

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

Uso Interno

Março 2019



Este material foi elaborado pela **AZIMUT BRASIL WEALTH MANAGEMENT** ("AZBWM") que é composta pelas empresas **AZIMUT BRASIL WEALTH MANAGEMENT LTDA** ("GESTORA") e **AZIMUT BRASIL DTVM LTDA** ("DTVM") e não pode ser alterado, copiado, impresso, reproduzido ou distribuído sem prévia e expressa concordância destas.

Nome do Documento

Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

Versão
2ª

Conteúdo

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	PÚBLICO ALVO	3
3.	OBJETIVO	3
4.	RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS.....	3
5.	DIRETRIZES GERAIS	4
	5.1 Concepção de produtos e de serviços	4
	5.2 Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços	4
	5.3 Requisitos de segurança relacionados aos produtos e serviços	4
	5.4 Cobranças de tarifas em decorrência da prestação de serviços	5
	5.5 Divulgação e publicidade de produtos e de serviços	5
	5.6 Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados em ambientes seguros	5
	5.7 Gestão do atendimento prestado aos clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas.....	5
	5.8 Mediação de conflitos	5
	5.9 Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas	6
	5.10 Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços	6
	5.11 Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações.....	6
	5.12 Transferência de relacionamentos para outra instituição financeira, a pedido do cliente	6
	5.13 Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de pessoas vinculadas que atuem em seu nome.....	7
6.	DISPOSIÇÕES GERAIS	7

Datas		Classificação	Aprovação
Data de Criação	Última Revisão		
Março 2018	Março 2019	Uso Interno	Diretoria

	NORMATIVO CORPORATIVO	Página 3 de 7
Nome do Documento Política de Relacionamento com Clientes e Usuários		Versão 2ª

1. Introdução

A **AZIMUT BRASIL WEALTH MANAGEMENT** (“AZBWM”) que é composta pelas empresas **AZIMUT BRASIL WEALTH MANAGEMENT LTDA** (“GESTORA”) e **AZIMUT BRASIL DTVM LTDA** (“DTVM”) alinhadas com as diretrizes do Grupo Azimut e em atenção ao disposto na Resolução nº 4539 do Banco Central do Brasil (“BACEN”) de 24 de novembro de 2016, dispõe sobre a sua Política de Relacionamento com Clientes e usuários de produtos e serviços financeiros.

Parte integrante do Grupo Azimut, a AZBWM tem a sua composição acionária detida pela AZ Brasil Holdings Ltda.

2. Público Alvo

As regras contidas nesta Política aplicam-se às pessoas vinculadas.

Definimos como Pessoas Vinculadas:

- profissionais com vínculo CLT e estagiários;
- administradores, empregados e demais prepostos que desempenhem atividades na AZBWM ou em qualquer empresa pertencente ao grupo econômico da AZ Brasil Holdings Ltda;
- Agentes Autônomos de Investimentos (AAI) que prestem serviços ao intermediário;
- profissionais que mantenham contrato de prestação de serviços com a AZBWM ou com qualquer empresa pertencente ao grupo econômico da AZ Brasil Holdings Ltda e AZ Brasil Holdings Ltda;
- pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, participantes do quadro societário da AZBWM ou de qualquer empresa pertencente ao grupo econômico da AZ Brasil Holdings Ltda;

O descumprimento de quaisquer das diretrizes estabelecidas por esta Política será considerado infração grave, sujeitando seu autor às sanções cabíveis, nos termos da legislação aplicável.

3. Objetivo

A AZBWM pauta suas atividades pelos mais rígidos padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa e zela para que sua atuação no mercado se dê em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao cliente.

Orientada por este compromisso, a AZBWM instituiu a Política de Relacionamento com Cliente e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros que tem como objetivo definir princípios a serem observados pelas pessoas vinculadas e parceiros no que se refere ao relacionamento com seus clientes e usuários, durante as fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e de serviços.

4. Relacionamento com Clientes e Usuários

As pessoas vinculadas devem:

Datas		Classificação	Aprovação
Data de Criação	Última Revisão		
Março 2018	Março 2019	Uso Interno	Diretoria

	NORMATIVO CORPORATIVO	Página 4 de 7
Nome do Documento Política de Relacionamento com Clientes e Usuários		Versão 2ª

- Zelar pela imagem institucional;
- Atuar de forma a assegurar a excelência e agilidade no atendimento, primando pelo relacionamento cooperativo e equilibrado entre as áreas internas, bem como com os clientes e usuários;
- Ofertar ou recomendar produtos e serviços adequados às necessidades e aos interesses e objetivos dos clientes e usuários;
- Dispensar tratamento justo e equitativo a todos os clientes e usuários;
- Prestar informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, garantindo a livre escolha e a tomada de decisões, inclusive dos eventuais riscos existentes na execução de operações;
- Fornecer, de forma tempestiva, os documentos relativos às operações e serviços prestados aos clientes e usuários, bem como conduzir o atendimento das demandas com pró-atividade;
- Eliminar barreiras, critérios ou procedimentos impropriedades para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- Preservar o sigilo das informações, assegurando a confidencialidade e a segurança das informações, ressalvados os casos previstos em lei;

5. Diretrizes Gerais

As diretrizes que orientam esta Política estão alinhadas com a missão, a visão, os valores e o Código de Ética e Conduta da AZBWM.

Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com cliente e usuários na AZBWM.

5.1 Concepção de produtos e de serviços

Concebemos e distribuímos produtos e serviços pautados no perfil dos clientes que compõem o público-alvo, considerando suas características e complexidade.

5.2 Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços

Todo o cliente possui um assessor responsável pelo seu atendimento e seu relacionamento.

