RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.433 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E INSTRUÇÃO 529 DA CVM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Período de Apuração: 01/07/2020 a 31/12/2020

Planner Corretora de Valores S.A.

Planner Trustee Distribuidora de Títulos E Valores Mobiliários Ltda.

Planner Sociedade de Crédito ao Microempreendedor S.A.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como canal de comunicação entre esta instituição, os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

Com a atuação da Ouvidoria, a qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa, uma vez que possibilita a interação da Planner com o mercado, aponta e acelera a solução de problemas, questiona respostas insuficientes, promove a correção de processos e práticas administrativas, detecta os pontos de melhoria na organização e recomenda modificações para solucionar as causas, enfim, presta esclarecimentos a todos os clientes externos, mas também possibilitará que qualquer cidadão se comunique com a Planner.

Os relatos de reivindicações e soluções apresentadas servem de subsídios para o aperfeiçoamento da máquina administrativa, contribuindo para a qualidade dos serviços e para a mudança na cultura da Planner.

A estrutura da Ouvidoria é composta por um Ouvidor e um *back-up*, devidamente certificados e estão subordinados diretamente ao Diretor de Ouvidoria.

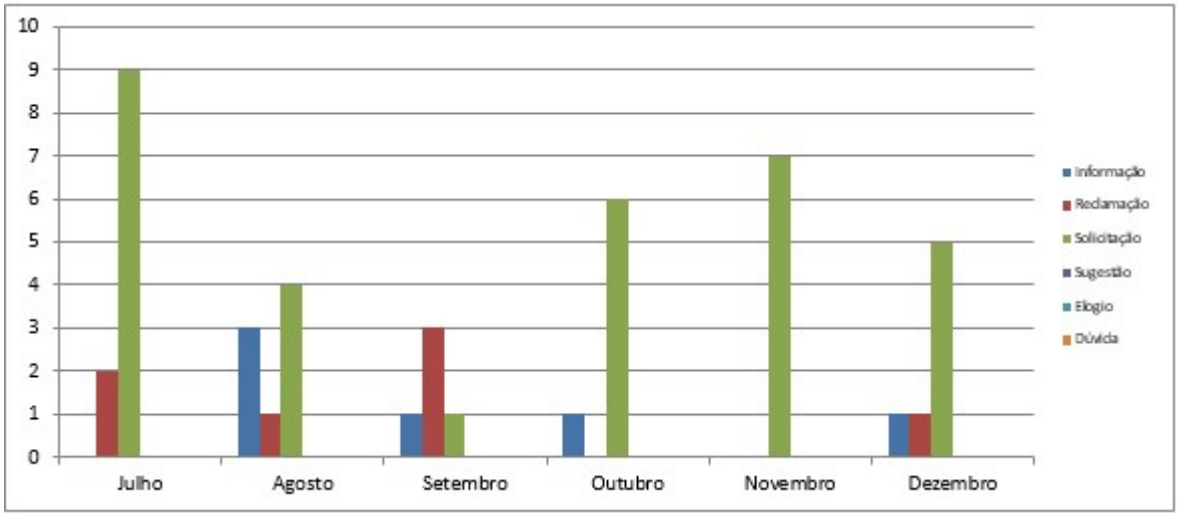
Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para atendimento da reclamação conforme Resolução 4.433 do BACEN.

Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:

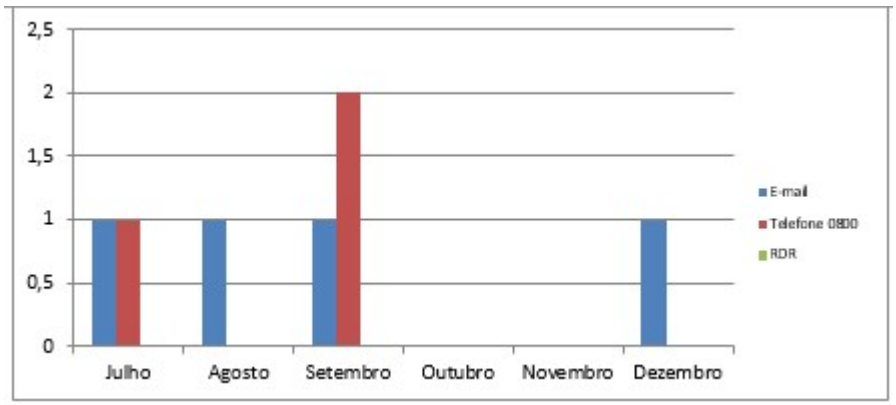
- Telefone: 0800 77 222 31 (ligação gratuita);
- Por e-mail: ouvidoria@plannercorretora.com.br
- Por formulário eletrônico, disponível nos site, seção Ouvidoria;
- Correspondência física;
- Visita presencial com agendamento prévio;

