

OSLO Capital DTVM S.A.



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA**

Primeiro Semestre de 2024

I. Introdução

Em cumprimento ao disposto na Resolução CMN Nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2024.

Afirmamos que os trabalhos da Ouvidoria da OSLO Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“OSLO Capital DTVM”) estão satisfatórios de acordo com a nossa estrutura organizacional e devidamente certificada pela FEBRABAN, colocando a todos os clientes o telefone 0800-941-7680, o email ouvidoria@oslodtvm.com e o e-mail ouvidoria@framcapitaldtvm.com à disposição para qualquer consulta ou reclamação e eventuais dúvidas se necessário para o bom desempenho de relacionamento entre Cliente e Distribuidora através do nosso site na Internet.

O Ouvidor está apto a exercer suas atividades através do exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Durante o período sob análise de 01/01/24 à 30/06/24 houve 05 (cinco) registros de clientes.

Asseguramos que a estrutura desenvolvida é adequada, considerando os equipamentos, às instalações e rotinas internas para responder eventuais solicitações procedentes e reclamações, dentro do prazo legal supracitado, respeitando as exigências legais e regulamentares.

II. Aspectos Quantitativos

O componente de Ouvidoria da OSLO Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“OSLO Capital DTVM”) foi implantado em 1º de janeiro de 2012.

Relativamente ao semestre encerrado em 30 de junho de 2024, foram registradas 05 (cinco) reclamações procedentes pelos canais disponíveis: canais telefônicos, e-mail e reclamações por canais da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), conforme demonstrado abaixo:

Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Carta Circular 3.298/08 – Temas	0	0	0	0	0	0	0
E-mails para Ouvidoria	3	0	3	0	0	0	0
Contato telefônico para Ouvidoria	1	0	1	0	0	0	0
RDR (Bacen)	1	0	1	0	0	0	0
Ouvidoria CVM	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	0	5	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)	-	-	3	-	-	-	-

Legenda:

I: improcedente

PS: procedente solucionada

PNS: procedente não solucionada

II. Aspectos Qualitativos

A dotação do componente de Ouvidoria desta instituição levou em conta que a previsão de demanda de solicitações de clientes da OSLO Capital DTVM seja pequena, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se que a Ouvidoria contasse com uma estrutura em que as manifestações recebidas dos clientes fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito.

Neste contexto, a OSLO Capital DTVM mantém os canais de comunicação para os serviços de atendimento e assessoramento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

Cabe à Ouvidoria desta instituição:

- (i) Receber as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços oferecidos pela OSLO Capital DTVM;
- (ii) Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;
- (iii) Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e informar, por e-mail ou telefone, aos clientes, a solução encontrada antes do prazo legal para o fechamento do registro;
- (iv) Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços, a partir das manifestações dos clientes.

Para desempenhar tais atividades, a OSLO Capital DTVM mantém a sua Ouvidoria com as seguintes características:

- (i) Está localizada na Sede da Instituição à Rua Dr. Eduardo de Souza Aranha, nº 153, 4º andar, CEP 04543-120, São Paulo/SP;
- (ii) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- (iii) É composta pelo Ouvidor, diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- (iv) Nas ausências ou impedimentos da Ouvidor, o atendimento será efetuado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Gustavo Friozi Tonetti;
- (v) Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador ligado e capacitado para qualquer demanda a qualquer momento, ramal telefônico.

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

Os canais de comunicação estão amplamente divulgados no site da instituição (0800-941-7680 | ouvidoria@oslodtvm.com).

São Paulo, 31 de julho de 2024.



Gustavo Friozi Tonetti
Diretor Responsável

Juliana Silva Pastore

Juliana Silva Pastore
Ouvidora

Relatório Semestral de Ouvidoria_Primeiro Semestre 2024 pdf.pdf

Documento número eaa971f1-61e2-482f-bacb-09f1a80799ef



Assinaturas

 Gustavo F Tonetti
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
IP: 177.69.103.129 / Geolocalização: -23.588200, -46.673900
Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/127.0.0.0
Safari/537.36 Edg/127.0.0.0
Data e hora: Agosto 07, 2024, 15:11:08
E-mail: gtonetti@oslodtvm.com
Telefone: + 5511960388846
ZapSign Token: 13d3088c-****-****-****-e85baa2a88ee

Assinatura de Gustavo F Tonetti

 Juliana Silva Pastore
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
Código enviado por e-mail
IP: 179.191.67.254
Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/127.0.0.0
Safari/537.36
Data e hora: Agosto 07, 2024, 12:05:49
E-mail: jpastore@oslodtvm.com (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)
Telefone: + 5512981277428
ZapSign Token: f4d8dd9a-****-****-****-0ea4bff74021

Assinatura de Juliana Silva Pastore



Hash do documento original (SHA256):
6d496d891810fddf7feb4997a5f6490cab5f02ad193000100bfd681d3c63a40b

Verificador de Autenticidade:
<https://app.zapsign.com.br/verificar/autenticidade?doc=eaa971f1-61e2-482f-bacb-09f1a80799ef>

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):
<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento de identificação eaa971f1-61e2-482f-bacb-09f1a80799ef, conforme os Termos de Uso da ZapSign em zapsign.com.br

