



# **Procedimento de Ouvidoria**

*Ombudsman Procedure*

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

<b>Título   Title:</b>	Procedimento de Ouvidoria   <i>Ombudsman Procedure</i>
<b>Referência   Reference:</b>	PRO-LEG/GBL-002
<b>Versão   Version:</b>	03
<b>Vigência   Expiration Date:</b>	1 ano   1 year
<b>Departamento Responsável   Responsible Department:</b>	Jurídico   Legal
<b>Escopo   Scope:</b>	Global
<b>Leis e Regulamentos Relacionados   Related Laws and Regulations</b>	<u>Brasil   Brazil</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Resolução   <i>Resolution</i> CMN nº 4.860/2020;</li><li>Resolução   <i>Resolution</i> CVM nº 43/2021.</li></ul> <u>EUA   US</u> <ul style="list-style-type: none"><li>Não Aplicável   Not Applicable.</li></ul>
<b>Políticas Relacionadas   Related Policies</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Política de Ouvidoria   <i>Ombudsman Policy</i></li></ul>

Histórico de Versões | Version History:

Versão   Version	Histórico   Historic	Data   Date	Autor   Author
3	Revisão Periódica do Documento e Alteração do Item 3.4.   <i>Periodic Document review and Alteration of Item 3.4.</i>	02-02-2024	Jurídico   Legal
2	Revisão Periódica do Documento   <i>Periodic Document review</i>	01-01-2023	Jurídico   Legal
1	Criação do Documento   <i>Document creation</i>	01-01-2022	Jurídico   Legal

Aprovado por   Approved by:	<p>DocuSigned by: <i>Leticia Siqueira</i> 69D96669B01B48F...</p> <p><b>Leticia Siqueira</b></p>	<p>DocuSigned by: <i>Dalila Antunes</i> 0E5480A6925D419...</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> B50A785D8D434E3...</p> <p><b>Eduardo Roedel</b></p>	<p>DocuSigned by: <i>Sergio Lenharo</i> 554897CBA04G452...</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>	<b>5</b>
<b>2. Responsabilidades   Responsibilities .....</b>	<b>5</b>
2.1. Responsável pela Execução deste Procedimento   Responsibility for the Execution of this Procedure.....	5
2.2. Responsável pelo Monitoramento deste Procedimento   Responsible for Monitoring this Procedure.....	5
2.3. Responsável pela Manutenção deste Procedimento   Responsible for Maintaining this Procedure	5
<b>3. Procedimentos   Procedures .....</b>	<b>5</b>
3.1. Classificação de Demandas   Classification of Demands.....	5
3.2. Informações a serem prestadas pelos clientes e usuários de serviços na abertura de Demandas   Information to be provided by cliente and service users in the opening of Demands.....	5
3.3. Arquivamento de Demandas   Archive of Demands.....	6
3.4. Prazos de atendimento   Deadlines.....	6
3.5. Casos de Prioridade   Priority Cases.....	6
3.6. Avaliação de Atendimento   Attendance Evaluation .....	7
<b>4. Sistemas Utilizados   Systems Used .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Considerações Finais   Final Considerations.....</b>	<b>7</b>

