

Morgan Stanley

São Paulo, 12 de Julho de 2018.

Relatório de Funcionamento do Componente Organizacional de Ouvidoria Conglomerado Morgan Stanley no Brasil

Implantada em 01 de outubro de 2007, o Componente Organizacional 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”, tem sua constituição e funcionamento baseados na Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015 do Conselho Monetário Nacional (“CMN”) e alterações posteriores, na Circular nº 3.881 de 07 de março de 2018, na Carta-Circular nº 3.880 de 11 de maio de 2018 do Banco Central do Brasil (“BACEN”), e na Instrução da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) nº 529 de 01 de novembro de 2012, conforme alteradas.

Considerando o perfil de nossos clientes e a complexidade dos produtos e serviços, entende-se que a estrutura da Ouvidoria do Conglomerado executa satisfatoriamente as atividades de Ouvidoria, bem como devidamente atende a regulamentação vigente.

Da Ouvidoria

1 – Meios de Acessibilidade para o Cliente

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

Telefone: 0800-7746058

Email: ouvidoria@morganstanley.com

2 – Estrutura

A Ouvidoria do Conglomerado está estruturada de forma compartilhada, haja vista que o Banco Morgan Stanley e Morgan Stanley CTVM são integrantes de um mesmo conglomerado financeiro, conforme prevê o artigo 5º da Resolução CMN nº 4.433/2015. Esta estrutura está inserida nas áreas de Compliance e Operações do Conglomerado, e encontra-se organizada da seguinte forma:

1



Morgan Stanley

- Diretora responsável indicada perante o BACEN: Sra. Alessandra Cristiane Visioli Konda, Diretora Executiva do Conglomerado, desempenhando esta função desde 01 de setembro de 2017.
- Ouvidora responsável indicado perante o BACEN: Sra. Patricia Moreira Mendes, assistente da área de Operações do Conglomerado, com funções acessórias e meramente administrativas, desempenhando esta função desde 01 de fevereiro de 2012.

3 – Divulgação da Ouvidoria

Os meios de contato da Ouvidoria são divulgados aos clientes por meio dos canais de comunicação costumeiros, como a página do Conglomerado na *internet* – www.morganstanley.com.br, o documento de Regras e Parâmetros de atuação da Morgan Stanley CTVM, fichas cadastrais de clientes e materiais de marketing.

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

4 – Estrutura Tecnológica

Para a manutenção da Ouvidoria, o Conglomerado utiliza a seguinte estrutura corporativa:

- Linha telefônica gratuita (0800).
- Sistema de gravação de chamadas: *In-house Voice Recording* (IHVR).
- Servidores de Rede.
- *NoBreak* e Rede Estabilizada.
- Correio Eletrônico.

5 – Perfil de Recursos Humanos Adequados ao Desempenho da Atividade

A designação da ouvidora Patricia Moreira Mendes foi realizada com base no que dispõe o artigo 10, § 3º da Resolução CMN nº 4.433/ 2015, levando-se em consideração a demanda não material de reclamações de clientes, bem como a ausência de situações de conflito de interesses ou de atribuições. A Ouvidora possui conhecimento sobre a estrutura organizacional do Conglomerado no Brasil, tendo sido contratada em novembro de 2008.

A supervisão das atividades de Ouvidoria é exercida pela área de Compliance.