

The cover features a central image of a globe with a network of white lines and dots overlaid on it, set against a dark blue space background with stars. The globe is partially obscured by a large, semi-transparent orange rectangle that covers the right side of the page. The text is positioned on the right side, within the orange area.

# Política de Ouvidoria

## *Ombudsman Policy*

Folha de controle | *Control Sheet*  
Informações Gerais | *General Information*

<b>Título   Title:</b>	Política de Ouvidoria   <i>Ombudsman Policy</i>
<b>Referência   Reference:</b>	POL-LEG/GBL-002
<b>Versão   Version:</b>	03
<b>Vigência   Expiration Date:</b>	2 anos   <i>2 years</i>
<b>Departamento Responsável   Responsible Department:</b>	Jurídico   <i>Legal</i>
<b>Escopo   Scope:</b>	Global
<b>Leis e Regulamentos Relacionados   Related Laws and Regulations</b>	<u>Brasil   <i>Brazil</i></u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolução CMN nº 4.860/2020;</li><li>• Resolução CVM nº 43/2021.</li></ul>
<b>Políticas Relacionadas   Related Policies</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Não aplicável   <i>Not applicable.</i></li></ul>

Histórico de Versões | Version History:

Versão   Version	Histórico   Historic	Data   Date	Autor   Author
3	Revisão Periódica do Documento, Alteração do Item 4.2 e Inclusão dos Tópicos 5 e 6   Document Periodic review, Alteration of Item 4.2 and Inclusion of Topics 5 and 6	02-02-2024	Jurídico   Legal
2	Revisão Periódica do Documento   Document Periodic review	01-01-2023	Jurídico   Legal
1	Criação do Documento   Document creation	01-01-2022	Jurídico   Legal

Aprovado por   Approved by:	<p>DocuSigned by: <i>Leticia Siqueira</i> 09D90009B01B48F...</p> <p><b>Leticia Siqueira</b></p>	<p>DocuSigned by: <i>Dalila Antunes</i> 0E5480A8925D419...</p> <p><b>Dalila Antunes</b></p>
	Ouvidora do Grupo HPGM   <i>Ombudsman of HPGM Group</i>	Head do Jurídico do Grupo HPGM   <i>Head of Legal of HPGM Group</i>
	<p>DocuSigned by: <i>Eduardo Roedel</i> 830A785DDD434E3...</p> <p><b>Eduardo Roedel</b></p>	<p>DocuSigned by: <i>Sergio Lenharo</i> 551897CBA04C452...</p> <p><b>Sergio Lenharo</b></p>
	Diretor Executivo da HPGM DTVM e Diretor de Governança do Grupo HPGM   <i>Executive Director of HPGM DTVM and Governance Director of HPGM Group</i>	Diretor Executivo da HPGM DTVM e Diretor Financeiro do Grupo HPGM   <i>Executive Director of HPGM DTVM and Finance Director of HPGM Group</i>

Sumário | Summary:

<b>1. Objetivo   Purpose</b>	5
<b>2. Responsabilidades   Responsibilities</b>	5
2.1. Responsável pela Execução desta Política   Responsibility for the Execution of this Policy	5
2.2. Responsável pelo Monitoramento desta Política   Responsible for Monitoring this Policy	5
2.3. Responsável pela Manutenção desta Política   Responsible for Maintaining this Policy	5
<b>3. Definições   Definitions</b>	5
<b>4. Diretrizes Gerais   General Rules</b>	7
4.1. Finalidade da Ouvidoria   Purpose of the Ombudsman	7
4.2. Deveres da Ouvidoria   Duties of the Ombudsman	7
4.3. Deveres do Ouvidor   Deveres of the Ombudsman Person	8
4.4. Deveres do Diretor Responsável pela Ouvidoria   Duties of the Director in Charge of the Ombudsman	8
4.5. Regras de Conduta da Ouvidoria   Ombudsman's Rules of Conduct	9
<b>5. Indicação do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria   Appointment of the Ombudsman Person and the Director in Charge of the Ombudsman</b>	9
<b>6. Divulgação da Ouvidoria   Promotion of the Ombudsman</b>	10
<b>7. Procedimento de Ouvidoria   Ombudsman Procedure</b>	10
<b>8. Canais de Atendimento da Ouvidoria   Ombudsman Service Channels</b>	10
<b>9. Controles da Ouvidoria   Ombudsman Controls</b>	11
<b>10. Relatórios   Reports</b>	11
<b>11. Considerações Finais   Final Considerations</b>	12

