

Relatório semestral da atuação da Ouvidoria da Vinci DTVM 30/01/2018

Tema:

Relatório acerca da atuação da ouvidoria da Vinci DTVM para o semestre findo em 31 de Dezembro de 2017, conforme a Resolução Nº 4.433 de 23 de Julho de 2015, publicada pelo Banco Central do Brasil, e a Instrução CVM Nº 529, de 1º de Novembro de 2012.

Realizado por:

Eduardo Leal Albiero - Diretor responsável pela Ouvidoria e Ouvidor certificado pela ANCORD

1- Sumário Executivo:

O presente relatório tem por objetivo avaliar os trabalhos da Ouvidoria da Vinci Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (VINCI DTVM), e detalhar os contatos efetuados através da Ouvidoria no segundo semestre findo em 31 de Dezembro de 2017. Este relatório não pretende ser exaustivo, mas sim um guia para determinar a adequação dos trabalhos da Ouvidoria, segundo dispõe a Resolução Nº 4.433 de 23 de Julho de 2015 do Banco Central do Brasil – BACEN.

2- Seção Descritiva

a. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria:

A VINCI DTVM, desde o início de sua operação, demonstra estar comprometida com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria. A VINCI DTVM firmou convênio com a ANCORD, Associação de Classe a que é filiada, para o serviço de Ouvidoria Terceirizada, por telefone, e disponibiliza em seu site e-mail próprio para o serviço de ouvidoria, onde cliente e não clientes pudessem abrir chamados de reclamações e tirar suas dúvidas solicitando informações sobre a instituição e produtos distribuídos por ela.

b. Adequação da estrutura da ouvidoria

A Estrutura da Ouvidoria está compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da VINCI DTVM.

c. Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria

Após a análise das reclamações recebidas e dos contatos efetuados através da Ouvidoria da VINCI DTVM não se fez necessário propor à diretoria da VINCI DTVM medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas.

d. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação

O diretor estatutário da VINCI DTVM responsável pela Ouvidoria possui certificado recebido através de curso e provas efetuados na sede da ANCORD, sendo que apenas ele possui acesso à caixa de e-mail da Ouvidoria, e efetua as respostas aos questionamentos realizados por clientes e não clientes.

O Serviço de Ouvidoria terceirizado junto à ANCORD garante que todos os atendentes da Ouvidoria através do telefone 0800 são certificados.

e. Critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não:

Todos os contatos efetuados através do telefone 0800 ou do e-mail da Ouvidoria foram devidamente analisados e respondidos. No segundo semestre não houve nenhuma reclamação através do telefone 0800 ou do e-mail da Ouvidoria da VINCI DTVM, e que tenha gerado registro através de protocolo, conforme descrito na Seção Estatística, abaixo.

3- Seção Estatística:

Foram efetuados 30 contatos através da Ouvidoria da VINCI DTVM através do telefone 0800 contratado em convênio com a ANCORD. Não aconteceram contatos através do e-mail próprio disponibilizado para a Ouvidoria, conforme figura I.

Destes 30 contatos, todos foram efetuados por engano ou desistência, não tendo nenhuma relação com a VINCI DTVM. As evidências dos contatos realizados estão arquivadas no Departamento de Compliance.

VINCI DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS CNPJ: 21.112.244/0001-36 Telefone: 0800-725-5512 E-mail: ouvidoria@vincipartners.com

Contatos através do telefone 0800				
Mês	Contatos	Tipo	Cliente / Não Cliente	Qualificação
Julho	6	Engano	Não	Improcedente
Agosto	6	Engano	Não	Improcedente
Setembro	3	Engano	Não	Improcedente
Outubro	7	Engano	Não	Improcedente
Novembro	8	Engano	Não	Improcedente
Dezembro	0	Engano	Não	Improcedente

Contatos através do E-mail da Ouvidoria				
Mês	Contatos	Tipo	Cliente / Não Cliente	Qualificação
Julho	0	-	-	-
Agosto	0	-	-	-
Setembro	0	-	-	-
Outubro	0	-	-	-
Novembro	0	-	-	-
Dezembro	0	-	-	-

Reclamações efetuadas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - Bacen				
Mês	Contatos	Tipo	Cliente / Não Cliente	Qualificação
Julho	0	-	-	-
Agosto	0	-	-	-
Setembro	0	-	-	-
Outubro	0	-	-	-
Novembro	0	-	-	-
Dezembro	0	-	-	-

Total de Contatos efetuados através da Ouvidoria da VINCI DTVM no 2º Semestre de 2017:	30
---	----

Total de Contatos Procedentes Não Solucionados pela Ouvidoria da VINCI DTVM no 2º Semestre de 2017:	0
--	---

Total de Contatos Procedentes Solucionados pela Ouvidoria da VINCI DTVM no 2º Semestre de 2017:	0
--	---

Total de Ocorrências relevantes detectadas na Ouvidoria da VINCI DTVM no 2º Semestre de 2017:	0
--	---

fonte: Sistema ANCORD/URANET, Base Interna Vinci - Área de Compliance, e Sistema RDR Web Service Bacen

Classificamos as solicitações como procedente e improcedentes. Todas as comunicações feitas no 2º semestre de 2017 não são aplicáveis aos objetivos de atendimento desse canal.

Quadro I – Contatos com a Ouvidoria da VINCI DTVM no 2º semestre de 2017, efetuados através de telefone 0800 e e-mail.

4- Consultas ao RDR/SISCAP

Semanalmente a diretoria responsável pela Ouvidoria da VINCI DTVM verifica o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, onde os clientes da Distribuidora podem

registrar suas reclamações sobre a instituição. Até o momento não foram registradas nenhuma reclamação da VINCI DTVM, conforme evidenciado no Quadro I.

5- Conclusão

No segundo semestre de 2017 não houveram ocorrências relevantes a serem relatadas. A VINCI DTVM escuta todas as gravações das ligações realizadas no 0800, e sempre que julga necessário realiza testes junto aos canais de Ouvidoria, de modo a verificar a qualidade do atendimento realizado, com o propósito de aprimorar o atendimento oferecido.