

# PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

---

Em atendimento à Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015 do Conselho Monetário Nacional (“CMN”) e alterações posteriores e à Instrução da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) nº 529, conforme alteradas, apresentamos o Procedimentos da Ouvidoria do Goldman Sachs Brasil.

## *A. Organização e Composição da Ouvidoria*

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Goldman Sachs (“Conglomerado”) abrange o Goldman Sachs do Brasil Banco Múltiplo S.A. (“GSBR”) e a Goldman Sachs do Brasil Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“BRCT”), em conjunto, o “Goldman Sachs Brasil”, sendo utilizado componente organizacional único de ouvidoria representado pelo GSBR.

A estrutura organizacional da Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e pelo Diretor responsável pela Ouvidoria no GSBR e na BRCT. A Ouvidoria reporta-se às Diretorias do GSBR e da BRCT.

## *B. Princípios e Atribuições da Ouvidoria*

A atuação da Ouvidoria deve ser pautada pelos princípios de transparência, independência, imparcialidade e isenção, sendo assegurado o acesso da Ouvidoria às informações e documentos necessários para a elaboração de respostas adequadas às demandas recebidas.

Constituem atribuições da Ouvidoria:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda em até 10 (dez) dias úteis;
- Manter as Diretorias do GSBR e da BRCT informadas sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas, por parte das áreas responsáveis do Conglomerado, para solucioná-los;
- Elaborar e encaminhar à auditoria interna, às Diretorias do GSBR e da BRCT, e ao Comitê de Auditoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

Será considerado **primário, ou de primeira instância**, o atendimento habitual realizado pelos canais de atendimento do Conglomerado, assim consideradas as equipes de profissionais de relacionamento no curso normal dos negócios com o cliente.

### *B.1. Demandas*

Para os fins deste Procedimento, serão consideradas demandas:

- as solicitações de informações,
- os pedidos de esclarecimentos acerca de dúvidas,
- as reclamações,

- as sugestões, as críticas, os elogios e quaisquer outras consultas relacionadas a produtos e serviços oferecidos pelo Conglomerado.

As demandas, conforme descritas acima, receberão prioridade no atendimento em relação às demais solicitações recebidas pela Ouvidoria. As respostas às solicitações encaminhadas à Ouvidoria deverão ser encaminhadas aos demandantes em até 10 (dez) dias úteis, não excedendo o prazo estabelecido pela legislação vigente.

Não serão consideradas demandas, para efeito da classificação acima, o oferecimento de produtos e serviços por parte fornecedores e operadores de telemarketing, as solicitações de orientação para envio de currículos, o simples redirecionamento de ligações ou e-mails para outras áreas do Conglomerado e quaisquer outras solicitações enviadas à Ouvidoria que não se enquadrem nas atribuições acima previstas.

Também não serão consideradas demandas para este fim, os contatos realizados junto à Ouvidoria relacionados a possíveis práticas perpetradas por terceiros que envolvam indevidamente o nome do Goldman Sachs.

A Ouvidoria reserva-se o direito de não responder a solicitações que não sejam enquadradas como demandas propriamente ditas, tais como aquelas referentes a vendas de produtos e serviços para o Conglomerado, e-mails tidos como “lixo eletrônico”(spam), enganos, e quaisquer outros assuntos que não se enquadrem dentro das atribuições do componente organizacional.

Caso o demandante seja cliente do Conglomerado, este deverá fornecer seus dados pessoais tais como nome, número de documento de identificação ou qualquer outra informação que facilite o direcionamento de sua demanda para o departamento apropriado. Nos demais casos, o demandante deverá fornecer as informações relevantes para o atendimento de suas solicitações.

### **C. Funcionamento da Ouvidoria**

O atendimento prestado pela Ouvidoria:

- (i) será identificado por meio de número de protocolo, o qual será fornecido ao demandante juntamente com a informação do prazo regulatório para atendimento da solicitação;
- (ii) será gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, a respectiva documentação será arquivada;
- (iii) informará ao demandante o prazo máximo de atendimento;
- (iv) poderá abranger:
  - a) excepcionalmente, as demandas não recebidas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
  - b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil (BACEN), pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas;

A Ouvidoria presta atendimento nos seguintes dias e horários, e pelos seguintes canais de recebimento de demandas:

*Dias e horários:*

- de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 18h

*Canais de recebimento de demandas:*

- por e-mail: pelo endereço eletrônico [ouvidoriagoldmansachs@gs.com](mailto:ouvidoriagoldmansachs@gs.com)
- por ligação: pelo telefone 0800 727 5764

Os canais acima indicados são exclusivos e gratuitos, e encontram-se indicados na página inicial do site do Conglomerado.

Se o demandante optar pelo envio de correspondência física, poderá remetê-la para o endereço da sede do GSBR e da BRCT, também indicado na página inicial do site do Conglomerado, e deverá ser encaminhado à Ouvidoria quando recebido por qualquer outro funcionário ou prestador de serviços do Conglomerado.

O prazo de resposta para as demandas recebidas por qualquer forma pela Ouvidoria não poderá ultrapassar 10 (dez) dias úteis.

As eventuais prorrogações não poderão ultrapassar o limite de 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação. Assim, caso a Ouvidoria receba 10 demandas, apenas 1 (uma) delas poderá ser prorrogada. O percentual acima referido, quando retratar fração, deverá ser considerado para os números cheios.

#### *D. Relatórios e Prestação de Informações*

O Relatório de Ouvidoria deve ser elaborado semestralmente pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, referente às atividades desenvolvidas nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro. O Relatório deverá ser devidamente finalizado até o final do mês subsequente à sua data-base, ou seja, até 31 de julho para a data-base 30 de junho e 31 de janeiro para a data-base 31 de dezembro.

O Relatório deverá ser encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e às Diretorias do GSBR e da BRCT.

O Relatório deve abordar aspectos quantitativos e qualitativos acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições relativos ao semestre em questão.

Os Relatórios devem ser arquivados na sede do Conglomerado e permanecer à disposição do BACEN pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Semestralmente, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria serão divulgadas no site do Conglomerado.

#### *E. Melhoria de Processos*

Sempre que a Ouvidoria identificar a possibilidade de sugerir alterações nos processos internos para a melhoria dos serviços prestados, deverá encaminhar às Diretorias do GSBR e da BRCT e/ou às áreas pertinentes as recomendações que considerar relevantes.

### ***F. Prazo de Manutenção de Informações e Documentos***

Os registros e a documentação relativa aos atendimentos realizados, os relatórios emitidos pela Ouvidoria, bem como as gravações telefônicas dos atendimentos, quando aplicáveis, devem permanecer à disposição dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados da data da protocolização da ocorrência, nos casos dos registros das demandas, ou da data de sua emissão ou gravação, nos demais casos.