

# Procedimentos de Ouvidoria

## 1 Sumário Executivo

Esta política foi desenvolvida em atendimento à Resolução nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional (“CMN”), à Resolução nº 28 de 23 de outubro de 2020 do Banco Central do Brasil (“BACEN”), à Carta-Circular nº 3.880 de 11 de maio de 2018 do BACEN, e à Resolução nº 43 de 17 de agosto de 2021 da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), conforme alteradas; e visa estabelecer procedimentos para o funcionamento do Componente de Ouvidoria (“Ouvidoria”) do Banco Morgan Stanley S.A. (“Banco Morgan Stanley”) e da Morgan Stanley Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“Morgan Stanley CTVM”), conjuntamente denominados “Conglomerado Morgan Stanley”.

## 2 Escopo

Esta política visa o pleno atendimento às normas e regulamentações que regem a atuação da Ouvidoria, bem como a manutenção da qualidade dos serviços prestados aos clientes e usuários de produtos e serviços do Conglomerado Morgan Stanley.

## 3 Introdução

A Ouvidoria do Conglomerado Morgan Stanley está estruturada de forma compartilhada, conforme prevê o artigo 5º da Resolução CMN nº 4.860 e o artigo 4º, § 2º da Resolução CVM nº 43, haja vista que o Banco Morgan Stanley e Morgan Stanley CTVM são integrantes de um mesmo conglomerado financeiro.

Esta estrutura está inserida nas áreas de Compliance e Operações do Conglomerado Morgan Stanley, e encontra-se composta por um Diretor responsável, devidamente nomeado perante os órgãos reguladores pertinentes; e um Ouvidor devidamente certificado para o exercício de suas atividades e nomeado perante os órgãos reguladores pertinentes.

Esta composição levou em conta as atividades atualmente realizadas por ambos e a natureza dos serviços prestados pelo Conglomerado Morgan Stanley, de forma a garantir a ausência de situações de conflito de interesses.

## 4 Acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria pode ser acessada de segunda à sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas, por meio dos canais gratuitos abaixo:

Telefone: 0800-774-6058  
E-mail: ouvidoria@morganstanley.com

Endereço: Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.600, 7º andar – Itaim Bibi, São Paulo – SP 04538-132

Os meios de contato da Ouvidoria são divulgados aos clientes por meio dos canais de comunicação costumeiros, tais como a página do Conglomerado Morgan Stanley na internet – [www.morganstanley.com.br](http://www.morganstanley.com.br), o documento de Regras e Parâmetros de atuação da Morgan Stanley CTVM e do Banco Morgan Stanley, fichas cadastrais de clientes, entre outros materiais pertinentes.

A Ouvidoria também é divulgada aos funcionários do Conglomerado Morgan Stanley através do Código de Conduta da Instituição (Suplemento Brasil), bem como por meio de boletim eletrônico e/ou treinamentos anuais.

## 5 Atribuições

A Ouvidoria possui as seguintes atribuições:

- (a) atuar como canal de comunicação entre a instituição e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos;
- (b) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e dos usuários de produtos e de serviços que não forem解决adas pelo atendimento primário habitual, realizado pela área correspondente responsável pelo atendimento, ou que tenham sido encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas;
- (c) comunicar-se com os componentes organizacionais internos da instituição para obter os esclarecimentos e tomar providências necessárias à instrução e solução da reclamação recebida, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido no prazo estabelecido;
- (d) prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- (e) informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;
- (f) encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no item acima;
- (g) propor à Diretoria competente as medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e
- (h) elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e à Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.

A Ouvidoria deve atuar com probidade, diligência, boa fé e ética profissional, bem como se utilizar de linguagem simples e acessível na prestação de seus serviços.

## 6 Procedimentos para Tratativa de Solicitações ou Reclamações Recebidas

O serviço de Ouvidoria é responsável por receber, analisar, instruir e responder a consultas, reclamações, críticas e denúncias de clientes ou usuários de produtos e de serviços, pertinentes às atividades relacionadas ao mercado financeiro, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais do Conglomerado Morgan Stanley.

Para tanto, a ouvidora responsável registra em planilha eletrônica todos os contatos recebidos. Conforme aplicável, os registros contêm informações sobre:

- Interlocutor do contato;
- Data em que o primeiro contato à Ouvidoria foi realizado;
- Data em que o açãoamento foi concluído;
- Canal por meio do qual o contato foi realizado;
- Teor do contato (ex. como “reclamação”, “denúncia”, “dúvida”, “consulta”, “sugestão”, “crítica” ou “elogio”);
- Instituição do Conglomerado à qual o contato se refere;
- Classificação do contato quanto a sua procedência;
- Número de protocolo (somente nos casos de contatos de clientes ou usuários de produtos e de serviços);
- Telefone e/ou e-mail da pessoa que está açãoando a ouvidoria;
- Assunto do contato;
- Providências e/ou medidas corretivas implementadas.
- O procedimento acima também se aplica no caso de reclamações do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (“RDR”) do BACEN, o qual é consultado todas as segundas-feiras de cada semana, a fim de verificar se alguma solicitação ou reclamação envolvendo o Conglomerado Morgan Stanley foi submetida diretamente ao regulador.
- Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas, de forma completa e precisa.
- Por fim, contatos telefônicos realizados por meio do telefone gratuito da Ouvidoria são gravados armazenados por um período mínimo de 05 (cinco) anos. Adicionalmente, informações obtidas em decorrência da tratativa dos casos procedentes recebidos por meio da Ouvidoria são armazenadas por tempo indeterminado.

