

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE DE 2021

1. Período

O Presente relatório faz referência ao 1º semestre do ano de 2021, mais especificamente dos meses de janeiro a junho do referido ano.

2. Objetivo da Ouvidoria

O objetivo da Ouvidoria da ED&F Man Capital Global Markets Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. ("DTVM") é de, receber, registrar, instruir e responder consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente resolvidos pelos canais de atendimentos primários da instituição. Bem como, atuar como canal de comunicação entre instituição, clientes e usuários de produtos e serviços em especial na mediação de conflitos, visando sempre aprimorar a qualidade dos produtos oferecidos e serviços prestados pela DTVM.

3. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria da DTVM possui uma política específica que descreve sua atuação de maneira detalhada. Os canais de atendimento da Ouvidoria são: telefone gratuito 0800 726 0101, endereço eletrônico ouvidoria@edfmancapital.com e correspondência endereçada à Ouvidoria. O controle dos contatos é registrado manualmente pela Ouvidoria. Referido controle conta, além dos históricos de atendimentos, com os dados dos Clientes, documentação recebida dos/encaminhadas aos Clientes e informações acerca de todas as etapas do atendimento até solução da demanda.

O prazo de solução das demandas é de no máximo 10 dias úteis, de acordo com a legislação vigente.

O componente organizacional da Ouvidoria é composto pelo Diretor de Ouvidoria (Flávio Fukumoto) que também é o Ouvidor.

3.1. Certificação

O Ouvidor, Flávio Fukumoto, possui certificado de Capacitação e Certificação em Ouvidoria segundo requisitos da Resolução 4.433, atualizada pela Resolução 4.629 emitido pela Associação Brasileira de Bancos – ABBC, conforme exigência da: (i) Resolução nº 4860/2020 do Conselho Monetário Nacional; (ii) Instrução nº 529/2012 da Comissão de Valores Mobiliários; e (iii) Ofício 1/2020 da Comissão de Valores Mobiliários.

4. Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

No período abrangido por este relatório, a Ouvidoria não recebeu ou registrou reclamações.

De acordo com a avaliação da Ouvidoria quanto aos trabalhos desenvolvidos no período, foram cumpridas todas as obrigações exigidas na: (i) Resolução nº 4860/2020 do Conselho Monetário Nacional; (ii) Instrução nº 529/2012 da Comissão de Valores Mobiliários; e (iii) Ofício 1/2020 da Comissão de Valores Mobiliários.

5. Comunicações da Ouvidoria à Diretoria Executiva da DTVM

Este Relatório é encaminhado pela Ouvidoria à Diretoria Executiva da DTVM, bem como à Auditoria Interna, conforme regulamentação vigente.

Campinas/SP, 05 de agosto de 2021.



Flávio Fukumoto
Diretor da Ouvidoria e Ouvidor