<b>1. Objetivo   Purpose</b>	
<p>O Grupo hEDGEpoint Global Markets ("HPGM" ou "Grupo") em conformidade com as exigências regulatórias, produziu e manterá esta Política de Ouvidoria ("Política") atualizada, com o objetivo de divulgar os princípios e diretrizes que nortearão a prestação de atendimento da Ouvidoria da HPGM, bem como sua estrutura organizacional, linha de reporte e os recursos necessários para o exercício da atividade, observando a natureza e a complexidade dos serviços, atividades, processos e sistemas da HPGM.</p>	<p>The hEDGEpoint Global Markets Group ("HPGM" or "Group"), in compliance with the regulatory requirements, has produced and will keep this Ombudsman Policy ("Policy") updated, with the purpose of disclosing the principles and guidelines that will guide the HPGM Ombudsman services, as well as its organizational structure, reporting lines and the resources necessary for the exercise of the activity, observing the nature and complexity of HPGM' services, activities, processes and systems.</p>
<b>2. Responsabilidades   Responsibilities</b>	
<b>2.1. Responsável pela Execução desta Política   Responsibility for the Execution of this Policy</b>	
<p>Serão responsáveis pela execução desta Política o(s) Ouvidor(es) e o Diretor Responsável pela Ouvidoria, bem como todos aqueles que eventualmente venham a integrar a equipe responsável pelo funcionamento e/ou implementação da Ouvidoria.</p> <p>As demais áreas são responsáveis por colaborar com a Ouvidoria na identificação e soluções de problemas de ordem sistêmica, respondendo às solicitações da Ouvidoria no prazo estabelecido, bem como por propor correções para que o problema não se repita.</p> <p>Todos os colaboradores, do nível estratégico ao operacional, são responsáveis pela observância desta Política, conforme seus termos.</p>	<p>The Ombudsman Person and the Director in charge of the Ombudsman will be responsible for the execution of this Policy, as well as all those who may eventually integrate the team in charge of the operation and/or implementation of the Ombudsman.</p> <p>The other areas are responsible for collaborating with the Ombudsman in identifying and solving systemic problems, responding to the Ombudsman's requests within the established deadline, as well as proposing corrections so that the problem does not recur.</p> <p>All employees, from the strategic to the operational level, are responsible for complying with this Policy, according to its terms.</p>
<b>2.2. Responsável pelo Monitoramento desta Política   Responsible for Monitoring this Policy</b>	
<p>A conformidade com esta Política deve ser verificada em três níveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelo Departamento de Compliance;</li> <li>• Pela Área de Controles Internos;</li> <li>• Pelo Departamento de Auditoria Interna;</li> </ul>	<p>Compliance to this Policy shall be verified in three levels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• By the Compliance Department;</li> <li>• By the Internal Controls Area;</li> <li>• By the Internal Audit Department;</li> </ul>
<b>2.3. Responsável pela Manutenção desta Política   Responsible for Maintaining this Policy</b>	
<p>O(s) Ouvidor(es) e o Departamento Jurídico serão responsáveis pela manutenção, revisão e constante atualização desta Política.</p>	<p>The Ombudsman Person and the Legal Department will be responsible for maintaining, reviewing and constantly updating this Policy.</p>
<b>3. Definições   Definitions</b>	
<p><b>Canais de atendimento primários:</b> é o componente organizacional responsável por receber, registrar, analisar, instruir e atender em primeira instância as demandas dos clientes e usuários de serviços, bem</p>	<p><b>Primary service channels:</b> the organizational component responsible for receiving, registering, analyzing, instructing and attending in first instance the demands of clients and users, as well as acting as</p>

como atuar como canal de comunicação entre a HPGM e os clientes e usuários de serviços.

