


	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	1 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

<h1>Política de Ouvidoria</h1>	<h1>Ombudsman Policy</h1>
--------------------------------	---------------------------



Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	2 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

Sumário | Summary:



01. Objetivo Purpose.....	4
02. Conceituação/Definição Concepts/Definition.....	4
03. Abrangência /Áreas Envolvidas Scope/Departments Involved.....	5
04. Responsabilidades Responsibilitites.....	5
04.01. Responsáveis pela execução desta Política Persons Responsible for executing this Policy	5
04.02. Responsáveis pelo monitoramento da execução desta Política Persons responsible for monitoring the execution of this Policy	6
04.03. Responsáveis pela manutenção desta Política Persons responsible for maintaining this Policy ...	6
05. Alçadas Competences	7
06. Diretrizes Guidelines.....	7
06.01. Finalidade da Ouvidoria Ombudsman Purpose	7
06.02. Atribuições e deveres da Ouvidoria Attributions and duties of the Ombudsman	7
06.03. Princípios da Ouvidoria Ombudsman Principles.....	8
06.04 Deveres do Ouvidor Ombudsmen Persons Duties.....	9
06.05. Deveres do Diretor Responsável pela Ouvidoria Duties of the Director in Charge of the Ombudsman.	9
06.06. Regras de Conduta da Ouvidoria Ombudsman's Rules of Conduct.....	10
06.07. Procedimento de Ouvidoria Ombudsman Procedure	11
06.08. Canais de atendimento disponíveis Available service channels.....	11
06.09. Controles da Ouvidoria Ombudsman Controls.....	11
06.10. Relatórios Reports	12
06.11. Diretrizes Gerais General Guidelines	14
07. Considerações Finais Final Considerarions.....	15
08. Legislação / Regulação Relacionada Related Legislation/Regulation	15
09. Referência Interna Internal Reference	15
10. Bibliografia Bibliography	15
11. Glossário Glossary	16

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	3 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01



12. Controle de Versões Version Control.....	16
13. Aprovações Approvals	16
14. Anexos Exhibits	19

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	4 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01



<p>01. Objetivo</p> <p>O Grupo hEDGEpoint em conformidade com as exigências regulatórias, produziu e manterá esta Política de Ouvidoria (“Política”) atualizada, com o objetivo de divulgar os princípios e diretrizes que nortearão a prestação de atendimento da Ouvidoria da HPGM, bem como sua estrutura organizacional, linha de reporte e os recursos necessários para o exercício da atividade, observando a natureza e a complexidade dos serviços, atividades, processos e sistemas da HPGM.</p> <p>02. Conceituação / Definição</p> <p>Canais de atendimento primários: é o componente organizacional responsável por receber, registrar, analisar, instruir e atender em primeira instância as demandas dos clientes e usuários de serviços, bem como atuar como canal de comunicação entre a HPGM e os clientes e usuários de serviços.</p> <p>Consulta: para os fins da Ouvidoria, será considerada uma “Consulta” todo e qualquer pedido de orientação/esclarecimento proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, em relação aos serviços prestados pela HPGM.</p> <p>Crítica: para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Crítica” qualquer reivindicação ou queixa que contenha uma impressão pessoal ou juízo negativo, proveniente de um cliente e/ou usuário de</p>	<p>01.Purpose</p> <p>hEDGEpoint Group, in compliance with the regulatory requirements, has produced and will keep this Ombudsman Policy ("Policy") updated, with the purpose of disclosing the principles and guidelines that will guide the HPGM Ombudsman services, as well as its organizational structure, reporting lines and the resources necessary for the exercise of the activity, observing the nature and complexity of HPGM' services, activities, processes and systems.</p> <p>02. Concept / Definition</p> <p>Primary service channels: the organizational component responsible for receiving, registering, analyzing, instructing and attending in first instance the demands of clients and users, as well as acting as a communication channel between the HPGM and clients and users.</p> <p>Consultation: for the purposes of the Ombudsman, a "Consultation" will be considered any and all request for guidance/clarification coming from a client and/or user of the HPGM 's services, regarding the services rendered by the HPGM.</p> <p>Criticism: for the purposes of the Ombudsman, a "Criticism" will be considered any claim or complaint that contains a personal impression or negative judgment, coming from a client and/or</p>
---	---

