

Relatório de Ouvidoria

1º SEM / 2020

A Ouvidoria da E D & 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, em conformidade com a Resolução 4433 do Conselho Monetário Nacional, e demais normas e regulações aplicáveis de mercado.

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 nesse 1º semestre / 2020, com serviços financeiros restritos nesse período ao registro de derivativos internacionais junto ao CETIP, a **Ouvidoria da DTVM não registrou reclamações ou ocorrências.**

No período de cobertura deste relatório, o Diretor de Ouvidoria foi Flávio Fukumoto, e a Ouvidora Júlia Milan (no período compreendido entre o início das atividades da DTVM, em 6 de abril de 2020 até 6 de junho de 2020), e o próprio Diretor Flavio Fukumoto, entre 6 de junho de 2020 e o encerramento do 1º semestre / 2020. Júlia Milan era Ouvidora certificada pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias e Flavio Fukumoto é certificado pela ABBC – Associação Brasileira de Bancos Comerciais.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são: telefone gratuito (0800 0800 726 0101), endereço eletrônico ouvidoria@edfmancapital.com e correspondência endereçada à sede da DTVM. O controle dos contatos é registrado manualmente pela Ouvidoria, em planilha própria.

A Ouvidoria trabalhou na maior parte do 1º semestre / 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 Ouvidor. Com a normalidade esperada das atividades em algum momento do 2º semestre / 2020, a estrutura da Ouvidoria deverá ser ampliada com o atendimento realizado presencialmente no escritório da DTVM por Ouvidor devidamente qualificado, voltando a estrutura a contar com 2 membros (o Diretor de Ouvidoria e o Ouvidor).

Campinas, 4 de agosto de 2020.



Flávio Fukumoto
Diretor de Ouvidoria



Flávio Fukumoto
Ouvidor