

Procedimento de Ouvidoria *Ombudsman Procedure*



Informações Gerais | *General Information*




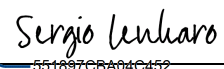
Título <i>Title:</i>	Procedimento de Ouvidoria <i>Ombudsman Procedure</i>
Referência <i>Reference:</i>	PRO-LEG/GBL-002
Versão <i>Version:</i>	4
Vigência <i>Expiration date:</i>	1 ano <i>year</i>
Área Responsável <i>Responsible Area:</i>	Jurídico <i>Legal</i>
Escopo <i>Scope:</i>	Global
Principais Leis e Regulamentos Relacionados <i>Related Laws and Regulations</i>	<u>Brasil <i>Brazil</i></u> <ul style="list-style-type: none"> • Resolução <i>Resolution</i> BCB nº 28/2020; • Resolução <i>Resolution</i> CVM nº 43/2021; <u>EUA <i>US</i></u> <ul style="list-style-type: none"> • Regra <i>Rules</i> NFA 2-9
Principais Políticas e Procedimentos Relacionadas <i>Main Related Policies and Procedures</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Ouvidoria <i>Ombudsman Policy</i>
Audiência <i>Audience</i>	Público <i>Public</i>



Histórico de versões | Version History

Versão Version	Histórico Historic	Data Date
4	Revisão Periódica do Documento, Atualização dos Tópicos 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5 e Inclusão do Tópico 4.7 "Tratamento de Reclamações de Clientes da HPC LLC" Periodic Document Review, Update of Topics 4.2, 4.3, 4.4 and 4.5 and Inclusion of Topic 4.7 HPC LLC Customer Complaints Handling"	31-01-2025
3	Revisão Periódica do Documento e Alteração do Item 3.6. Periodic Document review and Alteration of Item 3.6.	02-02-2024
2	Revisão Periódica do Documento Periodic Document review	01-01-2023
1	Criação do Documento Document creation	01-01-2022

Aprovações | Approvals

Aprovado por Approved by:	DocuSigned by:  09D96669E01B48F...	DocuSigned by:  0E5480A6925D419...
	Letícia Siqueira	Dalila Antunes
	Ouvidora do Grupo Hedgepoint Ombudsman of Hedgepoint Group	Head do Jurídico do Grupo Hedgepoint Head of Legal of Hedgepoint Group
	DocuSigned by:  B50A765DD434E3...	Assinado por:  551897CBA04C452...
Eduardo Roedel	Sergio Lenharo	
Diretor Executivo da Hedgepoint DTVM e Diretor Administrativo do Grupo Hedgepoint Executive Director of Hedgepoint DTVM and Chief Administrative Officer of Hedgepoint Group	Diretor Executivo da Hedgepoint DTVM e Diretor Financeiro do Grupo Hedgepoint Executive Director of Hedgepoint DTVM and Finance Director of Hedgepoint Group	



Sumário | Summary:

1. Objetivo Purpose	5
2. Papéis e Responsabilidades Roles and Responsibilities	5
3. Siglas e Definições Acronyms and Definitions	5
4. Procedimentos Gerais General Procedures	5
4.1. Classificação de Demandas Classification of Demands	5
4.2. Informações a Serem Prestadas pelos Clientes e Usuários de Serviços na Abertura de Demandas Information to be Provided by Client and Service Users in the Opening of Demands	6
4.3. Arquivamento de Demandas Archive of Demands	6
4.4. Prazos de Atendimento Deadlines	6
4.5. Casos de Prioridade Priority Cases	7
4.6. Avaliação de Atendimento Attendance Evaluation	8
4.7. Tratamento de Reclamações de Clientes da HPC LLC HPC LLC Customer Complaints Handling	8
5. Considerações Finais Final Considerations	8



1. Objetivo Purpose	
O Grupo Hedgepoint Global Markets ("Hedgepoint" 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 Hedgepoint, observando a natureza e a complexidade dos serviços, atividades, processos e sistemas da Hedgepoint.	The Hedgepoint Global Markets Group ("Hedgepoint" 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 Hedgepoint Ombudsman's operation procedures, observing the nature and complexity of the Hedgepoint's services, activities, processes and systems.
2. Papéis e Responsabilidades Roles and Responsibilities	
O(s) Ouvidor(es) é(são) responsável(is) pela observância e execução deste Procedimento. O(s) Ouvidor(es) e o Departamento Jurídico são os responsáveis pela manutenção, revisão e constante atualização deste Procedimento.	The Ombudsman Person(s) is(are) responsible for the observance and execution of this Procedure. The Ombudsman Person(s) and the Legal Department are responsible for maintaining, reviewing and constantly updating this Procedure.
3. Siglas e Definições Acronyms and Definitions	
Descritos na Política de Ouvidoria.	Described on the Ombudsman Policy
4. Procedimentos Gerais General Procedures	
4.1. Classificação de Demandas Classification of Demands	
As Demandas de clientes e usuários de serviços e produtos da Hedgepoint, 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 Hedgepoint'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.