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	5 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

<p>serviços da HPGM, em relação a qualquer serviço prestado pela HPGM.</p> <p>Denúncia: para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Denúncia”, qualquer queixa, relato ou acusação, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, que envolva uma ou mais violações da lei ou de qualquer regulamento aplicável, de normas éticas, práticas comerciais adequadas ou outros padrões que devam ser observados, em razão da conduta de um ou mais funcionários da HPGM, prestadores de serviços, ou partes relacionadas, contendo a exposição dos fatos, com suas circunstâncias, de maneira fundamentada, de modo que seja possível identificá-la.</p> <p>Elogio: para os fins da Ouvidoria será considerado um “Elogio” qualquer impressão ou juízo positivo, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, em relação a qualquer serviço prestado pela HPGM.</p> <p>Grupo hEDGEpoint /Grupo HPGM/HPGM: todas as pessoas jurídicas do Grupo hEDGEpoint.</p> <p>Ouvidoria: é o componente organizacional responsável por receber, registrar, analisar, instruir, atender, excepcionalmente, as demandas não recepcionadas nos Canais de atendimento primários, atender as demandas encaminhadas pelo órgão regulador, órgãos públicos ou outras entidades públicas ou privadas, e atender</p>	<p>user of HPGM's services, regarding any service provided by HPGM.</p> <p>Complaint: For the purposes of the Ombudsman, a "Complaint" shall be deemed to be any complaint, report or accusation made by a client and/or user of services of the HPGM, involving one or more violations of the law or of any applicable regulation, ethical standards, proper business practices or other standards that should be observed, due to the conduct of one or more employees of the HPGM, service providers or related parties, containing a statement of facts and circumstances, in a reasoned manner, so that it is possible to identify it.</p> <p>Compliment: for the purposes of the Ombudsman, a "Compliment" will be considered any positive impression or judgment, coming from a client and/or user of the HPGM's services, regarding any service provided by the HPGM.</p> <p>hEDGEpoint Group / HPGM Group / HPGM: all legal entities from hEDGEpoint Group.</p> <p>Ombudsman: is the organizational component responsible for receiving, registering, analyzing, instructing, meeting, exceptionally, the demands not received in the primary service channels, meeting the demands forwarded by the regulatory agency, public agencies or other public or private entities, and meeting in last instance the demands of clients and service users that have not been</p>
---	--

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	6 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

em última instância as demandas dos clientes e usuários de serviços que não tiverem sido solucionadas nos Canais de atendimento primários da HPGM, bem como atuar como canal de comunicação entre a HPGM e os clientes e usuários de serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Reclamação: para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Reclamação” qualquer reivindicação ou queixa, fundamentada, proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, em relação a um serviço que esteja sendo, ou que tenha sido prestado ao reclamante.

Sugestão: para os fins da Ouvidoria será considerada uma “Sugestão” toda e qualquer ideia/conselho proveniente de um cliente e/ou usuário de serviços da HPGM, que sugira uma melhoria em qualquer serviço prestado/oferecido pela HPGM.

03. Abrangência / Áreas Envolvidas

Todos os colaboradores da HPGM devem ter perfeito entendimento das normas internas da Ouvidoria. Em caso de dúvida, os colaboradores devem buscar auxílio junto aos seus gerentes e/ou aos Ouvidores. A alegação de desconhecimento das regras não será aceita como justificativa no caso de quaisquer inconformidades com a Política ou obrigações que lhes forem informadas por qualquer meio.

solved in the Primary service channels of HPGM, as well as acting as a communication channel between HPGM clients and service users. It also acts as a communication channel between the HPGM and its clients and service users, including the mediation of conflicts.



Claim: for the purposes of the Ombudsman, a "Claim" will be considered any grounded claim or complaint from a client and/or user of HPGM's services, regarding a service that is being or has been provided to the complainant.

