

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

## Dezembro 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 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 2º 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.

## 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 as 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](mailto:ouvidoria@hedgeinvest.com.br)

Relativamente à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 3º da Circular BACEN 3.503/10, de 26 de julho de 2010, 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](http://www.hedgeinvest.com.br).

## **2.3 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição.**

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período.

---

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**

---

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 2º semestre de 2019, a Ouvidoria recebeu apenas 1 contato pertinente à Ouvidoria, que foi solucionado e respondido dentro do prazo legal.

No mais, recebemos também contatos por e-mail e por telefone, com pedidos de informações sobre os fundos ou seus rendimentos, e que não haviam sido solicitados por meio do canal primário de atendimento, 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.