

São Paulo, 29 de Janeiro de 2021

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”) (revogada em 1º de dezembro de 2020), na Resolução nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 do CMN (vigente a partir do dia 1º de dezembro de 2020), na Circular nº 3.881 de 07 de março de 2018 do Banco Central do Brasil (“BACEN”), na Carta-Circular nº 3.880 de 11 de maio de 2018 do BACEN, e na Instrução da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) nº 529 de 01 de novembro de 2012, 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 - 6º andar. São Paulo, SP – CEP 04538-132

Morgan Stanley

2 – Estrutura

A Ouvidoria do Conglomerado Morgan Stanley está estruturada de forma compartilhada, conforme prevê o artigo 5º das Resoluções CMN nº 4.433 e 4.860 e o artigo 4º, § 1º da Instrução CVM nº 529, 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:

Morgan Stanley

- 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 10, § 3º da Resolução CMN nº 4.433/ 2015, atual artigo 9º, § 3º da Resolução CMN nº 4.860/2020; e artigo 3º Instrução CVM nº 529, 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 por 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:

Morgan Stanley

- 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”.
- 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”.

Morgan Stanley

- 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 (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

O Diretor 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 2020, 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).

Morgan Stanley

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 2020, 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.

Em função da pandemia de COVID-19, e a fim de aumentar nossos controles e capacidade de atendimento, foram implementadas as seguintes medidas no período:

- Publicação no site do Morgan Stanley da orientação: *“* Atenção: tendo em vista a atual situação provocada pelo COVID-19, bem como o atendimento remoto que estamos prestando aos nossos clientes, solicitamos que, por gentileza, deem preferência ao atendimento via Email da Ouvidoria.*
- Implantação de reporte diário à Diretora responsável sobre a existência ou não de mensagens deixadas na caixa postal da Ouvidoria (reporte realizado até 16 de Dezembro de 2020).
- Implantação de reporte semanal à Diretora responsável 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 do CMN nº 4.567/2017 (revogada em 1º de dezembro de 2020), bem como a nova Resolução CMN nº 4.859 (vigente a partir de 1º de dezembro 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.

Morgan Stanley

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 registradas no ano de 2020.

* * *

Banco Morgan Stanley S.A.

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

Patricia Moreira

Patricia Moreira Mendes

Ouvidora

Ciência da Diretora Responsável pela Ouvidoria



Alessandra Cristiane Visioli Konda

Diretora Executiva