StoneX

Relatório de Ouvidoria (Resolução nº 4.860/2020 do CMN)
Período de 01/07/2022 a 31/12/2022

I – Seção Descritiva

A StoneX DTVM é a instituição líder do conglomerado prudencial e constituiu componente de Ouvidoria, que também contempla avaliação das demandas do StoneX Banco de Câmbio S.A., cujas atividades iniciaram em abril/2018. O objetivo deste trabalho é manter a qualidade dos serviços prestados a seus clientes, bem como o atendimento às normas e regulamentações que regem o mercado, para isso é fundamental que eventuais reclamações de clientes e órgãos reguladores sejam corretamente endereçadas e respondidas nos prazos estabelecidos.

A. Avaliação quanto à eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Dentro da estrutura operacional da StoneX Banco de Câmbio S.A., considerando que o segmento de clientes atendidos possui conhecimento necessário para atuar no mercado financeiro, o nível de reclamações é muito baixo. No período em que abrange este relatório, a Ouvidoria registrou 16 (Dezesseis) reclamações, conforme descrito no item II - Seção Estatística deste relatório.

De acordo com a avaliação da Ouvidoria quanto aos trabalhos desenvolvidos no período, foram cumpridas todas as obrigatoriedades exigidas na Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

B. Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas)

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria, foi nomeado, por prazo indeterminado, como Diretor de Ouvidoria da StoneX DTVM Ltda, o Sr. Fabio Nisaka Solferini, e a ouvidora a Sra. Claudia Jardim Simões Sacco. A estrutura de Ouvidoria também contempla as demandas do StoneX Banco de Câmbio S.A., conforme registrado no Artigo 16ª do Estatuto Social do StoneX Banco de Câmbio S.A e é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços desta Instituição.

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimento internos que descrevem sobre a estrutura da área, a necessidade de credenciamento e atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de reclamações de clientes e funcionários, tendo como canais de divulgação telefone (0800 942 4685) e endereço eletrônico (ouvidoria@stonex.com). O controle de ligações e de e-mails é registrado manualmente pela Ouvidora, em virtude da quantidade de demandas recebidas ser mínima, sem, contudo, deixar de evidenciar o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas na ocasião. O prazo para solução e respostas das demandas é de no máximo 10 dias úteis, de acordo com regulamentação vigente (Resolução CMN nº 4.860/2020).

O componente organizacional de Ouvidoria tem como integrantes o Diretor de Ouvidoria e a Ouvidora responsável.

Destacam-se como principais funções e atribuições e atribuições da Ouvidoria:

- Analisar e dar tratamento adequado às reclamações dos clientes que não forem solucionadas pelo atendimento habitual;

- Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não ultrapassa 10 dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;

- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes dentro do período estipulado acima;

- Propor à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;

- Elaborar e encaminhar à diretoria e à área de auditoria interna da instituição ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições mencionadas no tópico acima.

C. Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou Diretoria da Instituição

O relatório de Ouvidoria é levado ao conhecimento da Diretoria da Instituição, pela área de Ouvidoria. Para o semestre findo em 31 de dezembro de 2022, a Diretoria foi notificada sobre as ocorrências que foram recebidas via RDR/BACEN ou pelo nosso canal direto, sendo que nenhuma ocorrência foi considerada procedente. Em complemento, o relatório foi encaminhado à Auditoria Interna de acordo com regulamenta vigente.

D. Submissão dos integrantes da Ouvidoria a Exame de Certificação

Os membros integrantes da Ouvidoria são submetidos a treinamento periódico e exame de certificação em Ouvidoria para Instituições Financeiras, de acordo com as previsões da Resolução 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e regulamentações complementares.

A Sra. Claudia Jardim Simões Sacco possui certificado no Curso de Certificação Profissional de Ouvidoria, realizado pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias, conforme exigência do BACEN.

E. Critérios utilizados para atendimento das regulamentações

O atendimento às reclamações pode ser realizado por meio telefônico ou e-mail, devidamente gravados. Todas as comunicações direcionadas ao número da ouvidoria e endereçadas por meio eletrônico são analisadas e respondidas em até 10 dias úteis, de acordo com regulamentação vigente.

II – Seção Estatística

Durante o período compreendido por este relatório foram recebidas 16 (Dezesseis) reclamações pelos canais de ouvidoria, sendo as 16 (Dezesseis) improcedentes.

Total de reclamações ocorridas no período de Julho a Dezembro de 2022: 16

São Paulo, 01 de Janeiro de 2023.

Diretor de Ouvidoria – Fábio Nisaka Solferini

Ouvidor – Claudia Jardim Simões Sacco