

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Julho 2019

Este relatório é propriedade da Hedge Investments
É proibida a cópia, distribuição ou uso indevido deste documento sem expressa autorização da Hedge Investments

1 INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

Nos termos da Resolução CMN/BCB nº 4.433, de 23 de julho de 2015, conforme alterada (“Resolução 4.433/15”), e normas complementares e da Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, apresentamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2019.

O componente de Ouvidoria da Hedge Investments Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“Hedge DTVM”), foi implantado no primeiro semestre de 2019, e, portanto, este é o primeiro relatório disponibilizado pela instituição.

2 SEÇÃO QUALITATIVA

A Ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da instituição. Atua como o canal de comunicação entre a Hedge DTVM e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

2.1 Estrutura da Ouvidoria

A estrutura é composta por uma Ouvidora que reporta diretamente ao Diretor de Ouvidoria, e realiza o atendimento das demandas recebidas, no âmbito das atribuições de controle, de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) Atendimento/recebimento via 0800, RDR - Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, e-mails, cartas e outros meios.;
- b) Registro no sistema da Ouvidoria, gerando número de protocolo;

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

- c) Trâmites internos - contato com as áreas que têm ligação com a demanda;
- d) Envio da resposta formal e conclusiva para o cliente; e
- e) Avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações, desde a criação da Ouvidoria até a presente data, entendemos que a estrutura do componente organizacional instalada tem sido suficiente para atender às demandas.

Nos termos da regulamentação em vigor, a Ouvidora responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria obteve certificação profissional em Ouvidoria pela Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias (“ANCORD”).

2.2 Canais de atendimento para a Ouvidoria

- Canal telefônico: 0800 761 6146 (ligação gratuita);
- E-mail: ouvidoria@hedgeinvest.com.br

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular CMN/BCB 3.503/10, cabe registrar que o número de telefone foi devidamente inserido no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado nos relatórios dos fundos administrados pela instituição e no website www.hedgeinvest.com.br.

2.3 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Considerando não ter havido demanda registrada no período, não há dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria, de que trata o art. 8º, parágrafo único, da Resolução 4.433/15 na qual a pesquisa é aplicável.

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2.4 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição.

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período; porém, ressaltamos que o presente Relatório é enviado por e-mail, antes mesmo da sua publicação, aos Diretores da Hedge DTVM, e posteriormente compartilhado com a auditoria interna da Hedge DTVM e no website da instituição.

3 SEÇÃO QUANTITATIVA

3.1. Demandas do Período

No 1º semestre de 2019, a Ouvidoria recebeu alguns contatos por e-mail, com pedidos de informações sobre os fundos ou seus rendimentos, que não haviam sido solicitados por meio do canal primário de atendimento e que, portanto, não eram pertinentes à Ouvidoria.

De qualquer maneira, e sem prejuízo na qualidade do atendimento prestado, todas as solicitações foram devidamente recepcionadas, direcionadas às áreas competentes e respondidas dentro do prazo legal de 10 dias úteis.