**Consulta:** para os fins da Ouvidoria, será considerada uma "Consulta" todo e qualquer pedido de orientação/esclarecimento proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, em relação aos serviços prestados pela HPGM.

**Crítica:** para os fins da Ouvidoria será considerada uma "Crítica" qualquer reivindicação ou queixa que contenha uma impressão pessoal ou juízo negativo, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, em relação a qualquer serviço prestado pela HPGM.

**Demandas:** significam Consultas, Sugestões, Reclamações, Críticas, Elogios e Denúncias, considerados em conjunto.

**Denúncia:** para os fins da Ouvidoria será considerada uma "Denúncia", qualquer queixa, relato ou acusação, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, que envolva uma ou mais violações da lei ou de qualquer regulamento aplicável, de normas éticas, práticas comerciais adequadas ou outros padrões que devam ser observados, em razão da conduta de um ou mais funcionários da HPGM, prestadores de serviços, ou partes relacionadas, contendo a exposição dos fatos, com suas circunstâncias, de maneira fundamentada, de modo que seja possível identificá-la.

**Elogio:** para os fins da Ouvidoria será considerado um "Elogio" qualquer impressão ou juízo positivo, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, em relação a qualquer serviço prestado pela HPGM.

**Ouvidoria:** é o componente organizacional responsável por receber, registrar, analisar, instruir, atender, excepcionalmente, as demandas não recepcionadas nos Canais de atendimento primários, atender as demandas encaminhadas pelo órgão regulador, órgãos públicos ou outras entidades públicas ou privadas, e atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de serviços que não tiverem sido solucionadas nos Canais de atendimento primários da HPGM, bem como atuar como canal de comunicação entre a HPGM e os clientes e usuários de serviços, inclusive na mediação de conflitos.

**Ouvidor(es):** significa(m) o(s) profissional(is) que compõe(m) a Ouvidoria.

**Reclamação:** para os fins da Ouvidoria será considerada uma "Reclamação" qualquer reivindicação ou queixa, fundamentada, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, em

a communication channel between the HPGM and clients and users.

**Consultation:** for the purposes of the Ombudsman, a "Consultation" will be considered any and all request for guidance/clarification coming from a client and/or user of the HPGM 's services, regarding the services rendered by the HPGM.

**Criticism:** for the purposes of the Ombudsman, a "Criticism" will be considered any claim or complaint that contains a personal impression or negative judgment, coming from a client and/or user of HPGM's services, regarding any service provided by HPGM.

**Demands:** means Consultations, Suggestions, Claims, Criticisms, Compliments e Complaints, considered altogether.

**Complaint:** For the purposes of the Ombudsman, a "Complaint" shall be deemed to be any complaint, report or accusation made by a client and/or user of services of the HPGM, involving one or more violations of the law or of any applicable regulation, ethical standards, proper business practices or other standards that should be observed, due to the conduct of one or more employees of the HPGM, service providers or related parties, containing a statement of facts and circumstances, in a reasoned manner, so that it is possible to identify it.

**Compliment:** for the purposes of the Ombudsman, a "Compliment" will be considered any positive impression or judgment, coming from a client and/or user of the HPGM's services, regarding any service provided by the HPGM.

**Ombudsman:** is the organizational component responsible for receiving, registering, analyzing, instructing, meeting, exceptionally, the demands not received in the primary service channels, meeting the demands forwarded by the regulatory agency, public agencies or other public or private entities, and meeting in last instance the demands of clients and service users that have not been solved in the Primary service channels of HPGM, as well as acting as a communication channel between HPGM clients and service users. It also acts as a communication channel between the HPGM and its clients and service users, including the mediation of conflicts.

**Ombudsman Person:** means the professional(s) who compose the Ombudsman.

**Claim:** for the purposes of the Ombudsman, a "Claim" will be considered any grounded claim or complaint from a client and/or user of HPGM's services, regarding a service that is being or has been provided to the complainant.