4.2. Informações a Serem Prestadas pelos Clientes e Usuários de Serviços na Abertura de Demandas Information to be Provided by Client and Service Users in the Opening of Demands	
<p>(i) Nome completo (caso assim escolha o solicitante);</p> <p>(ii) Descrição completa da situação que ensejou o contato com a Ouvidoria;</p> <p>(iii) Meios de contato com o solicitante (caso este escolha se identificar);</p> <p>(IV) Se aplicável, anexar evidências documentais, como e-mails, extratos de conta, contratos ou qualquer outra prova relevante para a reclamação.</p>	<p>(i) Full name (if so, chosen by the requestor);</p> <p>(ii) A complete description of the situation that led to the contact with the Ombudsman;</p> <p>(iii) Means of contacting the requestor (if he chooses to identify himself/herself);</p> <p>(iv) If applicable, attach documentary evidence, such as e-mails, account statements, contracts, or any other relevant proof for the complaint.</p>
4.3. Arquivamento de Demandas Archive of Demands	
<p>As informações referentes às Demandas recebidas dos clientes e usuários de produtos e serviços da Hedgepoint, bem como as providências adotadas, serão arquivadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, a contar do protocolo da Demanda.</p> <p>O registro deve incluirá detalhes da reclamação, a resposta fornecida e qualquer ação corretiva tomada. O Ouvidor responsável garantirá que todos os registros e reclamações estejam organizados e disponíveis para o atendimento de eventuais requisições regulatórias.</p>	<p>The information relating to the Demands received from clients and users of the Hedgepoint'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.</p> <p>The record must include details of the complaint, the response provided, and any corrective action taken. The responsible Ombudsman will ensure that all records and complaints are organized and available to meet any potential regulatory requests.</p>
4.4. 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>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>O prazo acima determinado deverá ser informado ao demandante quando do envio do protocolo acusando o recebimento da Demanda. O prazo será monitorado por meio de indicadores de SLA para assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos, garantindo que todas as reclamações sejam tratadas de forma eficaz, ágil e adequada.</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 deadline established above must be informed to the requestor when the protocol acknowledging receipt of the Demand is sent. The deadline will be monitored through SLA indicators to ensure compliance with the established timeframes, guaranteeing that all complaints are handled effectively, promptly, and appropriately.</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>
---	---

4.5. Casos de Prioridade | Priority Cases

<p>Serão consideradas Demandas com prioridade de atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamações em relação a serviços que estejam sendo prestados ou utilizados; • Denúncias envolvendo crimes; e • Denúncias envolvendo condutas que possam lesar a própria Hedgepoint, seus clientes ou usuários de serviços, e/ou terceiros. <p>Adicionalmente, reclamações que envolvam possíveis violações regulatórias, riscos significativos para clientes, fraudes ou manipulação de mercado relacionados à clientes da Hedgepoint Commodities LLC (“HPC”) devem ser tratados com urgência. Por fim, denúncias relacionadas a crimes, condutas lesivas, violações regulatórias, riscos significativos, fraudes ou manipulação de mercado devem ser encaminhadas pelo Ouvidor à Linha Ética. A Linha</p>	<p>These will be considered priority Demands:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claims regarding services that are being provided or used; • Complaints involving crimes; and • Complaints involving conduct that may harm Hedgepoint itself, its clients or service users, and/or third parties. <p>Additionally, complaints involving potential regulatory violations, significant risks to clients, fraud, or market manipulation related to Hedgepoint Commodities LLC (“HPC”) clients must be handled urgently.</p> <p>Finally, reports related to crimes, harmful conduct, regulatory violations, significant risks, fraud, or market manipulation must be forwarded by the Ombudsman to the Ethics Line. The Ethics Line is the official reporting channel of the Hedgepoint Group.</p>
---	--



<p>Ética é o canal oficial de denúncias do Grupo Hedgepoint.</p>	
<p>4.6. Avaliação de Atendimento Attendance Evaluation</p>	
<p>Após a conclusão de atendimento de cada Demanda, em até 1 dia útil, a Hedgepoint 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 Hedgepoint 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: (https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ysvJkQoelUODTIUwR2T-mDvVOnemUtVBsJhsTkclLHpUOThSO0NJOEdYSVFTVjBXTIVLWIJVVWU41Sy4u)</p> <p>Os resultados das Avaliações de Atendimento devem ser semestralmente divulgados no website da Hedgepoint.</p>	<p>or at this link: (https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ysvJkQoelUODTIUwR2T-mDvVOnemUtVBsJhsTkclLHpUOThSO0NJOEdYSVFTVjBXTIVLWIJVVWU41Sy4u)</p> <p>The results of the Attendance Evaluations must be disclosed semi-annually on the Hedgepoint's website.</p>
<p>4.7. Tratamento de Reclamações de Clientes da HPC LLC HPC LLC Customer Complaints Handling</p>	
<p>Todas as expressões de insatisfação, sejam elas orais ou escritas, recebidas pelo Canal de Ouvidoria do Grupo, relativas à clientes da HPC LLC, deverão ser notificadas imediatamente ao Principal da Hedgepoint Commodities LLC e ao Departamento de Compliance, para que eles possam avaliar e determinar a resposta apropriada.</p>	<p>All expressions of dissatisfaction, whether oral or written, received by the Group's Ombudsman Channel related to HPC LCC clients must be immediately reported to the Principal of Hedgepoint Commodities LLC and the Compliance Department, so they can assess and determine the appropriate response.</p>
<p>5. Considerações Finais Final Considerations</p>	



Qualquer dúvida quanto às questões expostas no presente Procedimento deve ser direcionada para ao Departamento Jurídico para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

O funcionário que não cumprir com as regras descritas aqui estará sujeito às 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.

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

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.

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.

The updating of this Procedure must occur whenever there are changes in procedures or regulations that affect the theme.

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