

## Política de Ouvidoria

### I. Introdução

A Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), por meio da Resolução nº 43, de 17 de agosto de 2021 (“Resolução CVM 43”), determina e regulamenta a constituição e funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria que atua no âmbito do mercado de valores mobiliários regulado pela CVM, que, respectivamente, seja integrante do Sistema Brasileiro de Distribuição e/ou atuem como prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários.

#### I.A. Objetivo

Esta Política de Ouvidoria (“Política”) tem por objetivo fornecer ampla divulgação quanto à existência do componente organizacional da Ouvidoria do Banco Sumitomo Mitsui Brasileiro S.A. (“SMBCB”), das atividades realizadas por esta, e formalizar as diretrizes que norteiam sua composição, a fim de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares vigentes por todos os funcionários do SMBCB.

### II. Finalidade da Ouvidoria

A Ouvidoria representa o elo entre o SMBCB e seus clientes, tendo por finalidade prestar atendimento em última instância às demandas requeridas por clientes ou usuários (ou qualquer outro a estes legalmente equiparados) de produtos e/ou serviços oferecidos pelo SMBCB (“Requerentes”), que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento habituais do SMBCB, e, ainda, atuar como canal de comunicação entre este e os Requerentes, inclusive na mediação de conflitos (“Finalidade”). Para os fins da regulamentação e da presente Política, por “habitual” tem-se o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Além de atuar como mediador de conflitos e canal de comunicação entre o SMBCB e os usuários de seus produtos e serviços, a Ouvidoria tem por compromisso também contribuir para a melhoria contínua de (i) produtos, (ii) prestação de serviços, e (iii) atendimento aos clientes e usuários de produtos e serviços do SMBCB.

### III. Princípios e Regras de Conduta e Atuação

A Ouvidoria deverá responder, de forma completa e precisa, a todas as demandas encaminhadas, e em concordância com as seguintes regras de conduta e atuação:

- a) exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;
- b) eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do Requerente;

- c) utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do Requerente; e
- d) uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

Caso o objeto da demanda apresentada pelo Requerente seja de competência de outra instituição, deverá a Ouvidoria do SMBCB informar o Requerente deste fato, e, sempre que possível, instruir o Requerente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

## IV. Demandas

A Ouvidoria deve verificar se o relato do Requerente é de sua competência, observando a finalidade da Ouvidoria, mencionada no item I (Introdução) acima, conforme disposta no art.1º, Parágrafo Único, incisos I, II e III da Resolução CVM 43.

### IV. A.1. Demandas de Incompetência da Ouvidoria (Demandas Improcedentes)

Serão consideradas Demandas Improcedentes:

- I. Informativos, propagandas, currículos ou spams: e-mails ou cartas direcionadas à Ouvidoria que se referem a informativos, propagandas, currículos ou spams não são de escopo da Ouvidoria;
- II. Solicitação de procedimentos eminentemente operacionais: os quais podem ser exemplificados, de forma não exaustiva, por meio de transferência de ligação ou estabelecimento de contato;
- III. Demandas dentro do prazo de atendimento dos canais habituais do SMBCB: demandas que estejam sendo tratadas ainda pelo Serviços de Atendimento ao Consumidor - SAC, por exemplo, dentro do prazo legal;
- IV. Demandas oriundas de demandantes que não se qualifiquem como clientes ou usuários, ou potenciais clientes ou usuários, dos produtos e serviços oferecidos pelo SMBCB: ou seja, demandas que tratam de cliente e/ou usuários de produtos e serviços de outras instituições;
- V. Engano: entendido este a ocorrência de demanda não destinada ao SMBCB; e
- VI. Pedido de Informação: desde que não trate sobre produtos e/ou serviços do SMBCB ou que não seja realizado por cliente e/ou usuário de produtos e/ou serviços do SMBCB, ou ainda, que não constitua conflito potencial ou existente para o SMBCB ou a entidade de seu grupo econômico;
- VII. Registro de Testes: sendo este a realização de testes pela Auditoria Interna, Departamento de Compliance e Segurança da Informação.