<p>relação a um serviço que esteja sendo, ou que tenha sido prestado ao reclamante.</p> <p><b>Sugestão:</b> para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Sugestão” toda e qualquer ideia/conselho proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, que sugira uma melhoria em qualquer serviço prestado/oferecido pela HPGM.</p>	<p><b>Suggestion:</b> for the purposes of the Ombudsman, a "Suggestion" will be considered any idea/advice coming from a client and/or user of HPGM's services that suggests an improvement in any service provided/offered by HPGM.</p>
<p><b>4. Diretrizes Gerais   General Rules</b></p>	
<p>A HPGM deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pelos princípios elencados nesta Política;</li> <li>• Assegurar que a Ouvidoria disponha dos recursos necessários e tenha acesso às informações pertinentes para a elaboração de respostas adequadas às Demandas, com total apoio administrativo; e</li> <li>• Garantir que a Ouvidoria não esteja vinculada a componente organizacional da HPGM que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por: a) negociação de serviço; b) gestão de riscos; c) auditoria interna; e d) Compliance.</li> </ul>	<p>The HPGM shall:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Create adequate conditions for the functioning of the Ombudsman, and for its performance to be guided by the principles set forth in this Policy;</li> <li>• Ensure that the Ombudsman has the necessary resources and access to pertinent information to prepare appropriate responses to the Demands, with full administrative support; and</li> <li>• Ensure that the Ombudsman is not linked to an organizational component of the HPGM that represents a conflict of interest or attributions, such as the units responsible for: a) service trading; b) risk management; c) internal audit; and d) Compliance.</li> </ul>
<p><b>4.1. Finalidade da Ouvidoria   Purpose of the Ombudsman</b></p>	
<p>A Ouvidoria tem por finalidade receber, registrar, analisar, instruir e responder Demandas de clientes e usuários de serviços da HPGM a respeito das atividades que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos Canais de atendimento primários da HPGM. Ademais, a Ouvidoria atuará como um canal efetivo de comunicação entre a HPGM e seus clientes e usuários de serviços, em especial na mediação de conflitos.</p>	<p>The Ombudsman has the purpose of receiving, registering, analyzing, instructing and responding to Demands from clients and users of HPGM's services regarding activities that have not been satisfactorily solved by HPGM's Primary service channels. Furthermore, the Ombudsman will act as an effective communication channel between the HPGM and its clients and service users, especially in the mediation of conflicts.</p>
<p><b>4.2. Deveres da Ouvidoria   Duties of the Ombudsman</b></p>	
<p>São deveres da Ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às Demandas dos clientes e usuários de serviços da HPGM;</li> <li>• prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das Demandas, informando o prazo previsto para resposta;</li> <li>• encaminhar resposta conclusiva para a Demanda no prazo estabelecido por esta Política;</li> <li>• manter a Diretoria Executiva da HPGM informada sobre os problemas e falhas detectadas no cumprimento de suas atribuições e sobre o</li> </ul>	<p>The duties of the Ombudsman are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assist, register, instruct, analyze and give formal and adequate treatment to the Demands of clients and users of HPGM's services;</li> <li>• provide clarifications to the claimants about the progress of the Demands, informing the expected deadline for a response;</li> <li>• forward a conclusive answer to the Demand within the deadline established by this Policy;</li> <li>• keep the HPGM's Executive Board informed about the problems and failures detected in the</li> </ul>

<p>resultado das medidas adotadas para solucioná-los.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicar-se com os componentes organizacionais internos da HPGM para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução das Demandas, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o demandante seja respondido nos prazos estabelecidos por esta Política;</li> <li>• desenvolver estatísticas e relatórios acerca das Demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pela HPGM</li> <li>• atuar como mediador de conflitos entre a HPGM e os clientes e usuários de serviços da HPGM;</li> <li>• garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários de serviços da HPGM ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes.</li> </ul>	<p>performance of its attributions and about the result of the measures adopted to solve them.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• communicate with the HPGM's internal organizational components in order to obtain the necessary clarifications and measures for the instruction and solution of the Demands, keeping follow-ups to ensure that the claimant is answered within the deadlines established by this Policy;</li> <li>• develop statistics and reports about the Demands to serve as subsidies for the adoption of measures to mitigate the occurrence of operational and service failures, with the aim of contributing to the improvement of internal controls and the quality of the services provided by the HPGM;</li> <li>• act as a mediator in conflicts between the HPGM and clients and users of HPGM's services;</li> <li>• ensure free access by clients and users of HPGM services to the Ombudsman, through agile and effective channels.</li> </ul>
---	--