<b>1. Objetivo   Purpose</b>	
O Grupo hEDGEpoint Global Markets ("HPGM" ou "Grupo"), em conformidade com as exigências regulatórias, produziu e manterá este Procedimento de Ouvidoria ("Procedimento") atualizado, com o objetivo de padronizar e dar publicidade ao procedimento de funcionamento da Ouvidoria da HPGM, observando a natureza e a complexidade dos serviços, atividades, processos e sistemas da HPGM.	The hEDGEpoint Global Markets Group ("HPGM" or "Group"), in compliance with regulatory requirements, has produced and will keep this Ombudsman Procedure ("Procedure") updated, with the aim of standardizing and publicizing the HPGM Ombudsman's operation procedures, observing the nature and complexity of the HPGM's services, activities, processes and systems.
<b>2. Responsabilidades   Responsibilities</b>	
<b>2.1. Responsável pela Execução deste Procedimento   Responsibility for the Execution of this Procedure</b>	
O(s) Ouvidor(es) são responsáveis pela observância e execução deste Procedimento.	The Ombudsman Person(s) are responsible for the observance and execution of this Procedure.
<b>2.2. Responsável pelo Monitoramento deste Procedimento   Responsible for Monitoring this Procedure</b>	
A conformidade com este Procedimento deve ser verificada em três níveis: <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>	Compliance to this Procedure shall be verified in three levels: <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 deste Procedimento   Responsible for Maintaining this Procedure</b>	
O(s) Ouvidor(es) e o Departamento Jurídico são os responsáveis pela manutenção, revisão e constante atualização deste Procedimento	The Ombudsman Person(s) and the Legal Department are responsible for maintaining, reviewing and constantly updating this Procedure.
<b>3. Procedimentos   Procedures</b>	
<b>3.1. Classificação de Demandas   Classification of Demands</b>	
As Demandas de clientes e usuários de serviços e produtos da HPGM, quando recebidas pela Ouvidoria, serão identificadas por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao solicitante.  Os protocolos obedecerão ao seguinte formato: AAAAMMDD – X, sendo:  AAAA: o ano da demanda recebida;  MM: o mês da demanda recebida;  DD: o dia da demanda recebida;  X: numeração da demanda, iniciando-se em 01.	The Demands from clients and users of HPGM's services and products, when received by the Ombudsman, will be identified by means of a protocol number, which must be provided to the requestor.  The protocols will obey the following format: YYYYMMDD - X, being:  YYYY: the year of the demand received;  MM: the month of the received demand;  DD: the day of the received demand;  X: demand numbering, starting at 01.
<b>3.2. Informações a serem prestadas pelos clientes e usuários de serviços na abertura de Demandas   Information to be provided by cliente and service users in the opening of Demands</b>	

(i) Nome completo (caso assim escolha o solicitante);	(i) Full name (if so chosen by the requestor);
(ii) Descrição completa da situação que ensejou o contato com a Ouvidoria;	(ii) A complete description of the situation that led to the contact with the Ombudsman;
(iii) Meios de contato com o solicitante (caso este escolha se identificar);	(iii) Means of contacting the requestor (if he chooses to identify himself/herself);

### 3.3. Arquivamento de Demandas | *Archive of Demands*


As informações referentes às Demandas recebidas dos clientes e usuários de produtos e serviços da HPGM, bem como as providências adotadas, serão arquivadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, a contar do protocolo da Demanda.	The information relating to the Demands received from clients and users of the HPGM's products and services, as well as the measures taken, will be filed for a minimum period of 5 (five) years, as from the protocol of the Demand.
--	---

### 3.4. Prazos de atendimento | *Deadlines*

<p>O prazo de atendimento da Ouvidoria não deverá ultrapassar o menor prazo entre 10 dias úteis ou 15 dias corridos, contados a partir da data de protocolo da demanda, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período, desde que de forma justificada e que seja o demandante informado, determinando-se que o número de prorrogações está limitado a 10% do total de demandas no mês.</p> <p>Em caso de conflito entre os prazos citados acima, prevalecerá o menor prazo.</p> <p>O prazo acima determinado deverá ser informado ao demandante quando do envio do protocolo acusando o recebimento da Demanda.</p> <p>Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo estabelecido por este Procedimento, a Ouvidoria deve, dentro deste prazo, (i) comunicar ao demandante as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que não pode ser superior ao prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data da comunicação e (ii) comunicar o regulador, incluindo a CVM, sobre as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções.</p>	<p>The Ombudsman's response time must not exceed the shorter of 10 business days or 15 calendar days, counted from the date of protocol of the demand, and may be extended only once for the same period, as long as it is justified and the claimant is informed, determining that the number of extensions is limited to 10% of the total number of demands in the month.</p> <p>In case of conflict between the deadlines mentioned above, the shorter deadline will prevail.</p> <p>The deadline established above must be informed to the requestor when the protocol acknowledging receipt of the Demand is sent.</p> <p>In the event of a justified impossibility of meeting the demand within the maximum period established by this Procedure, the Ombudsman must, within this period, (i) communicate to the requestor the measures already taken, the reasons for this impossibility and the new period for final response, which cannot exceed the maximum period of 15 (fifteen) days counted from the date of communication and (ii) communicate the regulator, including the CVM, about the measures already taken, the reasons for such impossibility and the new deadline for forwarding the measures and solutions.</p>
---	---