### IV. A.2. Demandas de Competência da Ouvidoria (Demandas Procedentes)

- I. Em princípio, são todas as demandas recebidas que se enquadrem na finalidade da Ouvidoria, com exceção daquelas que não sejam classificadas como de competência da Ouvidoria.
- II. Os Pedidos de Informação eventualmente poderão ser considerados como Demanda de competência da Ouvidoria quando, em atendimento de última instância pela Ouvidoria: (i) tratarem sobre produtos e/ou serviços oferecidos pelo SMBCB, ou, (ii) seja solicitado por cliente

e/ou usuários de produtos e/ou serviços do SMBCB ou, ainda, apesar de não terem sido objeto de solicitação em última instância à Ouvidoria do SMBCB, (iii) constitua conflito potencial ou existente para o SMBCB; e

III. A Ouvidoria poderá, ainda, conduzir o tratamento de demandas mesmo quando o Requerente não tiver contatado previamente canais de atendimento habituais do SMBCB, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, sempre que identificar que o SMBCB ou entidade de seu grupo econômico está, ou poderá estar exposto diretamente a risco de perdas e/ou danos à sua reputação ou imagem.

## V. Atividades e Obrigações

### V.A. Atividades da Ouvidoria

A Ouvidoria tem por responsabilidade receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição, devendo, ainda, a Ouvidoria, adotar providências para:

- Comunicar-se com os componentes organizacionais internos do SMBCB para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;
- desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários; e
- Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes.

### V.B. Atendimento da Ouvidoria

O atendimento prestado pela Ouvidoria será mantido em sistema de informações e de controle das demandas recebidas e deverá:

- Ser identificado por meio de número de protocolo e informado ao Requerente;
- Ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por outro meio de documento escrito ou eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e
- Ser registrado internamente no histórico de atendimentos, em conjunto com as informações utilizadas na análise e as providências a serem adotadas.

#### V. B.1. Prazos de Resposta ao Requerente

Quando se tratar, especificamente, de demanda recebida por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) da CVM / SAC-CVM, ou que tenha como objeto a reclamação ou informação sobre produtos ou serviços do SMBCB resultado de sua atuação no âmbito do mercado de valores mobiliários, o prazo para envio de resposta conclusiva ao Requerente, conforme previsão do art. 7º, § 2º, inciso I, da Resolução CVM 43, deverá ser de 15 (quinze) dias corridos, contados da data de protocolo da demanda, podendo ser justificadamente prorrogado, desde que o Requerente seja informado sobre os motivos da prorrogação e o prazo previsto para a solução do ocorrido, e

o atendimento final não supere o prazo de 60 (sessenta) dias. Além disso, o atendimento prestado pela Ouvidoria e as providências e soluções adotadas devem ser reportados à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM – SOI no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

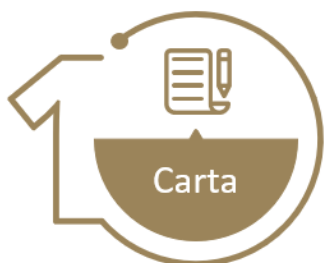
A Ouvidoria encerrará o procedimento quando encaminhar a Resposta Final ao Requerente.

### V. B.2. Manutenção de documentos, relatórios e gravações de atendimento

A Ouvidoria manterá os relatórios e documentos relativos aos atendimentos prestados, bem como a gravação telefônica dos atendimentos, à disposição da CVM, e qualquer outra entidade competente, na sede da instituição, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, contados da data do protocolo pelo Requerente, acompanhados da documentação e das providências adotadas no caso concreto. Os dados relativos à avaliação da qualidade do atendimento prestado, também, permanecerão à disposição da CVM, e qualquer outra entidade competente, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, contados da data da avaliação realizada pelo Requerente.

## VI. Canais de Atendimento

Com o intuito de atender em última instância as demandas de clientes e/ou usuários (e/ou qualquer outro a estes legalmente equiparados) de produtos e/ou serviços do SMBCB (“Requerentes”) que não foram solucionadas em canais habituais de comunicação do SMBCB e, excepcionalmente, atender demandas em primeira instância, a Ouvidoria do SMBCB oferece 03 (três) formas de atendimento oficiais:



Endereçada ao Banco Sumitomo Mitsui Brasileiro S.A.  
 Av. Paulista 37, 11º e 12º andares  
 Bela Vista – São Paulo – SP  
 CEP 01311-902



[ouvidoria@smbcgroup.com.br](mailto:ouvidoria@smbcgroup.com.br)  
 Canal de comunicação com a Ouvidoria do SMBCB através de endereço de e-mail eletrônico controlado e observado durante dias úteis das 10h às 16h



0800 722 2762  
 Serviço de discagem direta gratuita (DDG) com atendimento aos clientes e usuários de produtos e serviços durante dias úteis das 10h às 16h