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

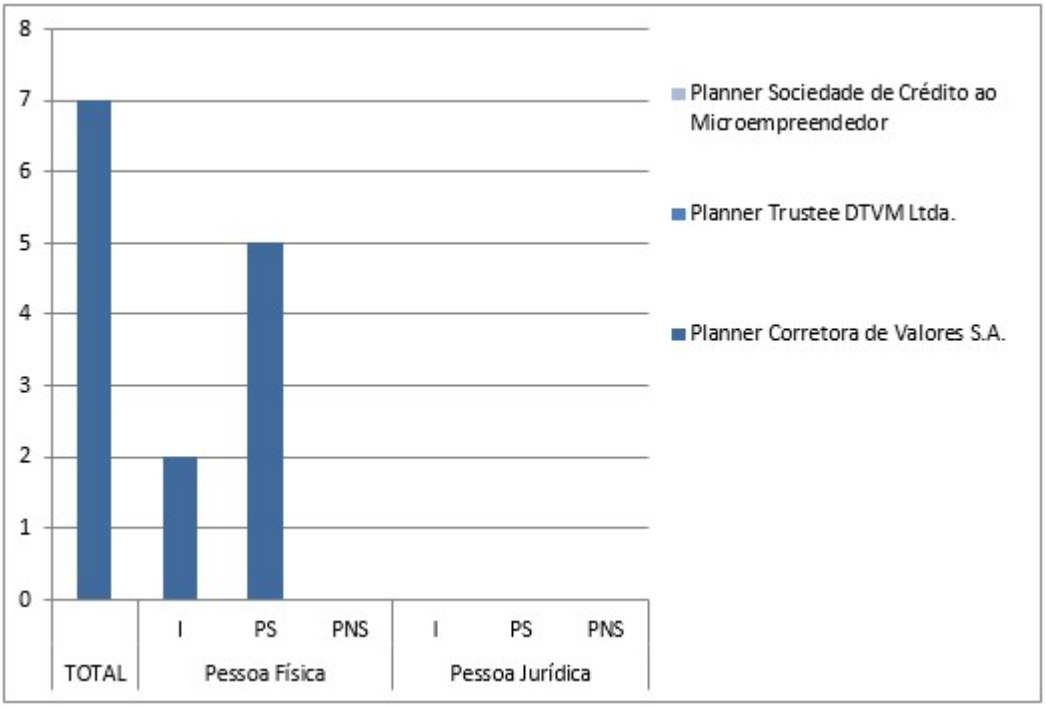
DEMANDAS DO 2º SEMESTRE DE 2020



CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA



DEMANDAS CLASSIFICADAS POR REGIÃO DO 2º SEMESTRE DE 2020



DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO IMPROCEDENTES, PROCEDENTES SOLUCIONADAS E PROCEDENTES NÃO SOLUCIONADASRELATIVAS AO 2º SEMESTRE DE 2020

Critérios para classificação das reclamações

Improcedente	Demanda que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis.
Procedente não solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias úteis.

Ouvidoria: 0800 7722231

ouvidoria@plannercorretora.com.br

planner

São Paulo

Av. Brigadeiro Faria Lima, 3.900 - 10º andar - Itaim Bibi

São Paulo - SP - CEP: 04538-132

55 11 2172-2600

Rio de Janeiro

Av. Rio Branco, 138 -sala 402 – Centro

Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20040-909

55 21 2505-2100