

Olá,

A iaas! cresceu e, nesse processo, percebemos a necessidade de centralizar nossos canais de comunicação com clientes no atendimento do dia a dia.

Nosso propósito é oferecer as melhores soluções para gestores de recursos e consultores de investimento e, nesse contexto, contar com os canais de comunicação corretos é essencial.

No início da empresa, entrar em contato através de e-mail, telefone ou Whatsapp, diretamente com sócios e colaboradores, era muito eficiente. No entanto, com o crescimento, isso passou a representar risco de perdas de informação. Por isso, identificamos a necessidade de evoluir para formas mais seguras e estruturadas de atendimento.

Hoje, estamos lançando os canais de comunicação oficiais dos clientes. A partir de agora, toda a comunicação diária será feita por meio deles:

Suporte iaas!

E-mail: suporte@iaasbr.com

WhatsApp: +55 11 91502-4034

Seja pelo e-mail ou pelo Whatsapp acima, todas as demandas serão centralizadas em uma ferramenta de controle, operada por uma equipe treinada, que irá analisar e distribuir os chamados. Assim que você entrar em contato, receberá uma resposta em até 3 horas com orientações sobre o atendimento da sua demanda.

A solução definitiva dependerá do grau de complexidade. Para alinhar suas expectativas, estamos formalizando um **SLA (Service Level Agreement)**. Segue em anexo a tabela com os prazos para cada tipo de demanda. Esse documento será atualizado constantemente com novas soluções e, com o tempo, nosso objetivo é reduzir os prazos.

Sempre que precisar, você terá esta tabela de prazos em mãos para se programar.

Com essa mudança, vamos ganhar muita eficiência desta forma e, acima de tudo, previsibilidade.

Uma coisa é certa: tratamos a governança do seu negócio de gestão ou consultoria como se fosse o nosso negócio – e, no fundo, é mesmo, né?

Portanto, pedimos que, a partir de agora, os contatos operacionais sejam direcionados sempre para os novos canais!

Atenção: os canais de atendimento comercial continuam os mesmos:

E-mail geral: comercial@iaasbr.com

José Brazuna: jbrazuna@iaasbr.com

Abraços,

Equipe iaas!

ONBOARDING		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Cadastro de informações da empresa na plataforma iaas!, após envio de documentos, dados cadastrais e representantes.	24 horas	(i) Criação do ambiente da empresa na plataforma; (ii) Geração dos acessos; (iii) Documentos cadastrais salvos no ambiente da empresa na plataforma.
POLÍTICAS - GERAÇÃO		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Documento de confirmação das políticas internas, após resposta completa dos questionários.	24 horas	Para as políticas internas serem criadas, é necessário aprovar, via plataforma iaas!, o documento com as informações discutidas em reunião.
Geração das políticas internas, após confirmação do documento de políticas internas.	24 horas	
Upload das políticas internas no SSM ANBIMA.	24 horas	Para pontos de maior complexidade, que demandem ser analisados pelos jurídico ou Comitê de Produtos, o prazo pode ser estendido.
Devolutiva da gestora com quaisquer comentários.	72 horas	
Resposta da iaas! com a análise de pontos levantados pela gestora de baixa complexidade.		
POLÍTICAS – ALTERAÇÃO POSTERIOR		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Pedidos de alteração nas políticas pelo gestor.	48 horas	(i) Análise e devolução de comentários iaas!; (ii) Prazo para geração dos documentos definitivos; (iii) Aprovação formal do gestor; (iv) Upload no SSM ANBIMA.
Consenso e aprovação, entre o gestor e iaas!, para exceções de alterações.		
Upload das novas políticas internas no SSM ANBIMA.	24 horas	
COLABORADORES		
Evento	Prazo de resposta	Observação
KYE de colaboradores.	24 horas	Prazo após o envio da lista de colaboradores com todos os dados.
Envio de termo de adesão para assinatura dos colaboradores.		Prazo após a aprovação do KYE dos colaboradores pelo cliente e solicitação de processo de termo de adesão
Área do RH da ANBIMA	72 horas	É necessário que a iaas! Tenha acesso regular à Área do RH da ANBIMA da instituição para fazer o controle de colaboradores.
ATUALIZAÇÃO CADASTRAL (CVM e ANBIMA)		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Protocolo de alteração cadastral de Contrato Social, sócios e/ou diretores na CVM e ANBIMA.	48 horas	É necessário que a iaas! tenha a documentação completa necessária e acesso regular na CVMWeb e SSM ANBIMA.
DILIGÊNCIA PASSIVA (quando a sua empresa é objeto de diligência!)		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Resposta a partir do recebimento do QDD.	5 dias	Questionários de mercado atualmente cobertos: <i>BTG, Santander, XP, Itaú, Mellon, BNP</i>