Suggestion: for the purposes of the Ombudsman, a "Suggestion" will be considered any idea/advice coming from a client and/or user of HPGM's services that suggests an improvement in any service provided/offered by HPGM.

03. Scope / Areas Involved



All HPGM employees must have a perfect understanding of the Ombudsman's internal rules. In case of doubt, employees should seek help from their managers and/or the Ombudsmen Persons. The allegation of ignorance of the rules will not be accepted as justification in the case of any non-compliance with the Policy or obligations that are informed to them by any means.

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	7 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01



<p>A Política aplica-se aos Ouvidores os quais, serão nomeados pela Diretoria Executiva da HPGM.</p> <p>04. Responsabilidades 04.01. Responsáveis pela execução desta Política Serão responsáveis pela execução desta Política o(s) Ouvidor(es) e o Diretor Responsável pela Ouvidoria, bem como todos aqueles que eventualmente venham a integrar a equipe responsável pelo funcionamento e/ou implementação da Ouvidoria.</p> <p>Todos os colaboradores, do nível estratégico ao operacional, são responsáveis pela observância desta Política, conforme seus termos.</p> <p>04.02. Responsáveis pelo monitoramento da execução desta Política O cumprimento desta Política, dos Procedimentos e dos respectivos controles internos deverá ser verificado em três (3) níveis:</p> <p>I. Pelo(s) próprio(s) Ouvidor(es); II. Pela área de Controles Internos; III. Pela Auditoria Interna.</p> <p>No primeiro nível, a identificação e a correção de falhas verificadas por qualquer colaborador, seja(m) o(s) Ouvidor(es) ou não, ocorrerá mediante anuência ou determinação do Diretor Responsável pela Ouvidoria, que não poderá se omitir, negar ou não determinar a correção sem relevante justificativa. Nos demais níveis, a verificação e a correção deverão seguir as regras</p>	<p>The Policy applies to the Ombudsmen Persons, who will be nominated by the HPGM's Executive Board.</p> <p>04. Responsibilities 04.01. Persons Responsible for executing this Policy The Ombudsmen Persons and the Director in charge of the Ombudsman will be responsible for the execution of this Policy, as well as all those who may eventually integrate the team in charge of the operation and/or implementation of the Ombudsman.</p> <p>All employees, from the strategic to the operational level, are responsible for complying with this Policy, according to its terms.</p> <p>04.02. Responsible for monitoring of this Policy Compliance with this Policy, the Procedures, and the respective internal controls must be verified on three (3) levels:</p> <p>I. By the Ombudsmen Persons themselves; II. By the Internal Controls area; III. By Internal Audit.</p> <p>At the first level, the identification and correction of failures noted by any employee, whether or not the Ombudsmen Persons, will occur with the agreement or determination of the Director responsible for the Ombudsman, who cannot omit, deny or not determine the correction without relevant justification. At the other levels, the verification and correction must follow the rules contained in the respective</p>
---	--

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	8 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