## 7 Prazo para Tratativa de Solicitações ou Reclamações Recebidas

As reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços deverão ser respondidas em até 10 (dez) dias úteis, podendo este prazo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada. Neste caso, o cliente deverá ser comunicado (i) das providências já adotadas em relação à demanda, (ii) das razões que impossibilitaram o cumprimento do prazo inicial, e (iii) do novo prazo para resposta final, o qual não deverá ultrapassar 10 (dez) dias úteis.

Demandas relacionadas a denúncias serão priorizadas em relação aos demais contatos que sejam de outro teor.

A Ouvidoria se reserva o direito de não responder aos contatos que tenham sido realizados por indivíduos e/ou entidades que não sejam clientes ou usuários de produtos e serviços do Conglomerado Morgan Stanley.

## 8 Avaliação Direta da Qualidade da Ouvidoria

O Diretor responsável pela Ouvidoria, por meio da área de Compliance do Conglomerado Morgan Stanley, realizará uma avaliação da qualidade do atendimento prestado a clientes e usuários de produtos e serviços do Banco Morgan Stanley.

Para tanto, a área de Compliance procederá com os seguintes trâmites:

- Levantamento da existência de algum contato que tenha sido realizado por um cliente do Banco Morgan Stanley.
- Em existindo algum contato procedente, análise da qualidade do registro do caso, nos moldes do que foi determinado no item 6, acima.
- Envio de um questionário de avaliação aos clientes que foram atendidos pela Ouvidoria, em até 01 (um) dia útil após o encaminhamento da resposta final, conforme disposto no Anexo I da presente política.
- Avaliação da qualidade e eficácia do atendimento em até 05 (cinco) dias úteis da distribuição do questionário de avaliação.

Em 14 de novembro de 2024, o Banco Central do Brasil publicou a Instrução Normativa BCB nº 550, dispensando a **remessa** da avaliação da qualidade do atendimento prestado a clientes do Banco Morgan Stanley ao Banco Central do Brasil, conservando a obrigatoriedade de armazenamento da mesma.

## 9 Prestação de Informações

O Diretor responsável pela Ouvidoria, em conjunto com o Ouvidor, elaborará um relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas bases de 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, o qual será encaminhado para a Auditoria Interna e para Diretora do Conglomerado Morgan Stanley.

O relatório será mantido à disposição do BACEN, da CVM ou qualquer entidade reguladora ou autorreguladora interessada, pelo prazo de 5 (cinco) anos, nos arquivos internos do Conglomerado Morgan Stanley. Este relatório também será disponibilizado no site do Conglomerado Morgan Stanley na internet.

## 10 Policy Governance

<b>Effective Date</b>	Effective Date July 1, 2018 (updated April , 2025)
<b>Owner</b>	Compliance Brazil
<b>Approver</b>	Diretoria Executiva
<b>Contact Information</b>	Compliancebrazil, Alessandra Konda
<b>Intranet Location</b>	PolicyPortal

## Anexo I

Morgan Stanley

### AVALIAÇÃO DIRETA DE QUALIDADE – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA CONGLOMERADO MORGAN STANLEY

Informações Pessoais / Personal Information
Nome Completo (sem abreviações) / Full Name (no abbreviations):
CPF / Taxpayers Register:

Informações Comerciais / Business Information	
Razão Social Completa da Empresa em que o Cliente Trabalha / Full Corporate Name of the Client's Employer :	
CNPJ / Taxpayers Register:	
Endereço Comercial / Commercial Address:	
Ocupação Profissional / Professional Occupation:	Cargo / Title:

Questionário de Avaliação / Evaluation Questionnaire
1) Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda / On a scale of 1 to 5, being 1 very unsatisfied and 5 very satisfied, please rate the response provided by the Ombudsman Channel, regarding your demand.
( <input type="checkbox"/> ) 5 - Muito Satisfeito / Very Satisfied ( <input type="checkbox"/> ) 4 - Satisfeito / Satisfied ( <input type="checkbox"/> ) 3 - Indiferente / Indifferent ( <input type="checkbox"/> ) 2 - Insatisfeito / Unsatisfied ( <input type="checkbox"/> ) 1 - Muito Insatisfeito / Very Unsatisfied
2) Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria / On a scale of 1 to 5, being 1 very unsatisfied and 5 very satisfied, please rate the quality of our Ombudsman Channel services.
( <input type="checkbox"/> ) 5 - Muito Satisfeito / Very Satisfied ( <input type="checkbox"/> ) 4 - Satisfeito / Satisfied

## Morgan Stanley

### AVALIAÇÃO DIRETA DE QUALIDADE – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA CONGLOMERADO MORGAN STANLEY

- 3 - Indiferente / *Indifferent*  
 2 - Insatisfeito / *Unsatisfied*  
 1 - Muito Insatisfeito / *Very Unsatisfied*

3) Sugestões e Comentários / Suggestions and Comments:

#### Revisão do Cliente / Client's Review

Data / Date:

Assinatura / Signature:

#### Revisão da Área de Compliance / Compliance's Review

Data / Date:

Assinatura / Signature:

