



# Circular - Tratamento de Reclamações de Clientes da BV Luxembourg

## Introdução

O Banco Votorantim S.A., Sucursal em Luxemburgo ("BV Luxembourg") é autorizado e regulado pela *Commission de Surveillance du Secteur Financier* (a "CSSF") como uma sucursal de uma instituição de crédito de um terceiro país, nos termos da lei de Luxemburgo de 5 de abril de 1993 sobre o setor financeiro, conforme alterada (a "Lei LFS").

Em sua capacidade de filial de uma instituição de crédito de outro país, regulamentada e supervisionada pela CSSF, a BV Luxembourg deve implementar um processo para tratar as reclamações dos clientes de forma objetiva, razoável e justa.

## Finalidade

Esta política estabelece informações claras sobre o processo implementado para tratar as reclamações dos clientes, de acordo com a regulamentação aplicável, em Luxemburgo.

## Escopo

Esta Política se aplica a todas as atividades da BV Luxembourg.

## Propriedade

O Conselho de Administração é responsável por estabelecer e manter essa política com o apoio do Comitê Executivo, da gerência autorizada e das pessoas responsáveis pelas funções de controle interno.

## Revisão periódica

O escopo desta política deve ser revisado pelo menos anualmente, ou em casos de mudanças significativas nas leis e regulamentos aplicáveis, ou mudanças no modelo operacional da Filial de Luxemburgo.

## Estrutura legal e regulatória

As leis, os regulamentos e os padrões mais relevantes estão listados abaixo (de forma não exaustiva).

- Diretiva 2015/65/EU (MiFID II), artigos 75 e 81
- Lei de Luxemburgo de 5 de abril de 1993, conforme alterada



**Órgão de administração** significa o comitê executivo do BV Luxembourg, ou seja, o Comitê Executivo do Banco Votorantim S.A.

**CSSF** significa a autoridade reguladora e supervisora do setor financeiro de Luxemburgo.

**Gerentes** significa a gerência autorizada do BV Luxembourg. Significa o órgão de administração em sua função de gestão responsável pela gestão diária de uma instituição, de acordo com as orientações estratégicas e as principais políticas aprovadas pelo conselho de supervisão.

**Titulares de funções-chave** significam as funções de controle interno, os chefes de funções cujo desempenho permite uma influência significativa sobre a condução ou o monitoramento das atividades das instituições. Eles incluem, no mínimo, os chefes das três funções de controle interno em todas as instituições, ou seja, o diretor de risco (Chief Risk Officer, "CRO") para a função de controle de risco, o diretor de conformidade (Chief Compliance Officer, "CCO") para a função de conformidade e o auditor interno (Chief Internal Auditor, "CIA") para a função de auditoria interna.

**Pessoal** significa os membros do conselho de supervisão, gerentes, detentores de funções-chave e equipe em geral.

**Reclamação** significa uma reclamação apresentada à BV Luxembourg, ou a qualquer prestador de serviços que represente a Sucursal de Luxemburgo, por exemplo, o Banco Votorantim S.A. (Brasil), por escrito ou por outro meio durável disponível, para ter o direito reconhecido ou reparar um dano em caso de impacto financeiro. Solicitações simples de informações ou esclarecimentos não são consideradas reclamações.

**Solicitante** significa o cliente ou seu representante legal devidamente nomeado que representa o cliente e que está apresentando a reclamação.

## Funções e responsabilidades

Da diretoria (ou do conselho de supervisão)

- responsável pela supervisão e controle, bem como pela determinação e aprovação de orientações estratégicas e princípios orientadores.

Do comitê executivo (órgão de gestão)

- com poderes para definir a estratégia, os objetivos e a direção geral da instituição, além de supervisionar e monitorar a tomada de decisões da gerência, e incluem as pessoas que efetivamente dirigem os negócios da instituição.

Da gerência autorizada da filial

- são responsáveis e prestam contas ao órgão de administração pela administração cotidiana da entidade, inclusive pela implementação das políticas e dos procedimentos.

Das funções de controle interno - risco e conformidade

- são responsáveis por supervisionar a implementação e a aplicação das políticas e dos procedimentos aplicáveis e por recomendar, quando aplicável, aprimoramentos e alterações.

Da equipe, incluindo prestadores de serviços

- devem ler, entender e cumprir este documento.



Da auditoria interna

- responsável por auditar a implementação e a aplicação desta política e deste procedimento.

## Princípios gerais

A BV Luxembourg tem a obrigação de implementar uma política formal e formalizar um procedimento interno de resolução. Esse procedimento deve ser eficiente e transparente para garantir o tratamento razoável e imediato das reclamações apresentadas. Esse procedimento também deve permitir a identificação e a mitigação de quaisquer conflitos de interesse em potencial.

Se o Banco e o Cliente não conseguirem chegar a um acordo sobre a resolução de uma reclamação, o Cliente poderá, de acordo com a Circular 16/07, registrar uma reclamação junto à CSSF.

A CSSF é a autoridade competente para a resolução extrajudicial de disputas relacionadas aos direitos e obrigações estabelecidos nesta Lei, de acordo com as disposições do Livro 4 do Código do Consumidor, para fazer a ligação com as autoridades responsáveis pela resolução extrajudicial de disputas dos outros Estados-Membros e notificará a ESMA sobre o procedimento de resolução extrajudicial de disputas de consumidores relacionadas a serviços de investimento.

## Princípios orientadores

Cada reclamação apresentada e cada medida tomada para lidar com ela deve ser devidamente registrada.

