

Política de Ouvidoria

POLÍTICA DE OUVIDORIA

IDENTIFICAÇÃO

Versão	Data de Publicação	Vigente até	Área Responsável	Código
01	17/12/2025	17/12/2026	Conformidades	POL-005

PÚBLICO-ALVO

O disposto nesta política de ouvidoria ("**Política**" e "**Ouvidoria**") deverá ser observado por todos os administradores, diretores, funcionários, estagiários, prestadores de serviços e partes relacionadas da Guru Corretora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. ("**Guru CTVM**"), da Guru Desenvolvimento de Software Ltda., da Guru Serviços Digitais Ltda. e da Guru Participações Ltda. (todas em conjunto, "**Guru**" ou "**Grupo Guru**"), bem como qualquer pessoa (física ou jurídica) que tenha acesso a informações, equipamentos, sistemas, processos e ambientes da Guru, designadas nesta Política, em conjunto, como "**Colaboradores**".

RESUMO

Esta Política define os critérios, procedimentos e responsabilidades para o funcionamento da Ouvidoria da Guru CTVM. A Ouvidoria atua como a última instância de atendimento ao Cliente, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com transparência, ética e respeito às normas aplicáveis.

1. Definições

Banco Central ou BCB: Banco Central do Brasil.

Clientes: todos os usuários dos produtos e serviços da Guru CTVM.

Colaborador: todos os administradores, diretores, funcionários, estagiários, prestadores de serviços e partes relacionadas do Grupo Guru, bem como qualquer pessoa (física ou jurídica) que tenha acesso a informações, equipamentos, sistemas, processos e ambientes da Guru.

CVM: Comissão de Valores Mobiliários.

Grupo Guru ou Guru: em conjunto, Guru Corretora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda., Guru Desenvolvimento de Software Ltda., Guru Serviços Digitais Ltda. e Guru Participações Ltda.

Ouvidoria: a última instância de atendimento ao Cliente, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com transparência, ética e respeito às normas regulatórias aplicáveis.

Resolução BCB nº 28/20: Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, conforme alterada.

Resolução CVM nº 43/21: Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021, conforme alterada.

2. Objetivo

A presente Política tem o objetivo de estabelecer as normas e diretrizes que regem a atuação da Ouvidoria da Guru CTVM, assegurando que todas as manifestações dos Clientes sejam tratadas de forma conclusiva e de acordo com as exigências legais.

3. Diretrizes Gerais

A Ouvidoria da Guru CTVM será operada com a autonomia e a imparcialidade necessárias para cumprir seu papel, conforme resoluções da CVM e do Banco Central.

4. Atribuições da Ouvidoria e do Ouvidor

A Ouvidoria da Guru CTVM terá as seguintes atribuições:

- **Atender como última instância:** Fornecer soluções para manifestações dos Clientes não resolvidas nos canais primários de atendimento da Guru CTVM.
- **Representar o Cliente internamente:** A Ouvidoria atua em defesa dos direitos dos Clientes e busca a solução rápida e justa dos conflitos.
- **Relatar à Diretoria Executiva:** Fornecer relatórios semestrais sobre o desempenho e as principais demandas da Ouvidoria.

A Guru CTVM contará com um Ouvidor que será informado aos reguladores conforme determinado nos normativos e contará com as seguintes atribuições:

- Propor aos órgãos de administração da instituição, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e
- Elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da

Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o item anterior, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega.

5. Canais de Atendimento

A Ouvidoria oferecerá aos Clientes os seguintes canais de acesso:

- **Telefone 0800:** Disponível pelo número 0800-400-3333, de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.
- **Formulário Digital:** Acessível no website da Guru CTVM, permitindo que os Clientes registrem manifestações online.
- **E-mail:** guructvm@legaletica.com.br, facilitando o acesso dos Clientes ao canal da Ouvidoria.

6. Procedimentos de Atendimento

6.1. Elegibilidade

Para ser atendido pela Ouvidoria, o Cliente deve ter tentado resolver sua demanda em um canal primário de atendimento e não ter recebido resposta satisfatória.

6.2. Fluxo de Atendimento

- **Registro de Protocolo:** Cada demanda recebe um número de protocolo para acompanhamento.
- **Análise e Investigação:** A manifestação será avaliada, identificando a origem da questão e buscando soluções junto às áreas envolvidas.
- **Prazo de Resposta ao Cliente:** O prazo de resposta para as demandas será de até 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês.

Este prazo deve ser informado ao Cliente quando do envio pela instituição de protocolo acusando o recebimento da demanda, sendo o Ouvidor responsável pelo seu monitoramento e cumprimento.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo acima mencionado, a Ouvidoria da instituição deve, dentro deste prazo, comunicar ao Cliente as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que observará as limitações de período e percentual de demandas mensais indicadas acima neste item.

Demandas relacionadas a denúncias e proteção de dados pessoais serão priorizadas em relação aos demais contatos que sejam de outro teor.

A Ouvidoria se reserva o direito de não responder aos contatos que tenham sido realizados

por indivíduos e/ou entidades ou indivíduos que não sejam Clientes do Grupo Guru.

A Guru CTVM contrata os serviços do componente de Ouvidoria de um fornecedor para atendimento da norma. Para manter o controle das atividades desempenhadas, a Ouvidoria manterá uma sistemática de registro atualizada das reclamações recebidas de seus Clientes, por meio do sistema de atendimento, sub licenciado à Guru CTV. Tal metodologia permite que sejam evidenciados os históricos de atendimentos e os dados de identificação dos Clientes, mostrando toda a documentação e providências adotadas, de forma que o Ouvidor nomeado pela Guru CTVM poderá acompanhar continuamente em termos quantitativos e qualitativos a atuação da Ouvidoria.

7. Obrigações Legais e Conformidade

A Ouvidoria da Guru CTVM cumpre com todas as obrigações regulamentares e é supervisionada pela área de Compliance da Guru CTVM para garantir conformidade com os requisitos regulatórios.

8. Relatórios, Indicadores e Manutenção de Registros

O Ouvidor elaborará relatórios semestrais, enviados à Diretoria Executiva da Guru CTVM, contendo indicadores de desempenho, tipos de demandas e melhorias sugeridas.

A Guru CTVM irá manter, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos ou por prazo superior por determinação expressa da CVM, em caso de processo administrativo, (i) os relatórios semestrais preparados pelo Ouvidor, assim como toda a documentação que os respalda; e (ii) as informações referentes às demandas recebidas dos Clientes e providências adotadas, a contar do protocolo de cada demanda.

9. Conflitos de Interesse

A Ouvidoria deve atuar com imparcialidade e transparência. Em caso de conflito de interesses, a Diretoria Executiva da Guru CTVM deverá ser informada para garantir a integridade do processo.

10. Normas Aplicáveis

● **Resolução BCB nº 28/20**, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria.

● **Resolução CVM nº 43/21**, que dispõe sobre a instituição da ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

* * * * *