<p>constantes dos respectivos procedimentos das áreas, sendo que os apontamentos de falhas deverão constar respectivamente do Relatório de Controles Internos ou do Relatório de Auditoria Interna.</p> <p>A área de Controles Internos verificará a efetividade dos controles existentes, em função intermediária entre o(s) próprio Ouvidor(es) e Auditoria Interna.</p> <p>A Auditoria Interna conduzirá a análise e avaliação da adequação/eficácia do sistema organizacional de controles internos da HPGM e, especificamente no tocante à esta Política.</p> <p>04.03. Responsáveis pela manutenção desta Política</p> <p>O(s) Ouvidor(es) e o Departamento Jurídico serão responsáveis pela manutenção e constante atualização desta Política.</p> <p>05. Alçadas</p> <p>As alçadas de aprovação desta Política são:</p>	<p>procedures of the areas, and the pointing out of failures must be included in the Internal Controls Report or the Internal Audit Report, respectively.</p> <p>The Internal Controls area will verify the effectiveness of existing controls, in an intermediary role between the Ombudsmen Persons and Internal Audit.</p> <p>The Internal Audit will conduct the analysis and evaluation of the adequacy/effectiveness of the HPGM's organizational system of internal controls and, specifically regarding this Policy.</p> <p>04.03. Responsible for maintaining this Policy</p> <p>The Ombudsmen Persons and the Legal Department will be responsible for maintaining and constantly updating this Policy.</p> <p>05. Competences</p> <p>The approval of this Policy are:</p>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de Documento</th> <th>Document Type</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Política Corporativa requerida pelo Regulador</td> <td>Corporate Policy required by the Regulator</td> </tr> </tbody> </table> <p>06. Diretrizes</p> <p>06.01. Finalidade da Ouvidoria</p> <p>A Ouvidoria tem por finalidade receber, registrar, analisar, instruir e responder a Consultas, Sugestões, Reclamações, Críticas, Elogios e Denúncias ("Demandas") de clientes e usuários de serviços da HPGM a respeito das atividades que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos</p>	Tipo de Documento	Document Type	Política Corporativa requerida pelo Regulador	Corporate Policy required by the Regulator	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Document Type</th> <th>Document Type</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Corporate Policy required by the Regulator</td> <td>Corporate Policy required by the Regulator</td> </tr> </tbody> </table> <p>06. Guidelines</p> <p>06.01. Purpose of the Ombudsman</p> <p>The Ombudsman has the purpose of receiving, registering, analyzing, instructing and responding to Consultations, Suggestions, Claims, Criticisms, Compliments and Complaints ("Demands") from clients and users of HPGM's services regarding activities that have not been satisfactorily solved by HPGM's Primary/habitual service channels.</p>	Document Type	Document Type	Corporate Policy required by the Regulator	Corporate Policy required by the Regulator
Tipo de Documento	Document Type								
Política Corporativa requerida pelo Regulador	Corporate Policy required by the Regulator								
Document Type	Document Type								
Corporate Policy required by the Regulator	Corporate Policy required by the Regulator								

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	9 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

Canais de atendimento primários/habituais da HPGM. Ademais, a Ouvidoria atuará como um canal efetivo de comunicação entre a HPGM e seus clientes e usuários de serviços, em especial na mediação de conflitos.

06.02. Atribuições e deveres da Ouvidoria

São atribuições da Ouvidoria:

- atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às Demandas dos clientes e usuários de serviços da HPGM;
- prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das Demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- encaminhar resposta conclusiva para a Demanda no prazo estabelecido por esta Política; e
- manter a Diretoria Executiva da HPGM informada sobre os problemas e falhas detectadas no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

São deveres da Ouvidoria:

- comunicar-se com os componentes organizacionais internos da HPGM para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução das Demandas, mantendo acompanhamento de

Furthermore, the Ombudsman will act as an effective communication channel between the HPGM and its clients and service users, especially in the mediation of conflicts.

06.02. Attributions and duties of the Ombudsman



The duties of the Ombudsman are:

- assist, register, instruct, analyze and give formal and adequate treatment to the Demands of clients and users of HPGM's services;
- provide clarifications to the claimants about the progress of the Demands, informing the expected deadline for a response;
- forward a conclusive answer to the Demand within the deadline established by this Policy; and
- keep the HPGM's Executive Board informed about the problems and failures detected in the performance of its attributions and about the result of the measures adopted to solve them.

The Ombudsman's duties are



- communicate with the HPGM's internal organizational components in order to obtain the necessary clarifications and measures for the instruction and solution of the Demands, keeping follow-ups to ensure

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	10 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01



<p>forma a assegurar que o demandante seja respondido nos prazos estabelecidos por esta Política;</p> <ul style="list-style-type: none"> desenvolver estatísticas e relatórios acerca das Demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pela HPGM atuar como mediador de conflitos entre a HPGM e os clientes e usuários de serviços da HPGM; garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários de serviços da HPGM ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes. <p>06.03. Princípios da Ouvidoria São princípios norteadores da atividade da Ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Imparcialidade; Independência; Isenção; e Transparência. <p>06.04 Deveres do Ouvidor O(s) Ouvidor(es) deve(em):</p> <ul style="list-style-type: none"> propor à Diretoria Executiva da HPGM, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos 	<p>that the claimant is answered within the deadlines established by this Policy;</p> <ul style="list-style-type: none"> develop statistics and reports about the Demands to serve as subsidies for the adoption of measures to mitigate the occurrence of operational and service failures, with the aim of contributing to the improvement of internal controls and the quality of the services provided by the HPGM; act as a mediator in conflicts between the HPGM and clients and users of HPGM's services; ensure free access by clients and users of HPGM services to the Ombudsman, through agile and effective channels. <p>06.03. Principles of the Ombudsman The guiding principles of the Ombudsman's are:</p> <ul style="list-style-type: none"> Impartiality; Independence; Exemption; and Transparency. <p>06.04 Duties of the Ombudsmen Persons The Ombudsmen Persons should:</p> <ul style="list-style-type: none"> submit to the HPGM Executive Board corrective measures or improvement of
---	--

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	11 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01



<p>e rotinas, em decorrência da análise das Demandas recebidas;</p> <ul style="list-style-type: none"> elaborar e encaminhar à Diretoria Executiva da HPGM, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de melhoria mencionadas no tópico acima, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega, se exigido pelo respectivo regulador; e elaborar relatório relativo aos semestres encerrados em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre. <p>06.05. Deveres do Diretor Responsável pela Ouvidoria</p> <p>O Diretor responsável pela Ouvidoria deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas de 30 de junho e 31 de dezembro, o qual deverá ser encaminhado à auditoria interna e a Diretoria da HPGM, se exigido pelo respectivo regulador. <p>06.06. Regras de Conduta da Ouvidoria</p> <p>A Ouvidoria atuará observando as seguintes regras de conduta:</p>	<p>procedures and routines, as a result of the analysis of the Demands received;</p> <ul style="list-style-type: none"> elaborate and send to the HPGM Executive Board, until the last business day of January and July, a quantitative and qualitative report on the Ombudsman's performance, containing the proposals for improvement mentioned in the topic above, for the semester ended in the month immediately before the delivery date, if required by the respective regulator; and prepare a report for the semesters ended on June 30 and December 31 of each year, no later than sixty (60) days after the end of each semester. <p>06.05. Duties of the Director in Charge of the Ombudsman</p> <p>The Director in charge of the Ombudsman must:</p> <ul style="list-style-type: none"> prepare a semiannual quantitative and qualitative report referring to the activities developed by the Ombudsman, on June 30th and December 31st, which must be sent to the internal audit and to the HPGM's Board of Directors, if required by the respective regulator. <p>06.06. Ombudsman's Rules of Conduct</p> <p>The Ombudsman will act observing the following rules of conduct:</p>
--	---

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	12 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

<ul style="list-style-type: none"> exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional; eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das Demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do solicitante; utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as Demandas mais comuns. <p>Todas as Demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas de forma completa e precisa, salvo quando o seu objeto for de competência de outra instituição que não integre o mesmo grupo econômico da HPGM.</p> <p>Caso o objeto da Demanda apresentada pelo cliente e/ou usuário de serviços da HPGM seja de competência de outra instituição, a Ouvidoria da instituição deve: I) informar o solicitante deste fato; e II) sempre que possível, instruir o demandante</p>	<ul style="list-style-type: none"> exercise its activities with probity, good faith, and professional ethics; elimination of formalities and disproportionate requirements for the presentation of the Demands, ensuring the existence of minimum information to identify the claim and the requestor; use of simple and accessible language, avoiding the use of expressions that are not understandable or are inappropriate to the client's profile and level of understanding; and standardization of the procedures to access the Ombudsman, including the availability of standardized forms, easy to understand, for the most common Demands. <p>All demands forwarded to the Ombudsman must be answered in a complete and precise manner, except when the subject matter is the responsibility of another institution that does not belong to the same economic group as HPGM.</p> <p>If the object of the Demand presented by the client and/or user of HPGM services is the competence of another institution, the institution's Ombudsman must I) inform the requestor of this fact; and II) whenever possible, instruct the claimant as to</p>
---	--

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	13 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

which institution is competent to provide the pertinent clarification.