**4.3. Deveres do Ouvidor | Deveres of the Ombudsman Person**

<p>O(s) Ouvidor(es) deve(em):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• propor à Diretoria Executiva da HPGM, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das Demandas recebidas;</li> <li>• elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva da HPGM, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de melhoria mencionadas no tópico acima, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega, se exigido pelo respectivo regulador; e</li> <li>• elaborar relatório relativo aos semestres encerrados em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre.</li> </ul>	<p>The Ombudsman Person shall:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• submit to the HPGM Executive Board corrective measures or improvement of procedures and routines, as a result of the analysis of the Demands received;</li> <li>• elaborate and send to the HPGM Executive Board, until the last business day of January and July, a quantitative and qualitative report on the Ombudsman's performance, containing the proposals for improvement mentioned in the topic above, for the semester ended in the month immediately before the delivery date, if required by the respective regulator; and</li> <li>• prepare a report for the semesters ended on June 30 and December 31 of each year, no later than sixty (60) days after the end of each semester.</li> </ul>
--	--

**4.4. Deveres do Diretor Responsável pela Ouvidoria | Duties of the Director in Charge of the Ombudsman**

<p>O Diretor responsável pela Ouvidoria deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas de 30 de junho e 31 de dezembro, o qual deverá ser encaminhado à auditoria interna e a Diretoria da HPGM, se exigido pelo respectivo regulador.</li> </ul>	<p>The Director in charge of the Ombudsman shall:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prepare a semiannual quantitative and qualitative report referring to the activities developed by the Ombudsman, on June 30th and December 31st, which must be sent to the internal audit and to the HPGM's Board of Directors, if required by the respective regulator.</li> </ul>
---	--



**4.5. Regras de Conduta da Ouvidoria | Ombudsman's Rules of Conduct**

A Ouvidoria atuará observando as seguintes regras de conduta:

- exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;
- eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das Demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do solicitante;
- utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e
- uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as Demandas mais comuns.
- Cumprimento dos princípios de privacidade de dados pessoais, em especial dos princípios da necessidade (coleta do mínimo de dados pessoais necessários para atender a finalidade) e segurança (proteção contra acesso não autorizado).

Todas as Demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas de forma completa e precisa, salvo quando o seu objeto for de competência de outra instituição que não integre o mesmo grupo econômico da HPGM.

Caso o objeto da Demanda apresentada pelo cliente e/ou usuário de serviços da HPGM seja de competência de outra instituição, a Ouvidoria da instituição deve: I) informar o solicitante deste fato; e II) sempre que possível, instruir o demandante sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

The Ombudsman will act observing the following rules of conduct:

- exercise its activities with probity, good faith, and professional ethics;
- elimination of formalities and disproportionate requirements for the presentation of the Demands, ensuring the existence of minimum information to identify the claim and the requestor;
- use of simple and accessible language, avoiding the use of expressions that are not understandable or are inappropriate to the client's profile and level of understanding; and
- standardization of the procedures to access the Ombudsman, including the availability of standardized forms, easy to understand, for the most common Demands.
- Compliance with the principles of privacy of personal data, in particular the principles of necessity (collection of the minimum amount of personal data necessary to meet the purpose) and security (protection against unauthorized access).

All demands forwarded to the Ombudsman must be answered in a complete and precise manner, except when the subject matter is the responsibility of another institution that does not belong to the same economic group as HPGM.

