
	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-017/02
	Relacionamento com Cientes e Usuários	Vigência: 02/06/2020
		Pág.: 1 / 5

<b>POLÍTICA</b>
<b>RELACIONAMENTO COM CIENTES E USUÁRIOS</b>

REVISÃO		PÁGINAS ALTERADAS	ÁREA RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
Nº	DATA			
01	06/08/17	-	Ouvidoria	Criação
02	13/05/20	Páginas 2 e 3	Ouvidoria	Revisão periódica

Esta Política será revisada a cada 24 (vinte e quatro) meses ou sempre que houver alguma alteração na diretriz descrita.

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-017/02
	Relacionamento com Cientes e Usuários	Vigência: 02/06/2020
		Pág.: 2 / 5

## 1 OBJETIVO

Divulgar as diretrizes que devem ser adotadas referentes ao relacionamento com clientes e usuários, através da oferta de produtos e de serviços financeiros.

## 2 ABRANGÊNCIA

Esta política é aplicável às instituições do grupo StoneX sediadas no Brasil e autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

## 3 LEGISLAÇÃO RELACIONADA

Resolução CMN 4.539/16

## 4 DEFINIÇÕES

### 4.1 SIGLAS & TERMINOLOGIAS

4.1.1 CMN – Conselho Monetário Nacional

4.1.2 Normativos Internos – conjunto de Políticas, Normas de Procedimentos, Manuais, Regimento e Código de Conduta instituídos pela StoneX.

4.1.3 Relacionamento com clientes e usuários - contempla as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação de produtos e de serviços financeiros.


### 4.3 ÁREAS ENVOLVIDAS NO PROCESSO

#### 4.3.1 Área Responsável

- Ouvidoria

#### 4.3.2 Áreas Suporte

- Alta Administração
- Recursos Humanos
- Riscos

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-017/02
	Relacionamento com Cientes e Usuários	Vigência: 02/06/2020
		Pág.: 3 / 5

## **5 DISPOSIÇÕES**

### **5.1 DIRETRIZES**

5.1.1. O relacionamento com clientes e usuários deve respeitar os Normativos Internos da StoneX, fortalecendo a condução de atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

5.1.2. Os colaboradores que desempenham atividade de relacionamento com clientes e usuários devem ser devidamente capacitados a realizar tal atividade.

### **5.2 RESPONSABILIDADES**


5.2.1 É responsabilidade da Ouvidoria:

a. Assegurar que seja dispensado tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, contemplando:

- a prestação de informações a clientes e usuários de forma clara e precisa, a respeito de produtos e serviços;
- o atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva, inclusive disponibilizando um Canal de Denúncia para o relato anônimo de ocorrências identificadas por clientes ou usuários dos produtos e/ou serviços financeiros oferecidos;
- a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente.

5.2.2 É responsabilidade da Alta Administração:

- a. Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários;
- b. assegurar-se da conformidade e da legitimidade de produtos e/ou serviços financeiros oferecidos;

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-017/02
	Relacionamento com Cientes e Usuários	Vigência: 02/06/2020
		Pág.: 4 / 5

c. indicar diretor responsável pela observância e cumprimento desta Política.


#### 5.2.3 É responsabilidade da Área de Recursos Humanos:

a. Assegurar a existência de um programa de treinamento à empregados e prestadores de serviços que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários dos produtos e/ou serviços financeiros.

#### 5.2.4 É responsabilidade da Área de Gerenciamento de Risco Operacional:

a. Coordenar o Comitê de Produtos, assegurando avaliação prévia e multidisciplinar dos novos produtos e/ou serviços financeiros oferecidos, bem como suas melhorias que impactem clientes e usuários, considerando:

- as características da concepção de produtos e de serviços financeiros;
- a definição do perfil dos clientes que compõem o público-alvo para os produtos e serviços disponibilizados, considerando suas características e complexidade;
- a coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- a oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- a divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- os requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- o racional de cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- orientações claras para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações, se aplicável;
- a existência de mecanismos para a mediação de conflitos;

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POL-017/02
	Relacionamento com Cientes e Usuários	Vigência: 02/06/2020
		Pág.: 5 / 5

- a gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
  - transferência de relacionamento para outra instituição, a pedido do cliente; e
  - a definição de regras para eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em seu nome.
- b. instituir mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos com vistas a assegurar:
- a implementação das suas disposições;
  - o monitoramento do seu cumprimento, inclusive por meio de métricas e indicadores adequados, bem como a avaliação da sua efetividade, a identificação e a correção de eventuais deficiências;
  - o registro de testes periódicos promovidos pela auditoria interna, consistentes com os controles internos da instituição;
  - a manutenção dos dados, registros e informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria pelo prazo mínimo de cinco anos.