### 3.5. Casos de Prioridade | *Priority Cases*

<p>Serão consideradas Demandas com prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamações em relação a serviços que estejam sendo prestados ou utilizados;</li> <li>• Denúncias envolvendo crimes; e</li> </ul>	<p>These will be considered priority Demands:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claims regarding services that are being provided or used;</li> <li>• Complaints involving crimes; and</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denúncias envolvendo condutas que possam lesar a própria HPGM, seus clientes ou usuários de serviços, e/ou terceiros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complaints involving conduct that may harm HPGM itself, its clients or service users, and/or third parties.</li> </ul>
<p><b>3.6. Avaliação de Atendimento   Attendance Evaluation</b></p>	
<p>Após a conclusão de atendimento de cada Demanda, em até 1 dia útil, a HPGM encaminhará ao demandante Avaliação de Atendimento, de modo a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.</p> <p>O modelo de Avaliação de Atendimento vigente pode ser acessado no QR code abaixo:</p>	<p>After the conclusion of the attendance of each Demand, within 1 business day, the HPGM will forward to the claimant an Evaluation of Attendance, in order to obtain grades between 1 and 5, being 1 the lowest level of satisfaction and 5 the highest level of satisfaction.</p> <p>The current Attendance Evaluation template can be accessed at the QR code below</p>
	
<p>ou neste link:  <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ySvJkQoelUODTIUwR2T-mDvVOnemUtVBsJhsTkLLHpUQThSQONJOEdYSVFVjBXTIVLWJVVWU41Sy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ySvJkQoelUODTIUwR2T-mDvVOnemUtVBsJhsTkLLHpUQThSQONJOEdYSVFVjBXTIVLWJVVWU41Sy4u</a></p> <p>Os resultados das Avaliações de Atendimento devem ser semestralmente divulgados no website da HPGM.</p>	<p>or at this link:  <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ySvJkQoelUODTIUwR2T-mDvVOnemUtVBsJhsTkLLHpUQThSQONJOEdYSVFVjBXTIVLWJVVWU41Sy4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ySvJkQoelUODTIUwR2T-mDvVOnemUtVBsJhsTkLLHpUQThSQONJOEdYSVFVjBXTIVLWJVVWU41Sy4u</a></p> <p>The results of the Attendance Evaluations must be disclosed semi-annually on the HPGM's website.</p>
<p><b>4. Sistemas Utilizados   Systems Used</b></p>	
<p>Não Aplicável.</p>	<p>Not Applicable.</p>
<p><b>5. Considerações Finais   Final Considerations</b></p>	
<p>Qualquer dúvida quanto às questões expostas no presente Procedimento deve ser direcionada para ao Departamento Jurídico para que sejam tomadas as medidas cabíveis.</p> <p>O funcionário que não cumprir com as regras descritas aqui estará sujeito às penalidades cabíveis, a serem determinadas em momento oportuno, conforme o caso.</p> <p>Consideramos evento de incidente operacional, qualquer situação que tenha ocorrido e que possa ocasionar problemas na execução dos processos relacionados a este Procedimento Operacional. São exemplos de Eventos de Incidente Operacional: indisponibilidade de sistemas, problemas na integridade da informação, erros de digitação e outros.</p>	<p>Any questions regarding the issues set out in this Procedure should be directed to the Legal Department so that the appropriate measures can be taken.</p> <p>Any employee who fails to comply with the rules described here will be subject to the appropriate penalties, to be determined in due course, as the case may be.</p> <p>We consider an Operational Incident Event to be any situation that has occurred and which may cause problems in the execution of the processes related to this Operating Procedure. Examples of Operational Incident Events are: unavailability of systems, problems with the integrity of information, typing errors and others. Every event must be reported,</p>

Todo evento deverá ser reportado, independente da sua correlação com perda financeira, ao Gerente responsável pelo processo e as Áreas de Compliance e Risco para o adequado tratamento, classificação e eventual reporte em níveis de alçada superior.

regardless of its correlation with a financial loss, to the Manager responsible for the process and the Compliance and Risk Areas for appropriate treatment, classification and eventual reporting at higher levels.