

São Paulo, 17 de Janeiro de 2024

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 4.860 de 23 de outubro de 2020 do CMN, na Instrução Normativa nº 265 de 31 de março de 2022 do BACEN, e na Resolução da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) nº 43 de 17 de agosto de 2021, conforme alteradas.

Considerando o perfil dos clientes e a complexidade dos produtos e serviços prestados, 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

Endereço: Av. Brigadeiro Faria Lima, 3.600 - 7º andar. São Paulo, SP – CEP 04538-132

2 – Estrutura

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, § 1º da Resolução

Morgan Stanley

CVM nº 43, haja vista que o Banco Morgan Stanley e a Morgan Stanley CTVM são integrantes de um mesmo Conglomerado financeiro.

Esta estrutura está inserida na área de Operações do Conglomerado, sendo supervisionada pela área de Compliance. A Ouvidoria é composta por um(a) Diretor(a) responsável, devidamente nomeado(a) perante os órgãos reguladores pertinentes; e um(a) Ouvidor(a) devidamente certificado(a) para o exercício de suas atividades e nomeado(a) perante os órgãos reguladores pertinentes:

- Diretora responsável: Sra. Alessandra Cristiane Visioli Konda, Diretora Executiva do Conglomerado, desempenhando esta função desde 01 de setembro de 2017.
- Ouvidora responsável: 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.

Esta composição levou em conta as atividades atualmente realizadas por ambas, de forma a garantir a ausência de situações de conflito de interesses.

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 e do Banco Morgan Stanley, fichas cadastrais de clientes, entre outros materiais.

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.
- 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 9º, § 3º da Resolução CMN nº 4.860/2020; e artigo 3º Resolução CVM nº43, 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 junho de 2008.

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

6 – Exame de Certificação

A ouvidora Patrícia Moreira Mendes, responsável pela atividade de Ouvidoria, encontra-se devidamente certificada pelo curso oficial de capacitação e certificação de ouvidores provido pela Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias - Ancord.

7 – Procedimento Padrão da Ouvidoria

A atividade da Ouvidoria é regulada por um procedimento que visa a manutenção da qualidade dos serviços prestados aos clientes do Conglomerado Morgan Stanley, bem como o pleno atendimento às normas e regulamentos que regem a atuação da Ouvidoria.

Este procedimento encontra-se disponível na página do Conglomerado na *internet* - www.morganstanley.com.br

Os contatos recebidos são registrados em planilha eletrônica, da qual constam os seguintes dados:

- Interlocutor: qualquer pessoa natural ou jurídica com a qual seja mantido relacionamento destinado à prestação de serviço financeiro ou à realização de operação financeira pelo Banco Morgan Stanley e/ou pela Morgan Stanley CTVM. Em caso de contatos realizados por pessoa natural ou jurídica com a qual não seja mantido relacionamento destinado à prestação de serviço financeiro ou à realização de operação financeira, o interlocutor será classificado como “não cliente”.
- Data do Contato: data do primeiro contato por meio do qual a Ouvidoria foi acionada.

Morgan Stanley

- Data da Conclusão: data em que a Ouvidoria respondeu a demanda.
- Canal: indicação do canal de entrada do acionamento (“carta”, “correio eletrônico”, “telefone gratuito”, Portal CVMWeb e RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Sistema Financeiro Nacional, disponibilizado pelo Banco Central do Brasil).
- Tipo: conforme teor do contato, a demanda pode ser registrada como “reclamação”, “denúncia”, “dúvida”, “consulta”, “sugestão”, “crítica” ou “elogio”. Este campo não é aplicável para interlocutores classificados como “não clientes”.
- Instituição: a demanda é classificada de acordo com a Instituição da qual o interlocutor é cliente (Banco Morgan Stanley e/ou pela Morgan Stanley CTVM). Este campo não é aplicável para interlocutores classificados como “não clientes”.
- Classificação: ao receber um acionamento, a Ouvidoria analisa e classifica sua procedência. Uma demanda é considerada procedente caso esteja relacionada ao descumprimento de obrigações do Conglomerado para com um cliente. Caso não seja possível configurar este descumprimento, a demanda é considerada improcedente. Demandas consideradas procedentes tem seu conteúdo apurado pela Ouvidoria junto às áreas interessadas, podendo ser apresentada ao Diretor responsável pela Ouvidoria, se necessário. Finda esta etapa, a Ouvidoria elabora resposta conclusiva para o acionamento e propõe medidas corretivas e/ou melhorias nos procedimentos para evitar futuras demandas, caso aplicável. Esta resposta conclusiva é fornecida ao interlocutor dentro do prazo de 10 dias úteis, ocasião em que a demanda será classificada como “solucionada”. Caso a resposta conclusiva seja fornecida ao interlocutor fora do prazo estabelecido, a demanda será classificada como “não solucionada”.
- Protocolo: o número de protocolo informado ao cliente é o CNPJ para cliente pessoa jurídica, ou CPF para cliente pessoa física. Esse campo não é aplicável para interlocutores classificados como “não clientes”.
- Nome do Contato: a Ouvidoria, via de regra, solicita ao interlocutor seu nome e sobrenome.
- Telefone/E-mail: nos casos em que o interlocutor entra em contato com a Ouvidoria através do telefone gratuito, o seu número de telefone é solicitado para registro. Nos casos em que a Ouvidoria for contatada através do correio eletrônico, o e-mail do contato é inserido nos dados de contato constantes da mensagem.
- Assunto: breve descrição do acionamento.

