

Morgan Stanley

São Paulo, 31 de Janeiro de 2019.

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:

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 indicada 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.

No segundo semestre de 2018 descobriu-se que de 02 de Julho de 2018 a 16 de Julho de 2018 houve uma interrupção na gravação da linha telefônica que atende a Ouvidoria.

Felizmente, durante este período somente uma ligação foi recebida nesta linha telefônica, às 14h20 do dia 11 de Julho, e em função de indisponibilidade da ouvidora naquele momento, a ligação foi redirecionada para a caixa postal. Na mesma data a ouvidora tentou retornar o contato por três vezes, sem sucesso. Isto posto, apesar da falha na gravação de voz durante o período, nenhuma conversa telefônica deixou de ser gravada.

Este incidente foi tratado imediatamente após tomarmos conhecimento, bem como levado ao conhecimento da Diretora responsável pela Ouvidoria.

Morgan Stanley

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.

6 – Exame de Certificação

A ouvidora Patrícia Moreira Mendes, responsável pela atividade de Ouvidoria, encontra-se devidamente certificada por curso oficial de capacitação e certificação de ouvidores.

7 – Procedimento Padrão da Ouvidoria

A atividade da Ouvidoria é regulada por um procedimento que visa à 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.
- 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”.

Morgan Stanley

- **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. 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.
- **Providências:** são aquelas tomadas pelo Conglomerado para a solução da demanda.
- **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

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 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 realizará a remessa destas informações ao BACEN.

Morgan Stanley

Não houve casos de Avaliação Direta de Qualidade da Ouvidoria no semestre findo em 31 de Dezembro de 2018, 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).

No entanto, durante o reporte relativo à data-base de Novembro de 2018 (o qual foi realizado no mês de Dezembro de 2018) descobriu-se que as informações as quais estavam sendo encaminhadas via STA desde a implantação da rotina de reporte prevista pela Circular nº 3.881 e Carta-Circular nº 3.880 estavam sendo rejeitadas pelo BACEN por conta de uma imprecisão no layout utilizado.

Após contato com o Departamento de Atendimento ao Cidadão ("DEATI"), Divisão de Orientação Técnica ("DITEC"), Coordenação de Orientação Técnica 2 ("COTEC-2") procedemos com o ajuste do layout do Documento ARDR001 e submetemos novamente todos os Documentos ARDR001 para nova apreciação do BACEN, regularizando desta forma qualquer pendência ocasionada em função da rejeição dos documentos que haviam sido tempestivamente submetidos (até o 5º dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência em análise) desde o mês de Agosto de 2018 (data-base Julho de 2018).

Este incidente foi levado ao conhecimento da Diretora responsável pela Ouvidoria.

9 – Estatísticas da Ouvidoria

Para o semestre findo em 31 de Dezembro de 2018, a área de 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.

* * *

Banco Morgan Stanley S.A.

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

Patricia Moreira

Patricia Moreira Mendes

Ouvidora

Av. Brigadeiro Faria Lima, 3600
6º andar - Itaim Bibi
04538-132 São Paulo
SP Brasil
tel (5511) 3048 6000

Morgan Stanley

Ciência da Diretora Responsável pela Ouvidoria


Alessandra Cristiane Vispoli Konda
Diretora Executiva



