo canal próprio de ouvidoria.



Nota: No mês de janeiro tivemos o registro de apenas 3 ocorrências. No mês de fevereiro, não houve registros. Já no mês de março foi possível verificar um aumento no registro das ocorrências, sendo registradas 12 reclamações. Contudo, no mês de abril e maio observamos uma redução no registro, tendo respectivamente 6 e 7 ocorrências e por fim, tivemos aumento no mês de junho, onde foram registradas 15 ocorrências.



Nota: No comparativo do primeiro semestre de 2020 com o primeiro semestre de 2021, foi possível verificar um aumento expressivo no registro das ocorrências, justificado pelo crescimento da Warren como companhia.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

A análise das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2021, com destaque para o aumento ocorrências registradas no primeiro semestre de 2021, quando comparada ao primeiro semestre de 2020, dessa forma, é possível observar que a Warren possui estrutura adequada para o 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 4.860, de 23 de outubro de 2020, é submetido pelo Diretor de Ouvidoria, à apreciação da Auditoria Interna e da Diretoria Executiva.