Para a abertura da conta na AZBWM é necessário que o cliente providencie as informações cadastrais do Kit Cadastral; e esteja de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços relativo ao serviço desejado.

5.3 Requisitos de segurança relacionados aos produtos e serviços

Mantemos a segurança das transações dos clientes atendendo aos requerimentos e padrões garantindo que estejam de acordo com as responsabilidades da instituição relacionadas com as regulamentações ou leis que regem a utilização de recursos computacionais, incluindo definição de padrões de segurança em tecnologia da informação que visem garantir a continuidade operacional do negócio.

Datas		Classificação	Aprovação
Data de Criação	Última Revisão		
Março 2018	Março 2019	Uso Interno	Diretoria

	NORMATIVO CORPORATIVO	Página 5 de 7
Nome do Documento Política de Relacionamento com Clientes e Usuários		Versão 2ª

Controlamos e mantemos rigorosamente o acesso dos colaboradores internos e fornecedores aos sistemas e parametrizações de produtos e serviços, através da área de gestão de acessos, assegurando a integridade e disponibilidade das informações fornecidas pelo cliente.

5.4 Cobranças de tarifas em decorrência da prestação de serviços

São aplicadas as tarifas de cobrança alinhadas com as diretrizes aprovadas em comitês internos e de acordo com o requerido pelos órgãos regulatórios.

5.5 Divulgação e publicidade de produtos e de serviços

Os produtos e serviços são publicados de forma transparente e em meios de comunicação adequados, como, por exemplo, mídias digitais, mídia impressa entre outros.

5.6 Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados em ambientes seguros

Controlamos e mantemos rigorosamente as informações fornecidas pelos clientes, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com as legislações vigentes.

5.7 Gestão do atendimento prestado aos clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas

Controlamos e mantemos rigorosamente as informações fornecidas pelos clientes, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, pautados na conformidade com as legislações vigentes.

5.8 Mediação de conflitos

Em conformidade com a Resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional, de 23 de julho de 2015, a AZBWM possui Ouvidoria própria cuja função é atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, agindo de forma imparcial, transparente e ágil, além de manter a alta administração informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas obrigações.

Telefone

0800 718 7831

Horário de Atendimento : Das 09:00 às 18:00 horas.

Correio Eletrônico

ouvidoria@azimutwealth.com.br

Datas		Classificação	Aprovação
Data de Criação	Última Revisão		
Março 2018	Março 2019	Uso Interno	Diretoria

	NORMATIVO CORPORATIVO	Página 6 de 7
Nome do Documento Política de Relacionamento com Clientes e Usuários		Versão 2ª

Correspondência

A/C Ouvidoria
Rua Leopoldo Couto Magalhães Jr., 758 – 14º Andar
Itaim Bibi, CEP 04542-000 – São Paulo – SP – Brasil

Temos também implementado o Canal de Denúncia que foi instituído de acordo com a Resolução do Bacen nº 4.567/17, visando disponibilizar um canal para que pessoas vinculadas, clientes, parceiros e fornecedores possam comunicar indícios de práticas ilícitas relacionadas às atividades da AZBWM. As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com nossos serviços.

Todas as informações e documentações recebidas são tratadas com isenção, confidencialidade e independência.

Correio Eletrônico

canal.denuncia@azimutwealth.com.br

Correspondência

A/C Compliance
Rua Leopoldo Couto Magalhães Jr., 758 – 14º Andar
Itaim Bibi, CEP 04542-000 – São Paulo – SP – Brasil

5.9 Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas

Mantemos um processo de cobrança claro e transparente, informando em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência do cliente no cumprimento de quaisquer obrigações que forem determinadas.

5.10 Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços

A rescisão contratual deverá seguir as regras descritas nas cláusulas do contrato assinado pelo cliente no início do seu relacionamento com a AZBWM.

5.11 Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações

O cliente da AZBWM poderá liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, acionando os canais de atendimento, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

5.12 Transferência de relacionamentos para outra instituição financeira, a pedido do cliente

O cliente poderá solicitar a transferência de custódia que ocorre mediante manifestação por carta de transferência. Para este procedimento recomendamos que o cliente entre em contato com o seu assessor de investimentos.

Datas		Classificação	Aprovação
Data de Criação	Última Revisão		
Março 2018	Março 2019	Uso Interno	Diretoria

	NORMATIVO CORPORATIVO	Página 7 de 7
Nome do Documento Política de Relacionamento com Clientes e Usuários		Versão 2ª

5.13 Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de pessoas vinculadas que atuem em seu nome

A AZBWM realiza campanhas e ações de incentivo que têm como objetivo captar e manter clientes, especificando de forma clara os critérios e as metas a serem atingidas, sempre pautados na ética, transparência, profissionalismo e responsabilidade. Para isto, mantemos um rigoroso processo de monitoramento de metas.

6. Disposições Gerais

Este material foi elaborado pela **AZIMUT BRASIL WEALTH MANAGEMENT ("AZBWM")** que é composta pelas empresas **AZIMUT BRASIL WEALTH MANAGEMENT LTDA ("GESTORA")** e **AZIMUT BRASIL DTVM LTDA ("DTVM")** e não pode ser alterado, copiado, impresso, reproduzido ou distribuído sem prévia e expressa concordância destas.

Todas as pessoas vinculadas devem sentir-se envolvidas e responsáveis pelo aprimoramento dos Controles Internos de forma a mitigar riscos e na busca constante da eficiência e integridade no desempenho das atividades.

O seu descumprimento é passível de aplicação de medidas disciplinares, conforme previsto no Código de Ética e Conduta.

Datas		Classificação	Aprovação
Data de Criação	Última Revisão		
Março 2018	Março 2019	Uso Interno	Diretoria