06.07. Procedimento de Ouvidoria

Além desta Política, a Ouvidoria da HPGM deverá funcionar orientada pelo Procedimento de Ouvidoria, devidamente aprovado pela Diretoria da HPGM. Ademais, esta Política, bem como o Procedimento de Ouvidoria, deverão estar sempre disponíveis ao público, no website da HPGM.

06.07. Ombudsman Procedure

Besides this Policy, the HPGM Ombudsman shall work under the guidance of the Ombudsman Procedure, duly approved by the HPGM's Board of Directors. Furthermore, this Policy, as well as the Ombudsman Procedure, must always be available to the public on the HPGM's website.

06.08. Canais de atendimento disponíveis

A HPGM disponibiliza os seguintes canais de atendimento para que seus clientes e usuários de serviços possam executar as Demandas:

- Correspondência física: Av. José de Souza Campos, nº 507 - 9º andar, Cambuí, Campinas/SP - CEP: 13025-320 (aos cuidados da Ouvidoria);
- Email: ouvidoria@hedgepointglobal.com (para clientes situados no Brasil) e ombudsman@hedgepointglobal.com (para clientes situados em outros países que não o Brasil.)
- Telefone: 0800-878-8408, funcionando das 09:00 às 16:00 (disponível apenas para Brasil); e
- [Website](#)

06.08. Available service channels

HPGM makes the following service channels available for its clients and service users to execute the Demands:

- Physical correspondence: Av. José de Souza Campos, No. 507 - 9th floor, Cambuí, Campinas/SP - Zip Code: 13025-320 (to the attention of Ombudsman);
- E-mail: ouvidoria@hedgepointglobal.com (for customers located in Brazil) and ombudsman@hedgepointglobal.com (for customers located in other countries other than Brazil)
- Telephone: 0800-878-8408, working from 9 am to 4 pm (available only for Brazil); and
- [Website](#)



06.09. Controles da Ouvidoria

Os sistemas de informações e de controle das Demandas recebidas pela Ouvidoria, deverão obrigatoriamente:

06.09. Ombudsman controls

The systems of information and control of the Demands received by the Ombudsman must ensure the following:

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	14 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • gravar, os atendimentos realizados por telefone, e, arquivar, os atendimentos realizados por meio de documento escrito ou por meio eletrônico; • registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas, por meio de protocolos; e • controlar o prazo de resposta. | <ul style="list-style-type: none"> • record, the calls made by telephone, and, archive, the calls made by written document or by electronic means; • record the history of calls, the information used in the analysis and the measures taken, by means of protocols; and • control the response time. |
|---|---|

06.10. Relatórios

Serão elaborados e encaminhados pelo(s) Ouvidor(es) à Diretoria Executiva da HPGM, se exigido pelo respectivo regulador:

- Relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de melhoria, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega; e
- Relatório relativo aos semestres com encerramento em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre. O qual deverá conter:

l) Seção descritiva, abordando os seguintes aspectos:

a) avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria;

06.10. Reports



It will be prepared and forwarded by the Ombudsmen Persons to the HPGM's Executive Board, if required by the respective regulator:

- A quantitative and qualitative biannual report on the performance of the Ombudsman, containing proposals for improvement, for the six-month period ending on the month immediately preceding the delivery date; and
- Report for the semesters ended on June 30 and December 31 of each year, no later than sixty (60) days after the close of each semester. Which should contain:

l) Descriptive section, addressing the following aspects:



a) assessment of the effectiveness of the Ombudsman's work, including the institution's commitment to the satisfactory development of the Ombudsman's mission;

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	15 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01