		<i>Paribas, Bradesco, Genial, Safra, FIDD, BRL, Singulare, Daycoval, Ativa, Vortex.</i>
	Mediante consulta	Demais instituições.
QDD ANBIMA	72 horas	Atualizações necessárias.
DILIGÊNCIA ATIVA		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Diligência de novas instituições reguladas pela CVM nos padrões da Resolução CVM nº 175.	Mediante consulta	Dependerá da agilidade no fluxo de dados disponibilizado pela contraparte, se já não tivermos os canais adequados de dados.
Background check de prestadores de serviço não regulados.	48 horas	A partir da disponibilização de razão social/nome e CNPJ ou CPF, enviaremos o relatório final.
CARTEIRA ADMINISTRADA		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Envio de dados de carteira administrada para a ANBIMA INPUT.	24 horas	A partir do momento em que a gestora disponibilizar TODAS as informações corretamente para a iaas!
Deteção de dados através do SSM ANBIMA.	12 horas	Após filtros de verificação ANBIMA, este é o prazo de comunicação ao gestor.
Retificação de envio de dados de carteira administrada para a ANBIMA INPUT	24 horas	A partir do momento em que a gestora retificar as informações.
CONTROLES INTERNOS ANBIMA e CVM (Ofícios e Comunicações recebidos)		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Notificação aos clientes do recebimento de solicitações da ANBIMA.	24 horas	Após o recebimento via SSM ANBIMA. (i) Informamos através do assunto do e-mail que não é necessário responder. (ii) Informamos através do assunto do e-mail quando o SSM recebido precisa de um retorno.
Questionamentos da empresa a respeito de processos mais complexos exigidos pela ANBIMA.	48 horas	Exemplos: filtros estatísticos de enquadramento, processos, solicitações de informações técnicas, esclarecimentos etc.
REPORTES REGULATÓRIOS		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Dúvidas referentes à Reportes Regulatórios (Formulário de Referência CVM, Relatório Anual CVM, Laudo Suitability ANBIMA, Relatório de Adequação de Perfil do Investidor ANBIMA, Declaração Negativa ao COAF)	24 horas	Abrange questões sobre prazos e esclarecimentos sobre o preenchimento, além de envolver interação contínua entre a instituição e a iaas! para revisão e ajustes na documentação antes da submissão final aos órgãos reguladores.
Devolutiva de Reportes Regulatórios (Formulário de Referência CVM, Relatório Anual CVM, Laudo Suitability ANBIMA, Relatório de Adequação de Perfil do Investidor ANBIMA)	48 horas	Inclui o envio da documentação final aos órgãos reguladores após a definição do arquivo final.

Reenvio de Reportes Regulatórios (Formulário de Referência CVM, Relatório Anual CVM, Laudo Suitability ANBIMA, Relatório de Adequação de Perfil do Investidor ANBIMA)	72 horas	Qualquer reenvio solicitado após a submissão final estará sujeito ao prazo acordado.
CADASTRO DE CLIENTES via MIDDLE OFFICE		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Solicitação de Relatório de Background Check de prospect ou cliente.	24 horas	Devolução do relatório pronto.
Preenchimento da ficha cadastral do cliente.	24 horas	Caso todas as informações tenham sido enviadas, o processo se conclui nesse prazo. Caso nossa equipe detecte alguma informação faltante, você será informado em até 12 horas.
DÚVIDAS EM GERAL OU OUTROS ASSUNTOS NÃO COBERTOS		
Evento	Prazo de resposta	Observação
Dúvidas bem estruturadas e de fácil entendimento.	48 horas	Resposta ao cliente conclusiva, ou pedido de novas informações.
Dúvidas de maior complexidade, mais genéricas e com falta de informações suficientes.	72 horas	O retorno poderá ser a resposta à dúvida ou a indicação de que é necessária uma pesquisa ou consultoria. Caso haja cobrança de taxa pela consultoria, o cliente receberá previamente uma proposta com o número de horas para aprovação.