

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	1 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

Política de Ouvidoria

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	2 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

Sumário:

01. Objetivo	3
02. Conceituação / Definição.....	3
03. Abrangência /Áreas Envolvidas	4
04. Responsabilidades.....	4
04.01. Responsáveis pela execução desta Política	4
04.02. Responsáveis pelo monitoramento da execução desta Política.....	5
04.03. Responsáveis pela manutenção desta Política	5
05. Alçadas	5
06.01. Finalidade da Ouvidoria.....	6
06.02. Atribuições e deveres da Ouvidoria.....	6
06.03. Princípios da Ouvidoria	7
06.04 Deveres do Ouvidor	7
06.05. Deveres do Diretor Responsável pela Ouvidoria.....	7
06.06. Regras de Conduta da Ouvidoria	8
06.07. Procedimento de Ouvidoria	8
06.08. Canais de atendimento disponíveis	9
06.09. Controles da Ouvidoria.....	9
06.10. Relatórios.....	9
06.11. Diretrizes Gerais	11
07. Considerações Finais.....	11
08. Legislação / Regulação Relacionada.....	11
09. Referência Interna	12
10. Bibliografia.....	12
12. Controle de Versões.....	12
13. Aprovações.....	12
14. Anexos.....	12

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	3 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

01. Objetivo

A hEDGEpoint Global Markets Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“DTVM”), em conformidade com as exigências regulatórias, produziu e manterá esta **Política de Ouvidoria** (“Política”) atualizada, com o objetivo de **divulgar os princípios e diretrizes que nortearão a prestação de atendimento da Ouvidoria da DTVM**, bem como sua **estrutura organizacional, linha de reporte** e os **recursos necessários para o exercício da atividade**, observando a natureza e a complexidade dos serviços, atividades, processos e sistemas da DTVM.

02. Conceituação / Definição

- **Ouvidoria:** é o **componente organizacional** responsável por receber, registrar, analisar, instruir, atender, excepcionalmente, as demandas não recepcionadas nos Canais de atendimento primários, atender as demandas encaminhadas pelo órgão regulador, órgãos públicos ou outras entidades públicas ou privadas, e atender **em última instância** as demandas dos clientes e usuários de serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários da DTVM, bem como **atuar como canal de comunicação entre a DTVM e os clientes e usuários de serviços**, inclusive na mediação de conflitos.
- **Consulta:** para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Consulta” todo e qualquer **pedido de orientação/esclarecimento** proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da DTVM, em relação aos serviços prestados pela DTVM.
- **Sugestão:** para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Sugestão” toda e qualquer **ideia/conselho** proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da DTVM, que sugira uma melhoria em qualquer serviço prestado/oferecido pela DTVM.
- **Reclamação:** para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Reclamação” qualquer **reivindicação ou queixa, fundamentada**, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da DTVM, em relação a um serviço que esteja sendo, ou que tenha sido prestado ao reclamante.
- **Crítica:** para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Crítica” qualquer **reivindicação ou queixa que contenha uma impressão pessoal ou juízo negativo**, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da DTVM, em relação a qualquer serviço prestado pela DTVM.

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	4 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

- **Elogio:** para os fins da Ouvidoria será considerado um “Elogio” qualquer **impressão ou juízo positivo**, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da DTVM, em relação a qualquer serviço prestado pela DTVM.
- **Denúncia:** para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Denúncia”, qualquer **queixa, relato ou acusação**, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da DTVM, que envolva **uma ou mais violações da lei ou de qualquer regulamento aplicável, de normas éticas, práticas comerciais adequadas ou outros padrões que devam ser observados**, em razão da conduta de um ou mais funcionários da DTVM, prestadores de serviços, ou partes relacionadas, contendo a exposição dos fatos, com suas circunstâncias, de maneira fundamentada, de modo que seja possível identificá-la.
- **Canais de atendimento primários:** é o componente organizacional responsável por receber, registrar, analisar, instruir e atender **em primeira instância** as demandas dos clientes e usuários de serviços, bem como **atuar como canal de comunicação entre a DTVM e os clientes e usuários de serviços**.

03. Abrangência /Áreas Envolvidas

Todos os colaboradores da DTVM devem ter perfeito entendimento das normas internas da Ouvidoria. Em caso de dúvida, os colaboradores devem buscar auxílio junto aos seus gerentes e/ou aos Ouvidores. **A alegação de desconhecimento das regras não será aceita como justificativa no caso de quaisquer inconformidades** com a Política ou obrigações que lhes forem informadas por qualquer meio.

A Política **aplica-se aos Ouvidores** os quais, serão nomeados pela Diretoria Executiva da DTVM.

04. Responsabilidades

04.01. Responsáveis pela execução desta Política

Serão responsáveis pela execução desta Política o(s) Ouvidor(es) e o Diretor Responsável pela Ouvidoria, bem como todos aqueles que eventualmente venham a integrar a equipe responsável pelo funcionamento e/ou implementação da Ouvidoria.

