



## **Ouvidoria**

É responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes e/ou usuários no que diz respeito aos serviços e produtos da Western Asset.

A Ouvidoria deverá ser acionada como instância final na solução de demandas de clientes ou usuários de produtos e/ou serviços da Western Asset que não tenham sido satisfatoriamente resolvidas pelo SAC.

Antes de acessar a Ouvidoria, solicitamos entrar em contato com o SAC - Serviço de Serviço de Atendimento ao Cliente/Cotista da Western Asset por meio dos seguintes canais: 1) Telefone: (11) 3478-5200, em dias úteis, das 9h às 18h; 2) website [www.westernasset.com.br](http://www.westernasset.com.br) – Seção Fale Conosco; ou 3) Correspondência para: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, N.º1455, 15º andar, conjunto 152, São Paulo - SP, CEP 04543-011.

Ao acessar a Ouvidoria, solicitamos informar o tipo de demanda tais como consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias, o detalhamento dos fatos e o meio pelo qual o demandante poderá ser contatado (email, telefone ou endereço para correspondência). Recebida a demanda, a Ouvidoria entrará em contato com o cliente confirmando o recebimento da demanda e apresentando a estimativa de prazo para solução.

As demandas serão avaliadas pela Ouvidoria, que encaminhará as manifestações para a apreciação das áreas responsáveis pelo assunto. Deste modo, o demandante contará com a intervenção e representação imparcial da Ouvidoria de forma a manter os mesmos cientes do andamento de suas demandas e das providências adotadas até o recebimento da resposta conclusiva.

## **Prazo para resposta**

De um modo geral, não poderá exceder 15 (quinze) dias.

Caso a demanda não possa ser atendida neste prazo, a Ouvidoria comunicará ao demandante as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que não poderá ser superior a 15 dias a contar da data da comunicação.

Em virtude da natureza dos clientes atendidos pela Western Asset e da baixa demanda esperada, todos os casos serão tratados igualmente, sem estabelecimento de prioridade. Pela mesma razão, a Western Asset não adotará formulários padronizados para atendimento a demandas.

## **Canais de Acesso**

- Telefone: 3478-5088;
- Correspondência para: Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1455, conjunto 152, 15º andar, CEP: 04543-011, São Paulo – SP;
- E-mail: [ouvidoria@westernasset.com](mailto:ouvidoria@westernasset.com);
- Website: [www.westernasset.com.br](http://www.westernasset.com.br)

Horário de Atendimento: Em dias úteis das 9h às 12h e das 14h às 18h.