<p>b) adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidências das falhas detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição;</p>	<p>b) suitability of the structure of the Ombudsman to meet legal and regulatory requirements, with evidence of the failures detected for carrying out its activities, including the number of employees and assistants, the logistics implemented, the equipment, facilities and routines used, taking into consideration the nature of the services and clients of the institution;</p>
<p>c) detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria Executiva da HPGM, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando:</p> <p>1) as propostas não acatadas e respectivas justificativas;</p> <p>2) as propostas acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação; e</p> <p>3) as já implementadas;</p> <p>d) informação dos critérios utilizados para qualificar a procedência das Demandas registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não.</p> <p>II) Seção estatística, contendo as seguintes informações consolidadas das Demandas registradas na Ouvidoria no período:</p> <p>a) segmentadas por pessoa natural e jurídica e por temas;</p> <p>b) qualificadas como improcedente, precedente solucionada e precedente não solucionada; e</p>	<p>c) details of the proposals forwarded by the Ombudsman to the HPGM Executive Board, mentioning the frequency and form of their forwarding, listing</p> <p>1) the proposals not accepted and respective justifications;</p> <p>2) the proposals accepted and not yet implemented and respective deadlines for implementation; and</p> <p>3) the proposals already implemented;</p> <p>d) information on the criteria used to qualify the origin of the Demands recorded in the period and their classification as solved or not.</p> <p>II) Statistical section, containing the following consolidated information of the Demands registered in the Ombudsman in the period:</p> <p>(a) segmented by natural person and legal entity and by topics;</p> <p>b) qualified as invalid, valid and resolved, and valid and unresolved; and</p>

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	16 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01



<p>c) segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder.</p> <p>Será elaborado e encaminhado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria à auditoria interna e a Diretoria Executiva da HPGM, se exigido pelo respectivo regulador:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas de 30 de junho e 31 de dezembro. <p>Todos os relatórios mencionados no presente tópico devem ser divulgados semestralmente no website da HPGM, se exigido pelo respectivo regulador.</p> <p>A HPGM manterá arquivado pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos ou por prazo superior por determinação expressa do órgão regulador (em caso de processo administrativo), todos os relatórios mencionados neste tópico, bem como as gravações e demais documentos relativos ao atendimento realizado.</p> <p>06.11. Diretrizes Gerais</p> <p>A HPGM deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pelos princípios elencados nesta Política; Assegurar que a Ouvidoria disponha dos recursos necessários e tenha 	<p>(c) segregated by month and totaled for the semester to which it corresponds.</p> <p>It will be prepared and forwarded by the Director in Charge of the Ombudsman Office to the internal auditors and the Executive Board of the HPGM, if required by the respective regulator:</p> <ul style="list-style-type: none"> A quantitative and qualitative report for each semester referring to the activities developed by the Ombudsman, on June 30th and December 31st. <p>All the reports mentioned in this topic must be disclosed each semester on the HPGM's website, if required by the respective regulator.</p> <p>The HPGM will keep filed for a minimum period of 5 (five) years or for a longer period by express determination of the regulatory body (in the case of an administrative process), all the reports mentioned in this topic, as well as the recordings and other documents relating to the services provided.</p> <p>06.11. General Guidelines</p> <p>HPGM should:</p> <ul style="list-style-type: none"> Create adequate conditions for the functioning of the Ombudsman, and for its performance to be guided by the principles set forth in this Policy; Ensure that the Ombudsman has the necessary resources and access to pertinent
---	--

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	17 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