If the object of the Demand presented by the client and/or user of HPGM services is the competence of another institution, the institution's Ombudsman must I) inform the requestor of this fact; and II) whenever possible, instruct the claimant as to which institution is competent to provide the pertinent clarification.

**5. Indicação do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria | Appointment of the Ombudsman Person and the Director in Charge of the Ombudsman**

Quando exigido pelo regulador, a Diretoria Executiva da entidade legal aplicável da HPGM indicará o(s) responsável(is) pela Ouvidoria ("Ouvidor(es)") junto aos respectivos reguladores, incluindo, mas não se limitando à Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") e ao Banco Central do Brasil ("BACEN"), devendo também indicar o nome do Diretor Responsável pela Ouvidoria (ambos deverão ser vinculados à HPGM).

O Diretor Responsável pela Ouvidoria pode desempenhar outras funções na HPGM, inclusive a de Ouvidor, exceto a de Diretor de administração de

When required by the regulator, the Executive Board of the applicable legal entity of HPGM will indicate the person(s) responsible for the Ombudsman ("Ombudsman Person(s)") to the respective regulators, including but not limited to the Brazilian Securities Commission ("CVM") and the Central Bank of Brazil ("BACEN"), and must also indicate the name of the Director in Charge of the Ombudsman (both shall be connected to the HPGM).

The Director in Charge of the Ombudsman may perform other functions at HPGM, including the

<p>recursos de terceiros. Nas situações em que o(s) Ouvidor(es) desempenhe outra atividade na HPGM, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.</p> <p>Se requerido pelo regulador, o(s) Ouvidor(es) será(ão) indicado(s) pela Diretoria Executiva aplicável somente mediante certificado que comprove aptidão para o exercício da função, por meio de aprovação em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.</p> <p>O mandato do(s) Ouvidor(es) indicados pela Diretoria Executiva terá prazo determinado de 48 meses.</p>	<p>Ombudsman person function, except for the Director in charge for third-party asset management. In situations in which the Ombudsman Person(s) performs another activity at the HPGM, this activity cannot constitute a conflict of interest or attributions.</p> <p>If required by the regulator, the Ombudsman Person will be nominated by the applicable Executive Board only upon a certificate that proves aptitude for performing the function, through approval in a certification exam organized by an entity with recognized technical capacity.</p> <p>The term of office of the Ombudsman Person(s) appointed by the Executive Board will be for a period of 48 months.</p>
<p><b>6. Divulgação da Ouvidoria   Promotion of the Ombudsman</b></p>	
<p>A HPGM deverá garantir ampla divulgação a respeito da existência da Ouvidoria e seus canais de atendimento, bem como fornecer informações completas acerca da sua finalidade, suas atribuições e formas de utilização e acesso.</p> <p>A divulgação dará-se-à:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• em local e formato visível ao público nas dependências da HPGM;</li> <li>• no website da HPGM; e</li> <li>• nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos formalizados com os clientes e usuários de serviços da HPGM, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos serviços da HPGM.</li> </ul> <p>Os dados cadastrais, serviços, canais de atendimento, procedimentos e normas internas da Ouvidoria deverão estar sempre atualizados no website da HPGM.</p>	<p>The HPGM must ensure wide dissemination about the existence of the Ombudsman and its service channels, as well as provide complete information about its purpose, its attributions and forms of use and access.</p> <p>Disclosure will take place:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in a place and format visible to the public on the HPGM's premises;</li> <li>• on the HPGM website; and</li> <li>• in extracts, receipts, including electronic ones, contracts formalized with clients and users of the HPGM's services, advertising and publicity materials and other documents intended for clients and users of the HPGM's services.</li> </ul> <p>The Ombudsman registration data, services, service channels, procedures and internal rules must always be updated on the HPGM's website.</p>
<p><b>7. Procedimento de Ouvidoria   Ombudsman Procedure</b></p>	
<p>Além desta Política, a Ouvidoria da HPGM deverá funcionar orientada pelo Procedimento de Ouvidoria. Ademais, esta Política, bem como o Procedimento de Ouvidoria, deverão estar sempre disponíveis ao público, no website da HPGM.</p>	<p>Besides this Policy, the HPGM Ombudsman shall work under the guidance of the Ombudsman Procedure. Furthermore, this Policy, as well as the Ombudsman Procedure, must always be available to the public on the HPGM's website.</p>
<p><b>8. Canais de Atendimento da Ouvidoria   Ombudsman Service Channels</b></p>	
<p>A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento para que seus clientes e usuários de serviços possam executar as Demandas:</p>	<p>Ombudsman makes the following service channels available for its clients and service users to execute the Demands:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Physical correspondence: Av. José de Souza Campos, No. 507 - 9th floor, Cambuí, Campinas/SP</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondência física: Av. José de Souza Campos, nº 507 - 9º andar, Cambuí, Campinas/SP - CEP: 13025-320 (aos cuidados da Ouvidoria);</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@hedgepointglobal.com">ouvidoria@hedgepointglobal.com</a> (para clientes situados no Brasil) e <a href="mailto:ombudsman@hedgepointglobal.com">ombudsman@hedgepointglobal.com</a> (para clientes situados em outros países que não o Brasil).</li> <li>• Telefone: 0800-878-8408, funcionando das 09:00 às 16:00 (disponível apenas para Brasil); e</li> <li>• Website: <a href="https://hedgepointglobal.com/ptbr/contato/">https://hedgepointglobal.com/ptbr/contato/</a></li> </ul>	<p>Zip Code: 13025-320 (to the attention of Ombudsman);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail: <a href="mailto:ouvidoria@hedgepointglobal.com">ouvidoria@hedgepointglobal.com</a> (for customers located in Brazil) and <a href="mailto:ombudsman@hedgepointglobal.com">ombudsman@hedgepointglobal.com</a> (for customers located in other countries other than Brazil).</li> <li>• Telephone: 0800-878-8408, working from 9 am to 4 pm (available only for Brazil); and</li> <li>• Website: <a href="https://hedgepointglobal.com/contact/">https://hedgepointglobal.com/contact/</a></li> </ul>
--	---

