

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS FINANCEIROS

AGOSTO DE 2025

Data:	Versão	Alterações:
Dezembro - 2019	V1	
Novembro - 2022	V2	
Agosto - 2025	V3	

ÍNDICE

1 - INTRODUÇÃO E OBJETIVOS.....	4
2 - PRÍNCÍPIOS E PROCEDIMENTOS DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS	4
3 – GERENCIAMENTO.....	5
4 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA.....	7
4.1 RESPONSABILIDADES	7
4.1.1 Diretor(a) Responsável	7
4.1.2 Compliance	7
4.1.3 Risco	7
4.1.4 Auditoria Interna	7
4.1.5 Ouvidoria.....	8
5 - PRAZO DE VALIDADE.....	8

1 - INTRODUÇÃO E OBJETIVOS

A presente Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros (“Política”) tem como finalidade definir os princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços oferecidos pela Hedge Investments Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“Hedge”).

A Hedge tem um compromisso com os mais elevados padrões de ética em todas as suas atividades, sempre com o objetivo de envidar os melhores esforços para cumprir com a legislação, regulação, autorregulação e demais normativos internos e externos aplicáveis.

Esta Política foi elaborada em conformidade com as disposições da Resolução do BCB nº 155, de 14 de outubro de 2021 (“Resolução 155/21”), e aplica-se a todos aqueles que possuam cargo, função, posição, relação societária, empregatícia, comercial, profissional, contratual ou de confiança da Hedge e atuem na distribuição de valores mobiliários pela Hedge (“Colaboradores”).

As atividades da Hedge são norteadas pelos mais rígidos padrões de responsabilidade, transparência e integridade corporativa, sob uma ótica atenta para que sua atuação no mercado sempre ocorra em observância às leis, regulamentos e boas práticas de governança e atendimento ao cliente.

2 - PRÍNCÍPIOS E PROCEDIMENTOS DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

O relacionamento com clientes e usuários da Hedge deve sempre ser pautado nos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, de forma a propiciar convergência de interesses e consolidação de uma imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Para tanto, a Hedge deverá observar, entre outras, as ações abaixo:

- I. Promover cultura organizacional que incentive relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários; e
- II. Dispensar tratamento justo e equitativo a clientes e usuários; e, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas.

Na contratação de operações e na prestação de serviços. A Hedge deverá assegurar:

- I. Adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;

- II. Integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- III. Prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- IV. Utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;
- V. Identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de investimento; e
- VI. Tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para:
 - a) o atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;
 - b) a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e

C) A TRANSFERÊNCIA DE RELACIONAMENTO PARA OUTRA INSTITUIÇÃO, SE APLICÁVEL.

3 – GERENCIAMENTO

A Hedge assegura a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais referentes ao relacionamento com clientes e usuários observando os seguintes aspectos:

- i. Identificação e qualificação de clientes e de usuários para fins de início e manutenção de relacionamento
- ii. Concepção de produtos e de serviços;
- iii. Oferta, recomendação, contratação ou distribuição de produtos ou serviços;
- iv. Requisitos de segurança afetos a produtos e a serviços;
- v. Cobrança de tarifas em decorrência da prestação de serviços;
- vi. Divulgação e publicidade de produtos e de serviços;
- vii. Coleta, tratamento e manutenção de informações dos clientes em bases de dados;
- viii. Gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas;
- ix. Mediação de conflitos;
- x. Sistemática de cobrança em caso de inadimplemento de obrigações contratadas;
- xi. Extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços;
- xii. Liquidação antecipada de dívidas ou de obrigações;
- xiii. Transferência de relacionamento para outra Instituição;
- xiv. Eventuais sistemas de metas e incentivos ao desempenho de empregados e de terceiros que atuem em nome da Hedge, que deverão estar em equilíbrio com as diretrizes e os valores organizacionais estabelecidos na presente Política, assegurado o tratamento adequado a eventuais desvios; e
- xv. Programa de treinamento de Colaboradores que desempenhem atividades afetas ao relacionamento com clientes e usuários.

4 - ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A Hedge DTVM possui diretor(a) responsável designado(a) pela observância aos termos estabelecidos nessa Política perante o Banco Central do Brasil no âmbito da Resolução 155/21. Além disso, a Hedge também possui Comitê de Produtos, cujas atribuições, composição e frequência estão indicadas no Formulário de Referência da Hedge, o qual supervisiona o cumprimento das diretrizes estabelecidas nessa Política no que tange aos produtos e serviços oferecidos pela Hedge.

4.1 RESPONSABILIDADES

4.1.1 Diretor(a) Responsável

- Supervisionar, em conjunto com sua equipe, os processos relativos à operacionalização, manutenção e revisão desta Política.

4.1.2 Compliance

- Assegurar a conformidade e a implementação do disposto nesta Política e na regulação vigente que trata do relacionamento com clientes e usuários;
- Assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários;
- Disseminar internamente o disposto nesta Política; e
- Monitorar o cumprimento desta política, através de métricas e indicadores adequados avaliando periodicamente sua efetividade.

4.1.3 Risco

- Instituir mecanismos de acompanhamento e mitigação dos riscos operacionais atrelados ao relacionamento com clientes e usuários.

4.1.4 Auditoria Interna

- Realizar testes periódicos para avaliar se os mecanismos de acompanhamento, de controle e de mitigação de riscos estabelecidos nesta política estão consistentes com seu conteúdo, assim como com os controles internos da instituição; e
- Identificar e acompanhar a correção de eventuais deficiências dos controles e processos estabelecidos nesta política, juntamente às áreas responsáveis.

4.1.5 Ouvidoria

- Instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais primários de atendimento;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Comunicar-se com os componentes organizacionais internos da instituição para obter os esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos;
- Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os reclamantes; e
- Envidar os melhores esforços para garantir a satisfação do cliente/reclamante.

5 - PRAZO DE VALIDADE

A presente Política foi aprovada pela Diretoria e será revisada sempre que se fizer necessário considerando os objetivos e diretrizes aqui previstos, bem como a legislação aplicável.

Esta política ficará disponível para todos os profissionais da instituição na rede corporativa e caso haja dúvidas em relação ao seu conteúdo e aplicação, os profissionais devem contatar a área de Compliance.