Morgan Stanley

- Providências: são aquelas tomadas pelo Conglomerado para a solução da demanda (conforme aplicável).
- Medida Corretiva: controle em que é inserido “sim”, caso seja identificada medida corretiva a ser implementada; ou “não”, caso não seja identificada medida corretiva. Esse campo não é aplicável para interlocutores classificados como não clientes.

A partir destas informações, a Ouvidora responsável procede com o atendimento da demanda, nos moldes do procedimento acima referido.

8 – Avaliação Direta da Qualidade da Ouvidoria

A Diretora responsável pela Ouvidoria, por meio da área de Compliance do Conglomerado Morgan Stanley, realiza uma avaliação da qualidade do atendimento prestado a clientes do Banco Morgan Stanley, os quais tenham sido usuários da Ouvidoria. Até o 5º dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência em análise, a área de Compliance realiza a remessa destas informações ao BACEN.

Não houve casos de Avaliação Direta de Qualidade da Ouvidoria no semestre findo em 31 de dezembro de 2023, tendo em vista (i) a inexistência desta demanda no período em questão; bem como (ii) a inexistência de reclamações, consultas, sugestões, críticas, elogios ou denúncias procedentes de interlocutores (clientes).

A inexistência de casos de Avaliação Direta de Qualidade da Ouvidoria vem sendo reportada ao BACEN mensalmente, de forma tempestiva, por meio do Documento ARDR001 no Sistema de Transferência de Arquivos (STA).

9 – Estatísticas da Ouvidoria

Para o semestre findo em 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria não registrou quaisquer reclamações, consultas, sugestões, críticas, elogios ou denúncias procedentes de interlocutores (clientes), inexistindo, portanto, proposições ou medidas corretivas a serem direcionadas à Diretoria do Conglomerado.

A fim de aumentar nossos controles e capacidade de atendimento, foram mantidas as seguintes medidas durante o período:

Morgan Stanley

- Publicação no site do Morgan Stanley da orientação: “*Atenção: Tendo em vista o atendimento híbrido, solicitamos, por gentileza, que deem preferência ao atendimento via e-mail da Ouvidoria.”
- Implantação de reporte semanal à Diretora responsável pela Ouvidoria sobre acionamentos recebidos ou não via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do BACEN.

Nenhuma atividade atípica foi observada no período.

10 – Canal de Denúncia Anônima

Por fim, com fins de atender a Resolução nº 4.859 do CMN de 23 de outubro de 2020, o Conglomerado implantou um canal para comunicação de situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da instituição, seus controladores, e/ou órgãos estatutários – qual seja o *Integrity Hotline*.

O canal permite que clientes, colaboradores, usuários, parceiros ou fornecedores escalem de forma anônima situações de potenciais violações relacionadas às atividades da Instituição.

Com base em registros fornecidos pelo prestador de serviços independente *Navex Global*, bem como a equipe de Compliance especializada em Nova Iorque, não houve ocorrências procedentes registradas no segundo semestre de 2023.

* * *

Morgan Stanley

Banco Morgan Stanley S.A.

Morgan Stanley Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.

Patricia Moreira Mendes
Ouvidora

Ciência da Diretora Responsável pela Ouvidoria

Alessandra Cristiane Visioli Konda
Diretora Executiva

Ciência dos Demais Membros da Diretoria Estatutária

Alessandro Zema Silva
Diretor Presidente

Ariane Jaremciuc Silva
Diretora

Eduardo José Mendez
Diretor

Elaine Aparecida de Souza Oliveira
Diretora

Fábio Sarabia
Diretor

Guilherme Marques da Silva
Diretor

Morgan Stanley

Haroldo de Oliveira França Leite
Diretor

João Vicente Soutêllo Camarota
Diretor

Maria Goreti Kafer
Diretora

Auditoria Interna

Luiz Rondina
Superintendente Executivo