Todos os colaboradores, do nível estratégico ao operacional, são responsáveis pela observância desta Política, conforme seus termos.

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	5 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

04.02. Responsáveis pelo monitoramento da execução desta Política

O cumprimento desta Política, dos Procedimentos e dos respectivos controles internos deverá ser verificado em três (3) níveis:

- I. Pelo(s) próprio(s) Ouvidor(es);
- II. Pela área de Controles Internos ;
- III. Pela Auditoria Interna.

No primeiro nível, a identificação e a correção de deficiências verificadas por qualquer colaborador, seja(m) o(s) Ouvidor(es) ou não, ocorrerá mediante anuência ou determinação do Diretor Responsável pela Ouvidoria, que não poderá se omitir, negar ou não determinar a correção sem relevante justificativa.

Nos demais níveis, a verificação e a correção deverão seguir as regras constantes dos respectivos procedimentos das áreas, sendo que os apontamentos de deficiências deverão constar respectivamente do Relatório de Controles Internos ou do Relatório de Auditoria Interna.

A área de Controles Internos verificará a efetividade dos controles existentes, em função intermediária entre o(s) próprio Ouvidor(es) e Auditoria Interna.

A Auditoria Interna conduzirá a análise e avaliação da adequação/eficácia do sistema organizacional de controles internos da DTVM e, especificamente no tocante à esta Política.

04.03. Responsáveis pela manutenção desta Política

O(s) **Ouvidor(es)** e o Departamento Jurídico serão responsáveis pela manutenção e constante atualização desta Política.

05. Alçadas

As alçadas de aprovação das Políticas Corporativas são:

Tipo de Documento	Alçada de Aprovação
Política Corporativa requerida pelo Regulador	Diretoria Executiva

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	6 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

06. Diretrizes

06.01. Finalidade da Ouvidoria

A Ouvidoria tem por finalidade **receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias (“demandas”)** de clientes e usuários de serviços da DTVM a respeito das atividades que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primários/habituais da DTVM. Ademais, a Ouvidoria atuará como um **canal efetivo de comunicação entre a DTVM e seus clientes e usuários de serviços**, em especial na mediação de conflitos.

06.02. Atribuições e deveres da Ouvidoria

São atribuições da Ouvidoria:

- **atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas** dos clientes e usuários de serviços da DTVM;
- **prestar esclarecimentos aos demandantes** acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- **encaminhar resposta conclusiva** para a demanda **no prazo** estabelecido por esta Política; e
- **manter a Diretoria Executiva da DTVM informada sobre os problemas e deficiências** detectados no cumprimento de suas atribuições e **sobre o resultado das medidas** adotadas para solucioná-los.

São deveres da Ouvidoria:

- **comunicar-se com os componentes organizacionais internos** da DTVM **para obter os esclarecimentos e providências** necessários à instrução e solução das demandas, mantendo acompanhamento de forma a **assegurar que o demandante seja respondido nos prazos estabelecidos** por esta Política;
- **desenvolver estatísticas e relatórios** acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	7 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pela DTVM;

- atuar como mediador de conflitos entre a DTVM e os clientes e usuários de serviços da DTVM;
- garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários de serviços da DTVM ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes.

06.03. Princípios da Ouvidoria

São princípios norteadores da atividade da Ouvidoria:

- Imparcialidade;
- Independência;
- Isenção; e
- Transparência.

06.04 Deveres do Ouvidor

O(s) Ouvidor(es) deve(em):

- propor à Diretoria Executiva da DTVM, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva da DTVM, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de melhoria mencionadas no tópico acima, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega; e
- elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre.

06.05. Deveres do Diretor Responsável pela Ouvidoria

O Diretor Responsável pela Ouvidoria deve:

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	8 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

- **elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo** referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas de 30 de junho e 31 de dezembro, o qual deverá ser encaminhado à auditoria interna e a Diretoria da DTVM.

06.06. Regras de Conduta da Ouvidoria

A Ouvidoria atuará observando as seguintes regras de conduta:

- exercício de suas atividades com **probidade, boa fé e ética profissional**;
- **eliminação de formalidades e exigências desproporcionais** para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;
- **utilização de linguagem simples e acessível**, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e
- **uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria**, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser **respondidas de forma completa e precisa**, salvo quando o seu objeto for de competência de outra instituição que não integre o mesmo grupo econômico.

Caso o objeto da demanda apresentada pelo cliente e/ou usuário de serviços da DTVM seja de **competência de outra instituição**, a Ouvidoria da instituição deve: I) informar o demandante deste fato; e II) sempre que possível, instruir o demandante sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

06.07. Procedimento de Ouvidoria

Além desta **Política**, a Ouvidoria da DTVM deverá funcionar orientada pelo **Procedimento de Ouvidoria**, devidamente aprovado pela Diretoria da DTVM. Ademais, esta Política, bem como o Procedimento de Ouvidoria, **deverão estar sempre disponíveis ao público**, no website da DTVM.