### 9. Controles da Ouvidoria | Ombudsman Controls

<p>Os sistemas de informações e de controle das Demandas recebidas pela Ouvidoria, deverão obrigatoriamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gravar, os atendimentos realizados por telefone, e, arquivar, os atendimentos realizados por meio de documento escrito ou por meio eletrônico;</li> <li>• registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas, por meio de protocolos; e</li> <li>• controlar o prazo de resposta.</li> </ul>	<p>The systems of information and control of the Demands received by the Ombudsman must ensure the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• record, the calls made by telephone, and, archive, the calls made by written document or by electronic means;</li> <li>• record the history of calls, the information used in the analysis and the measures taken, by means of protocols; and</li> <li>• control the response time.</li> </ul>
--	---

### 10. Relatórios | Reports

<p>Serão elaborados e encaminhados pelo(s) Ouvidor(es) à Diretoria Executiva da HPGM, se exigido pelo respectivo regulador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de melhoria, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega; e</li> <li>• Relatório relativo aos semestres com encerramento em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre. O qual deverá conter:</li> </ul> <p>I) Seção descritiva, abordando os seguintes aspectos:</p> <p>a) avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da HPGM com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria;</p> <p>b) adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidências das falhas detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à</p>	<p>It will be prepared and forwarded by the Ombudsman Person to the HPGM's Executive Board, if required by the respective regulator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A quantitative and qualitative biannual report on the performance of the Ombudsman, containing proposals for improvement, for the six-month period ending on the month immediately preceding the delivery date; and</li> <li>• Report for the semesters ended on June 30 and December 31 of each year, no later than sixty (60) days after the close of each semester. Which should contain:</li> </ul> <p>I) Descriptive section, addressing the following aspects:</p> <p>a) assessment of the effectiveness of the Ombudsman's work, including the HPGM's commitment to the satisfactory development of the Ombudsman's mission;</p> <p>b) suitability of the structure of the Ombudsman to meet legal and regulatory requirements, with evidence of the failures detected for carrying out its activities, including the number of employees and assistants, the logistics implemented, the equipment,</p>
--	--