<p>acesso às informações pertinentes para a elaboração de respostas adequadas às Demandas, com total apoio administrativo; e</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantir que a Ouvidoria não esteja vinculada a componente organizacional da HPGM que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por: a) negociação de serviço; b) gestão de riscos; c) auditoria interna; e d) Compliance. 	<p>information to prepare appropriate responses to the Demands, with full administrative support; and</p> <ul style="list-style-type: none"> Ensure that the Ombudsman is not linked to an organizational component of the HPGM that represents a conflict of interest or attributions, such as the units responsible for: a) service trading; b) risk management; c) internal audit; and d) Compliance.
<p>07. Considerações Finais</p> <p>A infração à presente Política e demais normas aplicáveis e devidamente informadas dará motivos a ações disciplinares, devendo a penalidade a ser aplicada observar a gravidade da infração, podendo resultar inclusive em rescisão do contrato de trabalho ou de serviços.</p> <p>Consideraremos evento de incidente operacional, qualquer situação que tenha ocorrido e que possa ocasionar problemas na execução dos processos relacionados a esta Política. São exemplos de Eventos de Incidente Operacional: indisponibilidade de sistemas, problemas na integridade da informação, erros de digitação e outros. 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,</p>	<p>07. Final Considerations</p> <p>The infraction of this Policy and other applicable and duly informed norms will give grounds to disciplinary actions, and the penalty to be applied will observe the seriousness of the infraction, and may even result in the termination of the labor or services contract.</p> <p>We will consider as an operational incident event, any situation that has occurred and that may cause problems in the execution of the processes related to this Policy. Examples of Operational Incident Events are: unavailability of systems, information integrity problems, typing errors, and others. Every event must be reported, regardless of its correlation with financial loss, to the Manager responsible for the process and the Compliance and Risk Areas for the appropriate treatment, classification, and eventual reporting at higher levels.</p>

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
<p>NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY</p>		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	18 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

classificação e eventual reporte em níveis de alçada superior.

08. Legislação / Regulação Relacionada

- Resolução CMN n° 4.860/2020 (Brazil);
- Resolução CVM n° 43/2021 (Brazil).

09. Referência Interna

Não Aplicável.

10. Bibliografia

Não Aplicável.

11. Glossário

Não Aplicável.

12. Controle de Versões

08. Related Legislation / Regulation

- CMN Resolution 4,860/2020 (Brazil);
- CVM Resolution 43/2021 (Brazil).

09. Internal Reference

Not applicable.

10. Bibliography

Not applicable.

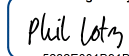
11. Glossary

Not applicable.

12. Version Control

Versão Version	Data Date	Histórico Historical	Autor Author	Validade Validity
1	01 de Janeiro de 2022 January 1st, 2022	Criação do Documento Document Creation	Departamento Jurídico Legal Department	2 anos 2 years
2	01 de Janeiro de 2023 January 1st, 2023	Revisão do Documento Document review	Departamento Jurídico Legal Department	2 anos 2 years

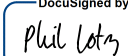
13. Aprovações

DocuSigned by:

 5232E001B91B469...
 Phil Lotz – CEO

DocuSigned by:

 551897CBA04C452...
 Sérgio Lenharo – Diretor Financeiro



13. Approvals

DocuSigned by:

 5232E001B91B469...
 Phil Lotz – CEO

DocuSigned by:

 551897CBA04C452...
 Sérgio Lenharo – Financial Director

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 / Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		

	Tipo de documento / Document Type	Código Interno / Internal Code	Páginas / Pages
	Política Corporativa / Corporate Policy	POL-LEG/GB-002	19 / 19
Publicidade / Advertising	Nome do documento / Document Name	Vigente desde / Effective since	Versão / Version
	Política de Ouvidoria / Ombudsman Policy	01/01/2023	01

<p style="text-align: center;">DocuSigned by: <i>Flávio Fukumoto</i> A32ACD193E75494...</p> <p>Flávio Fukumoto – Diretor Jurídico e de Compliance</p> <p>14. Anexos Não Aplicável.</p>	<p style="text-align: center;">DocuSigned by: <i>Flávio Fukumoto</i> A32ACD193E75494...</p> <p>Flávio Fukumoto – Legal and Compliance Director</p> <p>14. Exhibits Not applicable.</p>
---	---

Elaboração / Elaboration	Revisão / Review	Aprovação / Approval
Ouvidor / Ombudsman	Gerente Jurídico / Legal Manager	Diretoria Executiva / Executive Board
Data: 03/12/2021 / Date: 12/03/2021	Data: 06/01/2023 / Date: 06/01/2023	Data: 10/01/2023 Date: 10/01/2023
NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA / NOTE: REPRODUCTION OR PRINTING OF THIS DOCUMENT MAKES IT AN UNCONTROLLED COPY		