



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE

Versão	Motivo da Alteração	Data	Autor/Revisor	Aprovado por:	Data de Aprovação
1.0	Atualização	Agosto/2021	Rafael Kochi	Alexandre Despontin	Outubro/21

1. Introdução

A presente **Política de Relacionamento com Clientes** (“**Política**”) busca atender à demanda regulatória da **Mérito Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.**, sociedade limitada inscrita no CNPJ/ME sob o número 41.592.532/0001-42, e **Mérito Investimentos S.A.**, sociedade anônima inscrita no CNPJ/ME sob o número 15.632.652/0001-16, ambas localizadas na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo na Rua Funchal, nº418, 21º andar, Vila Olímpia, CEP 04551-060 (“**Mérito DTVM**” e “**Mérito Investimentos**”, respectivamente, sendo em conjunto como “**Grupo Mérito**”), e terá abaixo descrito acerca das políticas e manuais que são aplicáveis e estabelecidas pelo Grupo Mérito, com o objetivo de determinar as regras que orientam a conduta, processos e fluxos a serem seguidos por parte de todos os diretores, empregados e prestadores de serviços (“**Colaborador**” ou, em conjunto, “**Colaboradores**”) do Grupo Mérito.

2. Objetivo.

A presente Política tem por objetivo, em atenção ao disposto na Resolução nº 4539 do Banco Central do Brasil (“**BACEN**”) de 24 de novembro de 2016, dispor sobre a sua os padrões de ética, responsabilidade, transparência e integridade corporativa 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, o Grupo Mérito 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.

3. Vigência, abrangência, revisão e aplicação

Esta Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria do Grupo Mérito e permanecerá em vigor por prazo indeterminado. A Política aplica-se a todos os

Colaboradores. Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida a Diretoria, que poderá alterá-la:

- (i) em função de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias;
- (ii) quando a Diretoria, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotados, constatar a necessidade de alterações; e
- (iii) devido a revisão periódica, obrigatória, conforme a norma ou “ad hoc” pelo Departamento de Compliance.

Todos os Colaboradores deverão zelar, individualmente, pelo cumprimento do disposto nesta Política, além de observar os códigos e manuais eventualmente aprovados ou aderido, inclusive assumindo o compromisso de informar a Diretoria caso tenha conhecimento ou suspeita de que a presente Política e demais regulamentações, códigos de auto-regulamentação e manuais aos quais o Grupo Mérito se sujeite tenham sido infringidos, em todo ou em parte, por qualquer Colaborador.

Ainda, as regras contidas neste documento aplicam-se, inclusive, as Pessoas Vinculadas à conforme definido na regulamentação, nos termos do art. 2º, XII, da Resolução CVM nº 35, de 26 de março de 2021, conforme abaixo mencionado:

Art. 2º. Considera-se, para os efeitos desta Resolução:

(...);

XII – pessoas vinculadas:

- a) administradores, funcionários, operadores e demais prepostos do intermediário que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;*
- b) agentes autônomos que prestem serviços ao intermediário;*
- c) demais profissionais que mantenham, com o intermediário, contrato de prestação de serviços diretamente relacionados à atividade de intermediação ou de suporte operacional;*

- d) pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, controladoras ou participem do controle societário do intermediário;*
- e) pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, controladoras ou participem do controle societário do intermediário;*
- f) sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo intermediário ou por pessoas a ele vinculadas;*
- g) cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nas alíneas “a” a “d”;*
- h) clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados;*
- i) sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo intermediário ou por pessoas a ele vinculadas;*
- j) cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nas alíneas “a” a “d”;* e
- k) clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.*

4. Relacionamento com Clientes e Usuários

As Pessoas Vinculadas devem:

- 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 improcedentes 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 a Política de *Compliance* e Código de Ética do Grupo Mérito.

Complementam a presente Política e a ela se subordinam todas as normas e procedimentos operacionais que regulam o relacionamento com cliente e usuários, incluindo, mas não se limitando a Política de Ouvidoria, Suitability e Know Your Client, Prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, Prevenção à Fraude e Gestão de riscos Integrada.

Todos os Colaboradores e Pessoas vinculadas, observarão no que possível os Manuais e documentação aplicável ao Grupo Mérito, em linha com a atividade a ser desenvolvida e relacionamento com o Cliente.

5.1. Concepção de produtos e de serviços

Todo novo serviço ou distribuição de novos produtos, é concebido e pautado no perfil dos clientes que compõem o público-alvo, considerando suas características e complexidade.

Qualquer novo produto é passado em Comitê executivo e de Riscos para que sempre seja observado que os produtos estão em linha com o apetite de risco aceito pelo Grupo Mérito.

Maiores informações poderão ser obtidos na Política de Gerenciamento integrado de Riscos.

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

O Grupo Mérito, quando atua na distribuição e oferta de seus produtos garantirá que seja observado seu perfil em linha com os produtos disponíveis.