<p>logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição;</p> <p>c) detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria Executiva da HPGM, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• as propostas não acatadas e respectivas justificativas;</li> <li>• as propostas acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação; e</li> <li>• as já implementadas;</li> </ul> <p>d) informação dos critérios utilizados para qualificar a procedência das Demandas registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não.</p> <p>II) Seção estatística, contendo as seguintes informações consolidadas das Demandas registradas na Ouvidoria no período:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• segmentadas por pessoa natural e jurídica e por temas;</li> <li>• qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; e</li> <li>• segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder.</li> </ul> <p>Será elaborado e encaminhado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria à auditoria interna e a Diretoria Executiva da HPGM, se exigido pelo respectivo regulador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas de 30 de junho e 31 de dezembro.</li> </ul> <p>Todos os relatórios mencionados no presente tópico devem ser divulgados semestralmente no website da HPGM, se exigido pelo respectivo regulador.</p> <p>A HPGM manterá arquivado pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos ou por prazo superior por determinação expressa do órgão regulador (em caso de processo administrativo), todos os relatórios mencionados neste tópico, bem como as gravações e demais documentos relativos ao atendimento realizado.</p>	<p>facilities and routines used, taking into consideration the nature of the services and clients of the institution;</p> <p>c) details of the proposals forwarded by the Ombudsman to the HPGM Executive Board, mentioning the frequency and form of their forwarding, listing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the proposals not accepted and respective justifications;</li> <li>• the proposals accepted and not yet implemented and respective deadlines for implementation; and</li> <li>• the proposals already implemented;</li> </ul> <p>d) information on the criteria used to qualify the origin of the Demands recorded in the period and their classification as solved or not.</p> <p>II) Statistical section, containing the following consolidated information of the Demands registered in the Ombudsman in the period:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• segmented by natural person and legal entity and by topics;</li> <li>• qualified as invalid, valid and resolved, and valid and unresolved; and</li> <li>• segregated by month and totaled for the semester to which it corresponds.</li> </ul> <p>It will be prepared and forwarded by the Director in Charge of the Ombudsman Office to the internal auditors and the Executive Board of the HPGM, if required by the respective regulator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A quantitative and qualitative report for each semester referring to the activities developed by the Ombudsman, on June 30th and December 31st.</li> </ul> <p>All the reports mentioned in this topic must be disclosed each semester on the HPGM's website, if required by the respective regulator.</p> <p>The HPGM will keep filed for a minimum period of 5 (five) years or for a longer period by express determination of the regulatory body (in the case of an administrative process), all the reports mentioned in this topic, as well as the recordings and other documents relating to the services provided.</p>
<p><b>11. Considerações Finais   Final Considerations</b></p>	
<p>Qualquer dúvida quanto às questões expostas na presente Política deve ser direcionada para a área Jurídica para que sejam tomadas as medidas cabíveis.</p>	<p>Any questions regarding the issues set out in this Policy should be directed to the Legal area so that the appropriate measures can be taken.</p>

O funcionário que não cumprir com as regras descritas aqui estará sujeito as penalidades cabíveis, a serem determinadas em momento oportuno, conforme o caso.

A atualização desta Política deve ocorrer sempre que houver alterações em procedimentos ou regulamentos que afetem o tema, cabendo ao Departamento de Compliance acompanhar as inovações legais e institucionais.

Os documentos relacionados a aplicação desta Política, incluindo registros de denúncias, recomendações de melhoria de processos, planos de ação, devem ser arquivados por um período mínimo de 5 anos.

Any employee who does not comply with the rules described here will be subject to applicable penalties, to be determined at the appropriate time, as the case may be.

The updating of this Procedure must occur whenever there are changes in procedures or regulations that affect the theme, and the Compliance Department is responsible for following up on legal and institutional innovations.

The documents related to the application of this policy, including records of complaints, recommendations for process improvement, and action plans, must be archived for a minimum period of 5 years.