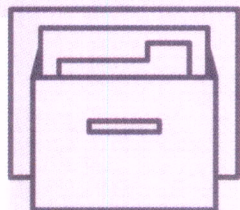
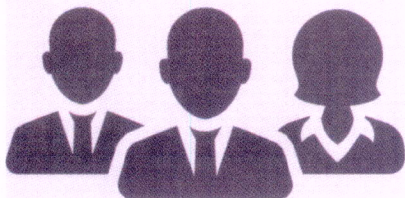
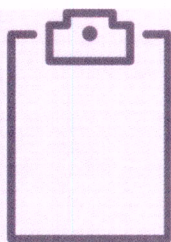
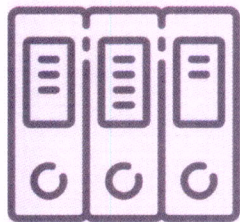


# Política de Ouvidoria



# sumário

## Política de Ouvidoria

Introdução

Princípios e Valores

Função da Ouvidoria

Prazos de Atendimento

Relatórios para CVM e Banco Central



## **Política de Ouvidoria**

### **1. Introdução**

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

- 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.

A ouvidoria da INTL FCStone recebe sugestões, críticas, elogios e reclamações sobre questões não solucionadas por meio dos canais disponíveis ou que não atendam às expectativas e necessidades dos clientes. Todas as demandas são encaminhadas, acompanhadas e solucionadas de forma objetiva e isenta, contribuindo para a melhoria dos produtos, processos e serviços da INTL FCStone.

### **2. Princípios e Valores**

A Ouvidoria surgiu com o objetivo de ser um intermediário de opiniões, reclamações e denúncias, para garantir o princípio da ética, eficiência e transparência no trato com a sociedade. A Ouvidoria da INTL FCStone atua sob os valores a seguir:

- Ter transparência no tratamento da 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 probidade, boa fé e ética profissional;
- Instruir o ouvidor a tratar de forma devida as

reclamações recebidas, dando adequada aplicação com honestidade e justiça;

- Zelar pela prática de consultas técnicas e profissionais orientados 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 acompanhando as soluções previstas.

O canal tem como finalidade assegurar que o público será ouvido e terá uma resposta as suas manifestações.

### **3. Função da Ouvidoria**

A Ouvidoria não substitue os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existem para tratar questões de clientes que não se sentem satisfeitos com o resultado do tratamento de suas reclamações e desejarem revisão da questão.

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

O atendimento da Ouvidoria é realizado através dos seguintes canais:

- Telefone de contato para a ouvidoria 0800 942 4685

- E-mail [ouvidoria@intlfcstone.com](mailto:ouvidoria@intlfcstone.com)

- Endereço para Correspondência.....Rua Joaquim Floriano, 413 – 14º andar Itaim Bibi São Paulo/SP Brasil Cep: 04534-011  
A/C Ouvidora: Cláudia Jardim

- Funcionamento 9h às 18h, de 2ª a 6ª feira - exceto feriados

Caso o reclamante queira vir pessoalmente à INTL FCStone, deve marcar horário antecipadamente através do telefone de contato.

Para segurança do denunciante as ligações são gravadas e arquivadas à respectiva documentação. Informações pertinentes ao canal de ouvidoria estão disponíveis também no site: <[www.intlfcstone.com/dtvm](http://www.intlfcstone.com/dtvm)>.

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

- Nome e sobrenome ou razão social do cliente;
- CPF ou CNPJ;
- Telefone para retorno;
- E-mail para retorno;
- Endereço de correspondência;
- Informar sugestões | Reclamações.

A Ouvidoria deve:

- 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. 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 INTL FCStone 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 INTL FCStone. 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.
- 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.
- Uniformização dos procedimentos para acesso à ouvidoria.

#### **4. Prazos de Atendimento**

O prazo máximo de atendimento da Ouvidoria as 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.

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

Em caso de justificada 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. Relatórios para CVM e Banco Central**

### **5.1. CVM**

Os relatórios semestrais findos em 30/06 e 31/12 de cada ano devem ser enviados, em até 60 dias após a data-base referente ao semestre, pela Ouvidoria para CVM, precisa conter:

- Seção descritiva abordando avaliação quanto a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria;
- Comprometimento da INTL FCStone 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 INTL FCStone;
- Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos de administração discriminando (i) as propostas não acatadas e respectivas justificativas; (ii) as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação; e (iii) as já implementadas;
- Informação dos critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não.

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 INTL FCStone à Ouvidoria, devem ser reportados à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM, no prazo máximo de 15 dias, as providências adotadas.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo de 15 dias, a Ouvidoria da INTL FCStone, 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.

### **5.2 Banco Central**

Os relatórios semestrais findos em 30/06 e 31/12 de cada ano devem ser divulgados nos site da INTL FCStone, em até 60 dias após a data-base referente ao semestre, pela Ouvidoria para a divulgo Banco Central, precisa conter:

- Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos realizados;
- Detalhamento das recomendações encaminhadas pela Ouvidoria à administração, mencionar a periodicidade e a forma que foi realizada;
- Uma seção estatística que abranja informações consolidadas das dúvidas / reclamações apontadas via Ouvidoria;
- Descrição detalhada da ocorrência;
- Características das reclamações, qualificadas como improcedentes, procedente solucionada e procedente não solucionada.

Tais relatórios devem permanecer à disposição do Banco Central na sede da INTL FCStone pelo prazo mínimo de 5 anos.

as ocorrências também devem ser informadas à CVM no caso de ocorrências relevantes, a Ouvidoria também deve encaminhar à CVM, em até 30 dias após a constatação da ocorrência.