

	POLÍTICA	Código: POL-048/02
	OUVIDORIA	Vigência: 12/08/2019
		Pág.: 1 / 7

POLÍTICA
OUVIDORIA

REVISÃO		PÁGINAS ALTERADAS	ÁREA RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
Nº	DATA			
01	06/06/16	-	Ouvidoria	Elaboração
02	12/08/19	-	Ouvidoria	Revisão periódica e ajuste no modelo

Esta Política será revisada a cada 24 (vinte e quatro) meses, salvo se houver definição regulatória específica, ou sempre em que for alterado o procedimento descrito.

	Uso Interno
--	--------------------

	POLÍTICA	Código: POL-048/02
	OUVIDORIA	Vigência: 12/08/2019
		Pág.: 2 / 7

1. OBJETIVO

A Ouvidoria da StoneX tem como objetivo atuar de forma independente e imparcial na mediação entre a empresa, clientes e funcionários, observando os direitos do consumidor em busca de soluções satisfatórias e transparência nos serviços prestados.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política é aplicada a StoneX DTVM e Banco de Câmbio.

3. LEGISLAÇÃO RELACIONADA

- Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015
- Instrução CVM nº 529 de 1 de novembro de 2012
- Circular nº 3.503 de 26 de julho de 2010.

4. DEFINIÇÕES

4.1. SIGLAS & TERMINOLOGIA

4.1.1. CVM – Comissão de Valores Mobiliários

4.2. ÁREAS ENVOLVIDAS NO PROCESSO

4.2.1. Área Responsável

4.2.1.1. Ouvidoria

4.2.2. Áreas Suporte

4.2.2.1. Não aplicável

5. DISPOSIÇÕES

5.1. DIRETRIZES

- 5.1.1. A Ouvidoria da StoneX deve receber sugestões, críticas, elogios e reclamações sobre questões não solucionadas por meio dos canais disponíveis ou que não atendam às expectativas e necessidades dos clientes;

	POLÍTICA	Código: POL-048/02
	OUVIDORIA	Vigência: 12/08/2019
		Pág.: 3 / 7


5.1.2. Todas as demandas recebidas pela ouvidoria devem ser encaminhadas, acompanhadas e solucionadas de forma objetiva, contribuindo para a melhoria dos produtos, processos e serviços da StoneX;

5.1.3. A Ouvidoria deve ser um intermediário de opiniões, reclamações e denúncias, para garantir o princípio da ética, eficiência e transparência com a sociedade. Sendo assim, deve atuar sob os valores a seguir:

- Ter transparência no tratamento das informações e no cuidado das reclamações que necessita cuidar;
- Ter imparcialidade no cuidado com as informações dos clientes;
- Tratar os assuntos recebidos de maneira independente e isenta;
- Exercer atividades com boa fé e ética profissional;
- Instruir os colaboradores internos a tratar de forma devida as reclamações recebidas, dando o adequado tratamento com honestidade, transparência e justiça;
- Zelar pela prática de consultas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da eficiência;
- Tratar os assuntos de forma confidencial;
- Eliminar formalidades para que a reclamação tenha um tratamento adequado, enviando para as áreas que deverão dar um suporte às dúvidas e acompanhar as providências adotadas.

5.1.4. O canal deve assegurar que o público será ouvido e terá uma resposta adequada às suas manifestações, até o prazo regulamentar;

5.1.5. A Ouvidoria não substitue os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existe para tratar questões de clientes que não se sentirem satisfeitos com o resultado do tratamento de suas reclamações no primeiro nível ou que desejarem revisão das providências adotadas;

	POLÍTICA	Código: POL-048/02
	OUVIDORIA	Vigência: 12/08/2019
		Pág.: 4 / 7

5.1.6. Além de ter competência para mediar conflitos, a Ouvidoria pode propor à direção da StoneX a adoção de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas, induzindo as melhorias nos produtos e serviços oferecidos aos consumidores;

5.1.7. O atendimento da Ouvidoria deve ser realizado através dos seguintes canais:

- Telefone de contato para a ouvidoria: 0800-942-4685;
- E-mail: ouvidoria@intfctstone.com;
- Endereço para correspondência: Rua Joaquim Floriano, 413 – 14º andar, Itaim Bibi – São Paulo/SP – Brasil – CEP: 04534-011;
- A/C Ouvidoria: Claudia Jardim;
- Funcionamento das 9h às 18h, de 2ª a 6ª – exceto feriados.