Para a abertura da conta no Grupo Mérito é necessário que o cliente providencie as informações cadastrais do Kit Cadastral, conforme o caso, e esteja de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços relativo ao serviço desejado.

Maiores informações sobre a oferta e adequação do perfil dos Clientes, poderão ser vistos na Política de Suitability e Know Your Client do Grupo Mérito.

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.

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.

Poderá ser visualizado maiores informações em nossa Política de segurança da Informação e Cibernética.

5.4 Cobranças de tarifas em decorrência da prestação de serviços

Toda tarifa e ou cobrança são alinhadas com as diretrizes aprovadas em comitês internos e de acordo com o requerido pelos órgãos regulatórios.

O Grupo Mérito, ao atuar em segmentos específicos como de distribuição de cotas de fundos, quando aplicável, deixará claro sua remuneração conforme sua atuação mitigando assim qualquer potencial conflito de interesse que possa existir em sua remuneração.

5.5 Divulgação e publicidades de produtos 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.

Ainda, o Grupo Mérito, para qualquer material de marketing e publicidade de fundos de investimentos, seja atuando na qualidade de Administrador Fiduciário ou Gestor de Recursos, seguirá as melhores práticas e apenas divulgará as informações conforme preceitua os manuais de regulamentações aplicáveis, incluindo, o código da Anbima, quando aplicável.

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.

Em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Grupo Mérito deixará em local público sua Política de Cookies e Privacidade para garantia e adequação no tratamento e consentimento dos dados colhidos, e quando aplicável, tratados.

Sempre que necessário, poderão ser enviados comunicados via e-mail pelo Departamento de Compliance para cientificar e atualizar quanto a comunicados gerais à todos e ou comunicados específicos à determinados grupos de pessoas da instituição para notificação de informação relevantes.

A documentação do Grupo Mérito, ficará disponível em local público e estarão disponíveis no site: <https://meritoinvestimentos.com.br/> e <http://meritodtvm.com.br/>;

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

Disponibilizamos no site da instituição canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.

Estes canais são monitorados e as demandas são levadas para ciência da alta administração.

6.1. Mediação de conflitos

Em conformidade com a Resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional, de 23 de julho de 2015, o Grupo Mérito 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.

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 do Grupo Mérito. As denúncias podem ser identificadas ou anônimas, visando garantir a proteção da pessoa que tenha contato com nossos serviços.

Maiores informações poderão ser vistas na Política de Ouvidoria do Grupo Mérito, e qualquer comunicação enviada nos canais próprios que constam no site das empresas do Grupo Mérito.

6.2. Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas

Qualquer processo de cobrança realizada por empresa do Grupo Mérito é clara e transparente, sendo informado em contrato cláusulas específicas em caso de inadimplência do cliente no cumprimento de quaisquer obrigações que forem determinadas.

6.3. 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 empresa do Grupo Mérito.

6.4. Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações

Todo cliente do Grupo Mérito poderá liquidar suas dívidas de produtos e serviços a qualquer momento, conforme o caso, acionando os canais de atendimento, obedecendo a regulamentação vigente para tal procedimento.

6.5. Transferência de relacionamento 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 departamento de Marketing e comercial.

Ainda, qualquer demanda relativa a seus dados ou solicitações adicionais sobre seu relacionamento junto ao Grupo Mérito poderão ser, sempre que necessário e conforme o caso, enviados via e-mail ao departamento de Compliance através do e-mail: [e-mail caixa do compliace]

7. Disposições Gerais

O descumprimento total ou parcial das determinações contidas nas normas internas e na legislação vigente constitui violação dos padrões que regem o funcionamento do Grupo Mérito, e acarretará a abertura de sindicância administrativa para apuração de possíveis desvios de conduta.

A transgressão a qualquer das regras aqui descritas, além das constantes nos demais capítulos da presente Política e demais regras verbais ou escritas estabelecidas pelo Grupo Mérito ou, ainda a outros códigos e políticas que o Grupo Mérito venha a aderir, será considerada **infração contratual**, sujeitando seu autor às penalidades cabíveis.

O Grupo Mérito não assume a responsabilidade por Colaboradores que transgridam a Lei ou cometam infrações no exercício de suas funções. Caso o Grupo Mérito venha a

ser responsabilizada ou sofra qualquer prejuízo de qualquer natureza por atos de seus Colaboradores que infrinjam os princípios deste Manual, é reservado o direito de exercer o regresso em face dos responsáveis.

Quaisquer penalidades poderão ser aplicadas a qualquer Colaborador que viole as disposições dos Manuais e Políticas do Grupo Mérito, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais estabelecidas em lei, conforme aplicável. Os Colaboradores que não comunicarem eventuais violações ou omitirem informações relevantes também estarão sujeitos às sanções disciplinares e legais mencionadas.

Caso exista a aplicação de sanções disciplinares, esta não impede a adoção de medidas legais cabíveis, para reparar eventuais danos provocados pelos Colaboradores ao Grupo Mérito.