

Relatório de Ouvidoria

2º SEM / 2020

A Ouvidoria da ED&F Man Capital Markets Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários ("**DTVM**") tem por missão responder com qualidade às possíveis demandas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de seus clientes, funcionários, reguladores, prestadores de serviço e demais partes interessadas, em conformidade com as Resoluções 4433 e 4859 do Conselho Monetário Nacional e a Instrução 529 da Comissão de Valores Mobiliários, e demais normas e regulações aplicáveis.

Considerando: (i). o segmento de clientes atendido pela DTVM, clientes corporativos ou médios e grandes produtores do setor do agronegócio, com conhecimento para atuação nos mercados financeiros e de capitais; e (ii). início das atividades da DTVM em abril de 2020, com serviços financeiros restritos de registro de derivativos internacionais junto à B3, a **Ouvidoria da DTVM não registrou reclamações ou ocorrências no 2º semestre de 2020.**

No período de cobertura deste relatório, o Diretor de Ouvidoria e Ouvidor foi Flávio Fukumoto, certificado pela ABBC – Associação Brasileira de Bancos Comerciais. Os canais de atendimento da Ouvidoria são: telefone gratuito (0800 726 0101), correspondência eletrônica encaminhada ao endereço ouvidoria@edfmancapital.com e correspondência física endereçada à sede da DTVM. O controle dos contatos é registrado manualmente pela Ouvidoria, em planilha própria.

A Ouvidoria executou suas atividades ao longo do 2º semestre de 2020 de maneira remota em decorrência da pandemia de Covid-19, através do redirecionamento das ligações ao telefone gratuito para o aparelho móvel celular do Diretor de Ouvidoria. Com a normalidade esperada das atividades, a estrutura da Ouvidoria deve ser ampliada voltando a estrutura a contar com 2 membros (o Diretor de Ouvidoria e o Ouvidor).

Campinas, 05 de janeiro de 2021



Flávio Fukumoto
Diretor de Ouvidoria e Ouvidor