5.1.8. Caso o reclamante queira vir pessoalmente à StoneX, deverá marcar horário antecipadamente através do telefone de contato;

5.1.9. Para segurança do denunciante as ligações são gravadas e arquivadas à respectiva documentação. Informações pertinentes ao canal de ouvidoria estão disponíveis também no site: dtvm.intfctstone.com.br/ ;

5.1.10. É necessário que o reclamante informe seus dados pessoais de identificação, para que a atuação da ouvidoria seja facilitada. Ao ligar para ouvidoria, os seguintes dados devem ser fornecidos à StoneX:

- Nome e sobrenome ou razão social do cliente;
- CPF ou CNPJ;
- E-mail para retorno;
- Endereço de correspondência;

	POLÍTICA	Código: POL-048/02
	OUVIDORIA	Vigência: 12/08/2019
		Pág.: 5 / 7

- Informar sugestões/ reclamações.

5.1.11. O prazo máximo de atendimento da Ouvidoria e de resposta às solicitações recebidas é de 10 dias corridos. O prazo será contado a partir do recebimento da dúvida e/ou reclamação e deverá ser informado ao reclamante com devido número de protocolo;

5.1.12. Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão respondidas, de forma completa e precisa, salvo quando o seu objeto não for de total competência da StoneX. Neste caso, o cliente será informado e orientado a buscar os contatos do respectivo agente responsável;

5.1.13. Em caso de impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial (10 dias úteis), a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas, as razões da necessidade da extensão do prazo. A comunicação de prazo adicional deverá ocorrer ainda durante o prazo limite inicial;

5.1.14. Os relatórios semestrais de ouvidoria, devem ser elaborados em até 60 dias após a data base referente ao semestre (30/06 e 31/12 de cada ano). Estes relatórios devem ser enviados à auditoria interna e a diretoria da instituição, ,contendo:

- Seção descritiva abordando avaliação quanto a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria;
- Comprometimento da StoneX com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria;
- Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares com evidenciação 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 retinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da StoneX;

	POLÍTICA	Código: POL-048/02
	OUVIDORIA	Vigência: 12/08/2019
		Pág.: 6 / 7

- Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos de administração discriminando; (i) as propostas são acatadas e respectivas justificativas; (ii) as acatadas e ainda não implementares e respectivos prazos para implementação; e (iii) as já implementares;
- Informações dos critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua classificação como solucionar ou não.
- Seção estatística contendo análise quantitativa de ocorrências no período.

5.1.15. Além disso, nos casos em que o serviço de atendimento ao cidadão – SAC da CVM encaminhar requerimentos de consulta ou reclamação que digam respeito à atuação da StoneX à Ouvidoria, devem ser reportados à Superintendência de Orientação e Proteção aos investidores da CVM, no prazo máximo de 15 dias as providências adotadas;

5.1.16. Em caso de não atendimento da demanda no prazo máximo de 15 dias, a Ouvidoria da empresa, deve dentro deste prazo, comunicar à CVM as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções.

5.1.17. Tais relatórios devem permanecer à disposição dos órgãos reguladores na sede da StoneX pelo prazo mínimo de 5 anos;

RESPONSABILIDADES

5.1.18. Ouvidoria:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos;
- Utilizar uma linguagem simples, clara e objetiva nas comunicações e tratativas realizadas, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil do cliente;
- Atuar com foco na redução de conflitos e sugestões para a alta administração, de melhorias internas necessárias para que as reclamações sejam evitadas;

	POLÍTICA	Código: POL-048/02
	OUVIDORIA	Vigência: 12/08/2019
		Pág.: 7 / 7

- Manter a diretoria da instituição informada sobre os problemas e deficiências detectadas no cumprimento de suas atribuições e apoiar às áreas na solução dos problemas;
- Viabilizar o canal de comunicação direta entre a StoneX e seus clientes;
- Comunicar às áreas internas sobre as dúvidas/ reclamações dos clientes, no prazo previsto, e acompanhar as providências adotadas;
- Informar ao interessado o prazo com as datas quanto o resultado da reclamação, com seu devido protocolo de atendimento, e repassar a conclusão em até 10 dias úteis da reclamação ao reclamante, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período;
- Prestar os esclarecimentos necessários, dar ciência aos interessados sobre o andamento de suas reclamações, além das medidas tomadas pela StoneX. Caso haja impossibilidade de atendimento da demanda no prazo especificado, a Ouvidoria deve comunicar ao reclamante as providências adotadas até a data do aviso, e o novo prazo para a resposta final;
- Uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria;
- Desenvolver à alta administração um relatório qualitativo e quantitativo, até o último dia dos meses de junho e dezembro, acerca do desempenho da Ouvidoria em relação ao semestre anterior no cumprimento de suas atribuições;
- Apresentar o acompanhamento dos trabalhos de Ouvidoria, periodicamente, à Alta Administração.