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	9 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

06.08. Canais de atendimento disponíveis

A DTVM disponibiliza os seguintes canais de atendimento para que seus clientes e usuários de serviços possam realizar consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias:

- **Correspondência física:** Av. José de Souza Campos, nº 507 - 9º andar, Cambuí, Campinas/SP - CEP: 13025-320 (aos cuidados da Ouvidoria);
- **E-mail:** ouvidoria@hedgepointglobal.com
- **Telefone:** 0800-878-8408, funcionando das 09:00 às 16:00; e
- **Website:** <https://hedgepointglobal.com/pt-br/quem-somos/>

06.09. Controles da Ouvidoria

Os sistemas de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria, **deverão** obrigatoriamente:

- **gravar**, os atendimentos realizados por telefone, e, **arquivar**, os atendimentos realizados por meio de documento escrito ou por meio eletrônico;
- **registrar o histórico de atendimentos**, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas, por meio de protocolos; e
- **controlar o prazo de resposta.**

06.10. Relatórios

Serão elaborados e encaminhados pelo(s) Ouvidor(es) à Diretoria Executiva da DTVM:

- **Relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria**, contendo as proposições de melhoria, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega; e

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	10 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

- Relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre. O qual deverá conter:

I) **Seção descritiva**, abordando os seguintes aspectos: **a) avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria**, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria; **b) adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares**, com evidências das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição; **c) detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria Executiva da DTVM**, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando: **1)** as propostas não acatadas e respectivas justificativas; **2)** as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação; e **3)** as já implementadas; **d)** informação dos critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não.

II) **Seção estatística**, contendo as seguintes **informações consolidadas** das reclamações registradas na Ouvidoria no período: **a) segmentadas** por pessoa natural e jurídica e por temas; **b) qualificadas** como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; e **c) segregadas** por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder.

Será **elaborado e encaminhado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria** à auditoria interna e a Diretoria Executiva da DTVM:

- **Relatório semestral quantitativo e qualitativo** referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas de 30 de junho e 31 de dezembro.

Todos os relatórios mencionados no presente tópico **devem ser divulgados semestralmente** no website da DTVM.

A DTVM manterá **arquivado pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos** ou por prazo superior por determinação expressa do órgão regulador (em caso de processo administrativo), **todos os relatórios mencionados neste tópico, bem como as gravações e demais documentos relativos ao atendimento realizado.**

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	11 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

06.11. Diretrizes Gerais

A DTVM deverá:

- **Criar condições adequadas** para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pelos princípios elencados nesta Política;
- **Assegurar** que a Ouvidoria disponha dos **recursos** necessários e tenha **acesso às informações pertinentes** para a elaboração de respostas adequadas às demandas, com total apoio administrativo; e
- Garantir que a Ouvidoria **não esteja vinculada** a componente organizacional da DTVM que **configure conflito de interesses** ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por: a) negociação de serviço; b) gestão de riscos; c) auditoria interna; e d) Compliance.

07. Considerações Finais

A infração à presente Política e demais normas aplicáveis e devidamente informadas dará motivos a ações disciplinares, devendo a penalidade a ser aplicada observar a gravidade da infração, podendo resultar inclusive em rescisão do contrato de trabalho ou de serviços.

Consideraremos evento de incidente operacional, qualquer situação que tenha ocorrido e que possa ocasionar problemas na execução dos processos relacionados a esta Política. São exemplos de Eventos de Incidente Operacional: indisponibilidade de sistemas, problemas na integridade da informação, erros de digitação e outros. Todo evento deverá ser reportado, independente da sua correlação com perda financeira, ao Gerente responsável pelo processo e as Áreas de Compliance e Risco para o adequado tratamento, classificação e eventual reporte em níveis de alçada superior.

08. Legislação / Regulação Relacionada

- Resolução CMN nº 4.860/2020;
- Resolução CVM nº 43/2021.

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		

	Tipo de documento	Código Interno	Páginas
	Política Corporativa	POL-LEG/BR-003	12 / 12
Publicidade	Nome do documento	Vigente desde	Versão
	Política de Ouvidoria	01/01/2022	01/2022

09. Referência Interna

Não Aplicável.

10. Bibliografia

Não Aplicável.

11. Glossário

Não Aplicável.

12. Controle de Versões

Versão	Data	Histórico	Autor	Validade
1	01/01/2022	Criação do Documento	Departamento Jurídico	2 anos

13. Aprovações

Diretoria Executiva

Sérgio Ramos Lenharo – Diretor Executivo

DocuSigned by:

 551897CBA04C452...

Flávio Fukumoto – Diretor Executivo (Diretor Responsável pela Ouvidoria)

DocuSigned by:

 A32ACD193E75494...

14. Anexos

Não Aplicável.

Elaboração	Revisão	Aprovação
Ouvidor	Gerente Jurídico	Diretoria Executiva
Data: 03/12/2021	Data: 17/12/2021	Data: 01/01/2022
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA		