

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

WNT CAPITAL DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.

2º SEMESTRE DE 2023

1. INTRODUÇÃO

O propósito deste relatório é cumprir com as diretrizes estabelecidas na Resolução nº 4860/20 do Banco Central do Brasil e na Resolução nº 43/2021 da CVM, que exigem, entre outros requisitos, a elaboração de um documento semestral que aborde informações qualitativas e quantitativas relacionadas à Ouvidoria.

Neste relatório, temos como objetivo evidenciar não apenas a conformidade da estrutura organizacional aplicável, mas também a eficácia das operações da Ouvidoria da WNT Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“WNT DTVM”). Durante o período do segundo semestre de 2023, analisaremos as ocorrências registradas por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria.

2. A OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenha um papel de atendimento final para os clientes e usuários de produtos e serviços desta Instituição que não encontraram satisfação na resposta do canal de atendimento primário e buscam uma reavaliação de suas solicitações. Com o intuito de assegurar igualdade de tratamento entre todos os clientes e usuários, a Ouvidoria atua de forma imparcial.

3. DESCRIÇÃO

A Ouvidoria da WNT DTVM foi estabelecida em conformidade com as diretrizes dos órgãos reguladores e está em conformidade com as disposições da Resolução nº 4860/20 do Banco Central do Brasil e da Resolução nº 43/2021 da CVM. Ela opera como um canal de comunicação e resolução de conflitos para nossos clientes e usuários de produtos e serviços, quando as questões não foram adequadamente resolvidas em nossos canais de atendimento primário.

Com o compromisso de garantir total aderência às normas regulatórias que protegem os direitos dos consumidores, a equipe da Ouvidoria se esforça constantemente para fornecer respostas oportunas e de alta qualidade, atendendo às necessidades e demandas dos clientes, inclusive intervindo na resolução de conflitos quando necessário.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS

No decorrer do 2º semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu uma única chamada envolvendo um erro transacional por parte não classificada como cliente da WNT DTVM, de modo que, somente para efeito demonstrativo e regulamentar, gerou o seguinte quadro:

Qualificação	Jul/23	Ago/23	Set/23	Out/23	Nov/23	Dez/23	2º Semestre de 2023
Solucionado	--	--	--	--	--	1	1
Não Solucionado	--	--	--	--	--	--	0
Improcedente	--	--	--	--	--	--	0
Total	0	0	0	0	0	1	1

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

O serviço de Ouvidoria pode ser acessado pelos seguintes meios:

- E-mail: ouvidoria@wntdtvm.com;
- Telefone: +55 11 0800-944-0116.

6. CONCLUSÃO

Diante do exposto, foi possível constatar a eficiência dos trabalhos da WNT DTVM, uma vez que a estrutura organizacional aplicável se demonstrou adequada e correspondente à natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas e todas as comunicações registradas foram devidamente atendidas e solucionadas.

Sendo que, diante do exposto, o presente relatório apresenta a relação dos serviços de Ouvidoria da WNT DTVM pelo 2º semestre de 2023.

Ouvidor Responsável
Gabriela Aparecida de Almeida