
ÍNDICE

1.	Objetivo	2
2.	Responsável pela Ouvidoria	2
3.	Vigência	2
4.	Base Regulatória	2
5.	Princípios e Diretrizes	3
6.	Definição e Finalidade	4
7.	Atribuições da Ouvidoria	4
8.	Canais de Atendimento da Ouvidoria	5
9.	Competências e Designação do Ouvidor	5
10.	Fluxo de Atendimento	6
11.	Obrigações Legais	6
12.	Sigilo e Confidencialidade	7
13.	Divulgação	7
14.	Disposições Finais	7
15.	Revisão	7
16.	Histórico das Atualizações desta Política	7

Objetivo

A Política de Ouvidoria tem como objetivo definir e formalizar as diretrizes, regras e procedimentos aplicáveis ao componente organizacional de Ouvidoria das empresas do Grupo Galapagos Capital, compreendendo as empresas do Grupo Galapagos.

A Ouvidoria visa assegurar a adequada condução e tratamento das manifestações dos clientes e usuários dos produtos e serviços ofertados pelas empresas do Grupo, em conformidade com as exigências regulatórias e melhores práticas de mercado.

1. Responsável pela Ouvidoria

O Grupo Galapagos designou perante o BACEN e SUSEP os nomes do Ouvidor e Diretor responsáveis pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política. Também foi designado, o Diretor responsável pelo atendimento das demandas registradas no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão).

2. Vigência

Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pela Alta Administração e permanecerá válida até que seja revisada ou revogada.

3. Base Regulatória

A atuação da Ouvidoria observará a legislação e regulamentação vigente, incluindo: Resolução CMN n.º 4.860/2021, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas Instituições financeiras e demais Instituições autorizadas a funcionar pelo BACEN;

Resolução BCB n.º 28/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento, pelas administradoras de consórcio, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.;

Resolução CVM n.º 43/2021, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM n.º 529, de 1º de novembro de 2012;

Instrução Normativa BCB n.º 265/2022, que dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil.

Circular SUSEP n.º 643, que disciplina o atendimento ao consumidor dos mercados supervisionados e procedimentos relacionados a transformação de denúncias em Processos Administrativos Sancionadores – PAS.;

Código de Defesa do Consumidor.

4. Princípios e Diretrizes

A Ouvidoria do Grupo Galapagos Capital pautará sua atuação nos seguintes princípios:

Transparência;

Ética e Integridade;

Imparcialidade e Independência;

Sigilo e Confidencialidade;
Celeridade e Efetividade;
Respeito aos Direitos do Consumidor.

5. Definição e Finalidade

A Ouvidoria é o canal de segunda instância destinado ao atendimento e tratamento formal das demandas dos clientes e usuários que não tenham sido resolvidas de forma satisfatória pelos canais primários de atendimento.

Além disso, a Ouvidoria atua como mediadora na solução de conflitos e como fonte de informações para aprimoramento dos processos internos e qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas empresas do Grupo Galapagos Capital.

6. Atribuições da Ouvidoria

- 7.1 Receber, registrar, analisar e dar tratamento formal às reclamações, sugestões e denúncias não solucionadas pelos canais primários de atendimento;
- 7.2 Prestar os esclarecimentos necessários e acompanhar o andamento das demandas junto aos reclamantes;
- 7.3 Garantir o retorno conclusivo ao cliente em até 10 (dez) dias úteis, podendo o prazo ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa formal;
- 7.4 Implementar mecanismos de avaliação contínua da satisfação dos clientes e usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria;
- 7.5 Consolidar e interpretar as manifestações recebidas, produzindo relatórios gerenciais e estatísticos semestrais, encaminhados à Alta Administração e aos órgãos reguladores, quando aplicável;

7.6 Sugerir melhorias nos processos internos e serviços, com base na análise das reclamações e demais manifestações recebidas;

7.7 Assegurar ampla divulgação sobre a existência, atribuições e formas de acesso à Ouvidoria;

7.8 Manter interface com os órgãos reguladores, respondendo tempestivamente às demandas encaminhadas por BACEN, CVM, SUSEP e outros;

7.9 Preservar a confidencialidade e segurança das informações recebidas.

7. Canais de Atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do Grupo Galapagos Capital disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

Telefone: 0800 000 3485 (ligação gratuita);

E-mail: ouvidoria_dtvvm@galapagoscapital.com.br;

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

8. Competências e Designação do Ouvidor

O Ouvidor será indicado pela Alta Administração e deverá possuir qualificação técnica adequada e reconhecida idoneidade. O mandato terá duração de 3 (três) anos, sendo permitida a reeleição.