Uma reclamação pode ser feita por escrito, por correio ou por e-mail.

O registro deve conter o nome e os detalhes de contato da pessoa responsável pelo arquivo, a data de recebimento da reclamação, juntamente com os detalhes da reclamação e as medidas tomadas.

O reclamante deve ser informado sobre o acompanhamento do registro.

Uma confirmação de recebimento por escrito deve ser fornecida ao reclamante dentro de um período de 10 dias úteis, a menos que a própria resposta seja fornecida ao reclamante dentro desse período.

A Sucursal de Luxemburgo deverá:

- (i) procurar reunir e investigar objetivamente todas as evidências e informações relevantes sobre cada reclamação;
- (ii) procurar se comunicar em uma linguagem simples e de fácil compreensão;
- (iii) analisar o caso recebido para determinar se ele se qualifica como uma reclamação legítima (ou seja, o emissor da reclamação, a natureza da reclamação, etc.)
- (iv) fornecer uma resposta por correio ou e-mail sem atraso indevido e, em qualquer caso, dentro de um período que não pode exceder um mês entre a data de recebimento da reclamação e a data em que a resposta ao reclamante foi enviada. Quando uma resposta não puder ser fornecida dentro desse período, o profissional deverá informar o reclamante sobre as causas do atraso e indicar a data em que sua análise poderá ser realizada.

Os dados de cada reclamação devem ser analisados para permitir a identificação e o tratamento de qualquer problema recorrente ou do sistema, bem como de qualquer risco legal e operacional em potencial, por exemplo:



- (i) analisando as causas das reclamações individuais a fim de identificar a origem comum a certos tipos de reclamações;
- (ii) considerando se essas origens também podem afetar outros processos ou produtos, inclusive aqueles aos quais as reclamações não se referem diretamente; e
- (iii) corrigindo essas origens, se for razoável fazer isso.

O BV Luxembourg informará o reclamante, por correio ou por outro meio durável (ou seja, e-mail), sobre a existência do procedimento de resolução de reclamações extrajudiciais na CSSF e poderá recorrer ao procedimento de resolução de reclamações extrajudiciais com a CSSF, desde que o reclamante receba uma cópia do Regulamento CSSF 16/07 e os meios para entrar em contato com a CSSF para apresentar uma solicitação.

A função de conformidade da filial de Luxemburgo é responsável pelo tratamento das reclamações apresentadas.

As medidas necessárias para garantir que o processamento de dados pessoais esteja em conformidade com as regras aplicáveis à proteção de dados pessoais devem ser implementadas.

## Tratamento de uma reclamação

Uma reclamação só pode ser feita por escrito, por correio ou por e-mail.

No caso de uma reclamação feita por correio, ela deve ser endereçada a:

Mesa de Tratamento de Reclamações  
35 Bd Prince Henri  
L-1724 Luxemburgo

Se for feito por e-mail, deve ser endereçado a:

[complaints@bvluxembourg.com](mailto:complaints@bvluxembourg.com)

A Reclamação deve ser acompanhada das seguintes informações e documentos:

- Informações de identificação do cliente (nome completo, número de identificação, número de identificação fiscal, endereço, detalhes de contato)
- Descrição do relacionamento com a BV Luxembourg
- Identificação do(s) produto(s)/serviço(s) em questão, incluindo o(s) número(s) de transação relevante(s) e a(s) respectiva(s) data(s)
- Cópia dos documentos que comprovem que o reclamante/requerente tem os poderes legais necessários para representar o cliente perante o BV Luxembourg (Banco Votorantim S.A., Luxembourg Branch)
- Cópia recente de um documento de identificação oficial válido (carteira de identidade, passaporte) do reclamante/requerente

Depois de verificar se o caso se qualifica como uma reclamação legítima e a identidade da pessoa que apresenta a reclamação com base nos documentos fornecidos e no arquivo do cliente, a reclamação é registrada no registro de reclamações.

A confirmação de recebimento por escrito é fornecida ao reclamante em até dez (10) dias úteis após o recebimento do preenchimento, a menos que a resposta relevante seja fornecida dentro desse período.

Todas as correspondências do cliente com os clientes são registradas no Client Masterfile.



Informações e documentos devem ser solicitados pelo BV Luxembourg para serem analisados. A análise tem como objetivo compreender e esclarecer o caso relatado pelo reclamante e fornecer feedback adequado em um prazo que não pode exceder, em nenhum caso, trinta (30) entre o recebimento e a resposta.

Nos casos em que o feedback esperado não puder ser fornecido dentro de 30 (trinta) dias, o BV Luxembourg explicará as causas do atraso e fornecerá uma data estimada para que o feedback seja fornecido.

Se o reclamante não estiver satisfeito com o retorno recebido da BV Luxembourg, uma reclamação pode ser apresentada à CSSF, seguindo o procedimento extrajudicial, conforme estabelecido pelo Regulamento CSSF 16/07.

Isso pode ser feito por escrito, por correio:

Comissão de Vigilância do Setor Financeiro  
Département Juridique CC  
283, route d'Arlon  
L-2991 Luxemburgo

Ou por e-mail: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Ou pelo site da CSSF: [CSSF - Réclamation](https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=en) (<https://reclamations.apps.cssf.lu/index.html?language=en>).

No entanto, o procedimento extrajudicial com a CSSF está sujeito a determinadas condições que estão detalhadas neste documento: [Reclamações de clientes - CSSF](https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/) (<https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>)