

# Procedimentos de Ouvidoria

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

|                            |                                 |
|----------------------------|---------------------------------|
| <b>Title</b>               | Procedimentos de Ouvidoria      |
| <b>Effective Date</b>      | October 15, 2019                |
| <b>Owner</b>               | Compliance Brazil               |
| <b>Approver</b>            | Diretoria Executiva             |
| <b>Contact Information</b> | Alessandra Konda, Joyce Ferrari |
| <b>Intranet Location</b>   | Policy Portal                   |

# Índice

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Objetivo .....  | 1 |
| 2 | Escopo .....  | 1 |
| 3 | Introdução.....   | 1 |
| 4 | Acesso à Ouvidoria.....   | 1 |
| 5 | Atribuições.....  | 1 |
| 6 | Procedimentos para Tratativa de Solicitações ou Reclamações Recebidas ..... | 2 |
| 7 | Prazo para Tratativa de Solicitações ou Reclamações Recebidas .....         | 3 |
| 8 | Avaliação Direta da Qualidade da Ouvidoria .....                            | 3 |
| 9 | Prestação de Informações .....  | 4 |
|   | Anexo I.....  | 5 |
|   | Anexo II.....   | 7 |

## 1 Objetivo

Esta política foi desenvolvida em atendimento à Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015 do Conselho Monetário Nacional (“CMN”), à Circular nº 3.881 de 07 de março de 2018 do Banco Central do Brasil (“BACEN”), à Carta-Circular nº 3.880 de 11 de maio de 2018 do BACEN, e à Instrução nº 529 de 01 de novembro de 2012 da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), conforme alteradas; e visa a 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 regulamentos 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 4.433 e o artigo 4º, § 1º da Instrução CVM nº 529, 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, 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: 0800-7746058**

**E-mail: [ouvidoria@morganstanley.com](mailto:ouvidoria@morganstanley.com)**

**Endereço: Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3.600 – 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, fichas cadastrais de clientes, entre outros materiais.

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 solucionadas 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 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, no âmbito do mercado de valores mobiliários, 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 de valores mobiliários, 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 acionamento 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 acionando 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.

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 ou indivíduos 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.

Até o 5º dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência em análise, a área de Compliance realizará a remessa das informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria, por meio de confecção do Documento ARDR001 disponível no sítio do BACEN na internet: <http://www.bcb.gov.br/pre/ouvidoria/rdr/avaliaouvidorias.asp?idpai=RDR> e no **Anexo II** da presente política.

A remessa das informações deverá ser realizada por meio do aplicativo Sistema de Transferência de Arquivos (STA) em acesso específico para o Banco Morgan Stanley.

Compliance irá efetuar testes anuais acerca deste procedimento.

## 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 sítio do Conglomerado Morgan Stanley na internet.

## Anexo I

### Morgan Stanley

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

| Informações Pessoais / <i>Personal Information</i>                     |
|--|
| Nome Completo (sem abreviações) / <i>Full Name (no abbreviations):</i> |
| CPF / <i>Taxpayers Register:</i>                                       |

| Informações Comerciais / <i>Business Information</i>   |
|--|
| Razão Social Completa da Empresa em que o Cliente Trabalha / <i>Full Corporate Name of the Client's Employer :</i> |
| CNPJ / <i>Taxpayers Register:</i>  |
| Endereço Comercial / <i>Commercial Address:</i>  |
| Ocupação Profissional / <i>Professional Occupation:</i> <span style="float: right;">Cargo / <i>Title:</i></span>   |

| Questionário de Avaliação / <i>Evaluation Questionnaire</i>   |
|---|
| <p>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 / <i>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.</i></p> <p>( ) 5 - Muito Satisfeito / <i>Very Satisfied</i><br/>           ( ) 4 - Satisfeito / <i>Satisfied</i><br/>           ( ) 3 - Indiferente / <i>Indifferent</i><br/>           ( ) 2 - Insatisfeito / <i>Unsatisfied</i><br/>           ( ) 1 - Muito Insatisfeito / <i>Very Unsatisfied</i></p> |
| <p>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 / <i>On a scale of 1 to 5, being 1 very unsatisfied and 5 very satisfied, please rate the quality of our Ombudsman Channel services.</i></p> <p>( ) 5 - Muito Satisfeito / <i>Very Satisfied</i><br/>           ( ) 4 - Satisfeito / <i>Satisfied</i></p>   |



## Morgan Stanley

### AVALIAÇÃO DIRETA DE QUALIDADE – ATENDIMENTO DA OUVIDORIA CONGLÔMERADO 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:*

