

Relatório de Ouvidoria (Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020) **Período de 01/07/2025 a 31/12/2025**

I – Seção Descritiva

A StoneX DTVM é a instituição líder do conglomerado prudencial e constituiu componente de Ouvidoria, que também contempla avaliação das demandas do StoneX Banco de Câmbio S.A., cujas atividades iniciaram em abril/2018. O objetivo deste trabalho é manter a qualidade dos serviços prestados a seus clientes, bem como o atendimento às normas e regulamentações que regem o mercado, para isso é fundamental que eventuais reclamações de clientes e órgãos reguladores sejam corretamente endereçadas e respondidas nos prazos estabelecidos.

A. Avaliação quanto à eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Dentro da estrutura operacional da StoneX Banco de Câmbio S.A., considerando que o segmento de clientes atendidos possui conhecimento necessário para atuar no mercado financeiro, o nível de reclamações é muito baixo. No período em que abrange este relatório, a Ouvidoria registrou 07 (sete) reclamações, conforme descrito no item II - Seção Estatística deste relatório.

De acordo com a avaliação da Ouvidoria quanto aos trabalhos desenvolvidos no período, foram cumpridas todas as obrigatoriedades exigidas na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

B. Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas)

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria, foi nomeado, por prazo indeterminado, como Diretor de Ouvidoria da StoneX DTVM Ltda, o Sr. Fabio Nisaka Solferini, e a ouvidora a Sra. Claudia Jardins Simões Sacco. A estrutura de Ouvidoria também contempla as demandas do StoneX Banco de Câmbio S.A., conforme registrado no Artigo 16º do Estatuto Social do StoneX Banco de Câmbio S.A e é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços desta Instituição.

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimento internos que descrevem sobre a estrutura da área, a necessidade de credenciamento e atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de reclamações de clientes e funcionários, tendo como canais de divulgação telefone (0800 942 4685) e endereço eletrônico (ouvidoria@stonex.com). O controle de ligações e de e-mails é registrado manualmente pela Ouvidora, em virtude de a quantidade de demandas recebidas ser mínima, sem, contudo, deixar de evidenciar o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas na ocasião. O prazo para solução e respostas das demandas é de no máximo 10 dias úteis, de acordo com regulamentação vigente (Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020).

O componente organizacional de Ouvidoria tem como integrantes o Diretor de Ouvidoria e a Ouvidora responsável.

Destacam-se como principais funções e atribuições e atribuições da Ouvidoria:

- Analisar e dar tratamento adequado às reclamações dos clientes que não forem solucionadas pelo atendimento habitual;
- Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não ultrapassa 10 dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes dentro do período estipulado acima;
- Propor à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Elaborar e encaminhar à diretoria e à área de auditoria interna da instituição ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições mencionadas no tópico acima.

C. Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou Diretoria da Instituição

O relatório de Ouvidoria é levado ao conhecimento da Diretoria da Instituição, pela área de Ouvidoria. Para o semestre findo em 31/12/2025, a Diretoria foi notificada sobre as ocorrências que foram recebidas via RDR/BACEN ou pelo nosso canal direto, sendo nenhuma ocorrência considerada procedente. Em complemento, o relatório foi encaminhado à Auditoria Interna de acordo com regulamentação vigente.

D. Submissão dos integrantes da Ouvidoria a Exame de Certificação

Os membros integrantes da Ouvidoria são submetidos a treinamento periódico e exame de certificação em Ouvidoria para Instituições Financeiras, de acordo com as previsões da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020 e regulamentações complementares.

A Sra. Claudia Jardins Simões Sacco possui certificado no Curso de Certificação Profissional de Ouvidoria, realizado pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias, conforme exigência do BACEN.

E. Critérios utilizados para atendimento das regulamentações

O atendimento às reclamações pode ser realizado por meio telefônico ou e-mail, devidamente gravados. Todas as comunicações direcionadas ao número da ouvidoria e endereçadas por meio eletrônico são analisadas e respondidas em até 10 dias úteis, de acordo com regulamentação vigente.

II – Seção Estatística

Durante o período compreendido por este relatório foi recebida 07 (sete) reclamações pelo canal de ouvidoria.

Total de reclamações ocorridas no período de 01/07/2025 a 31/12/2025: 0

São Paulo, 12 de janeiro de 2026.

Diretor de Ouvidoria – Fábio Nisaka Solferini

Ouvidor – Cláudia Jardim Simões Sacco