Compete ao Ouvidor:

Exercer suas funções com autonomia e independência;

Possuir conhecimentos sobre regulamentações, mediação de conflitos e direitos do consumidor;

Atuar com ética, imparcialidade e confidencialidade;

Buscar soluções eficazes e satisfatórias;

Identificar e recomendar medidas corretivas e melhorias nos processos internos;

Encaminhar relatórios periódicos à Alta Administração e órgãos reguladores

9. Fluxo de Atendimento

10.1 O cliente deve, inicialmente, buscar resolver sua demanda por meio dos canais primários de atendimento (SAC ou Atendimento ao Cliente);

10.2 Caso não se sinta satisfeito, poderá acionar a Ouvidoria informando o número do protocolo do atendimento anterior;

10.3 A Ouvidoria analisará a manifestação, acionando as áreas internas responsáveis para adoção das providências necessárias;

10.4 Acompanhamento contínuo do andamento da demanda;

10.5 Encaminhamento da resposta conclusiva ao cliente, observando os prazos regulamentares;

10.6 Encerramento e registro da demanda.

10. Obrigações Legais

A Ouvidoria do Grupo Galapagos Capital deverá elaborar e encaminhar relatórios semestrais quantitativos e qualitativos à Alta Administração e aos órgãos reguladores, conforme exigência da Resolução CVM nº 43/2021 e demais normativos aplicáveis.

Os registros e documentos relativos às manifestações recebidas deverão ser armazenados por, no mínimo, 5 (cinco) anos, de modo a permitir a consulta e fiscalização pelos órgãos competentes.

11. Sigilo e Confidencialidade

A Ouvidoria garantirá o sigilo das informações e a proteção dos dados pessoais dos clientes e usuários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normativos aplicáveis.

12. Divulgação

Esta Política será disponibilizada nos sites das empresas do Grupo Galapagos Capital e amplamente divulgada aos colaboradores e clientes.

13. Disposições Finais

Os casos omissos ou as dúvidas de interpretação desta Política serão resolvidos pela Alta Administração do Grupo Galapagos Capital.

14. Revisão

Esta Política será revisada anualmente ou sempre que houver mudanças relevantes na legislação aplicável ou nas atividades das empresas do Grupo Galapagos Capital.

15. Histórico das Atualizações desta Política

Histórico das atualizações		
Data	Versão	Responsáveis
Fevereiro de 2025	Versão 1 e Atual	Atendimento

Galápagos _ Política de Ouvidoria.pdf

Documento número #39ab5564-cde5-41bc-9b61-b9432b8cbc83

Hash do documento original (SHA256): 699b83c5bf9071e46f72b946fabb2a91ca3af9354dec45d93c0c87d2816c845b

Assinaturas

✓ **Lucca Seigne**

CPF: 433.397.368-63

Assinou para aprovar em 21 fev 2025 às 09:06:02

✓ **Miguel Russo Neto**

CPF: 251.466.958-81

Assinou para aprovar em 21 fev 2025 às 09:12:35

Log

- 21 fev 2025, 08:16:01 Operador com email cleide.favero@galapagoscapital.com na Conta e8a24226-9940-49c2-b99e-54a1c1ce42e6 criou este documento número 39ab5564-cde5-41bc-9b61-b9432b8cbc83. Data limite para assinatura do documento: 23 de março de 2025 (08:16). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 21 fev 2025, 08:18:19 Operador com email cleide.favero@galapagoscapital.com na Conta e8a24226-9940-49c2-b99e-54a1c1ce42e6 adicionou à Lista de Assinatura: lucca.seigne@galapagoscapital.com para assinar para aprovar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Lucca Seigne.
- 21 fev 2025, 08:18:19 Operador com email cleide.favero@galapagoscapital.com na Conta e8a24226-9940-49c2-b99e-54a1c1ce42e6 adicionou à Lista de Assinatura: miguel.russo@galapagoscapital.com para assinar para aprovar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Miguel Russo Neto.
- 21 fev 2025, 09:06:02 Lucca Seigne assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail lucca.seigne@galapagoscapital.com. CPF informado: 433.397.368-63. IP: 179.191.119.74. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.571892 e longitude -46.691956. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1132.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 fev 2025, 09:12:35 Miguel Russo Neto assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail miguel.russo@galapagoscapital.com. CPF informado: 251.466.958-81. IP: 179.191.119.74. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.571893 e longitude -46.691976. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1132.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

21 fev 2025, 09:12:35

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 39ab5564-cde5-41bc-9b61-b9432b8cbc83.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 39ab5564-cde5-41bc-9b61-b9432b8cbc83, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.