## Anexo II

### Leiaute do arquivo ARDR001

Informações relativas à avaliação da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários

| Detalhamento da estrutura do arquivo XML:    |   |                |
|--|---|----------------|
| Tag  | Campo   | Multiplicidade |
| <atendimentos>                               | Elemento raiz inicial   | [1..1]         |
| <dataBase>                                   | Ano e mês de referência   | [1..1]         |
| <cnpjIf>                                     | CNPJ da Instituição Financeira  | [1..1]         |
| <atendimento>                                | Início do grupo com as informações de cada atendimento                      | [0..N]         |
| <cpfCliente>                                 | CPF do cliente (caso seja pessoa física)                                    | [0..1]         |
| <cnpjCliente>                                | CNPJ do cliente (caso não seja pessoa física)                               | [0..1]         |
| <dataHoraRespostaOuvidoria>                  | Data e hora da resposta da ouvidoria  | [1..1]         |
| <canalRespostaIf>                            | Canal utilizado pela Instituição Financeira para responder ao cliente       | [1..1]         |
| <dataHoraDisponibilizacaoPesquisaSatisfacao> | Data e hora da disponibilização da pesquisa de satisfação ao cliente        | [1..1]         |
| <avaliacao>                                  | Início do grupo com as informações de avaliação de qualidade do atendimento | [0..1]         |
| <dataHoraRespostaPesquisaSatisfacao>         | Data e hora da resposta da pesquisa de satisfação                           | [1..1]         |
| <canalRespostaCliente>                       | Canal utilizado pelo cliente para responder                                 | [1..1]         |
| <notaPergunta1>                              | Nota atribuída à pergunta 1   | [1..1]         |
| <notaPergunta2>                              | Nota atribuída à pergunta 2   | [1..1]         |
| <avaliacao>                                  | Fim do grupo com as informações de avaliação de qualidade do atendimento    | [0..1]         |
| <atendimento>                                | Fim do grupo com informações de cada atendimento                            | [0..N]         |
| <atendimentos>                               | Elemento raiz final   | [1..1]         |

Emissor: IF

Destinatário: RDR

Código: ARDR001

| Dicionário de dados                        |  |  |
|--|--|--|
| Tag  | Formato  | Descrição  |
| dataBase                                   | AAAA-MM, onde: AAAA - ano; MM - mês, 01 a 12   | Ano e mês de referência  |
| cnpjIf                                     | 8 dígitos iniciais   | CNPJ da IF responsável pelos atendimentos                                  |
| cpfCliente                                 | 11 dígitos   | CPF do cliente da IF   |
| cnpjCliente                                | 14 dígitos   | CNPJ do cliente da IF  |
| dataHoraRespostaOuvidoria                  | AAAA-MM-DDTHH:MM:SS, onde: AAAA - ano; MM - mês, 01 a 12; DD - dia, 01 a 31; HH - hora, 00 a 23; MM - minuto, 00 a 59; SS - segundo, 00 a 59 | Data e hora em que a IF respondeu ao cliente                               |
| canalRespostaIf                            | 1 dígito [1-5], onde 1-Correspondência; 2-E-mail; 3-Telefone/URA; 4-Applicativo; 5-Outros canais   | Canal utilizado pela IF para responder ao cliente                          |
| dataHoraDisponibilizacaoPesquisaSatisfacao | AAAA-MM-DDTHH:MM:SS, onde: AAAA - ano; MM - mês, 01 a 12; DD - dia, 01 a 31; HH - hora, 00 a 23; MM - minuto, 00 a 59; SS - segundo, 00 a 59 | Data e hora em que a IF disponibilizou a pesquisa de satisfação ao cliente |
| dataHoraRespostaPesquisaSatisfacao         | AAAA-MM-DDTHH:MM:SS, onde: AAAA - ano; MM - mês, 01 a 12; DD - dia, 01 a 31; HH - hora, 00 a 23; MM - minuto, 00 a 59; SS - segundo, 00 a 59 | Data e hora em que o cliente respondeu à pesquisa de satisfação            |
| canalRespostaCliente                       | 1 dígito [1-5], onde 1-SMS; 2-E-mail; 3-Telefone/URA; 4-Applicativo; 5-Outros canais   | Canal utilizado pelo cliente para responder à pesquisa de satisfação       |
| notaPergunta1                              | 1 dígito [0-5], onde 0 representa a ausência de resposta; 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto                               | Nota atribuída à primeira pergunta   |
| notaPergunta2                              | 1 dígito [0-5], onde 0 representa a ausência de resposta; 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto                               | Nota atribuída à segunda pergunta  |

#### Observações

Os campos cpfCliente e cnpjCliente são mutuamente exclusivos e é necessário informar um deles.

Os campos atendimentos, atendimento e avaliacao são utilizados para definir grupos de elementos no XML.