RELATÓRIO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2023

Elaborado pelo Diretor Responsável

Tullett Prebon Brasil Corretora de Valores e Câmbio Ltda.

Classification: Confidential

Conteúdo

1.	**Estrutura Organizacional**	**3**
2.	**Estrutura e Atuação da Ouvidoria Interna**	**3**
3.	**Certificação**	**4**
4.	**Fluxo de Tratamento das Reclamações**	**4**
5.	**Canais da Ouvidoria**	**4**
6.	**Atendimentos Realizados**	**5**
7.	**Considerações Finais**	**5**

1. Estrutura Organizacional

Em dezembro de 2016, o Banco Central do Brasil aprovou a aquisição do controle indireto da ICAP do Brasil Corretora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. ("ICAP") pela Tullett Prebon plc ("Operação"), sociedade controladora do Grupo TPICAP que oferece serviços de corretagem para clientes em diversos países ao redor do mundo, inclusive para clientes brasileiros, por meio da Tullett Prebon Brasil Corretora de Valores e Câmbio Ltda. ("TP Brasil").

A Operação está inserida na aquisição da ICAP Global Broking Holdings Limited pela Tullett Prebon plc, transação que resultou na criação da principal corretora "interdealer" do mundo, a TP ICAP plc (nova denominação da Tullett Prebon plc). Foi uma aquisição transformadora que fortaleceu a atuação de ambas as empresas ao redor do mundo, incluindo a ICAP e a TP Brasil – aproveitando as sinergias obtidas ao integrar estruturas e otimizar a prestação de serviços para seus clientes e, consequentemente, resultando em uma empresa melhor para todos: colaboradores, acionistas e clientes.

Dentre as diversas ações tomadas em razão da Operação, em dezembro de 2017 a ICAP cedeu para a TP Brasil, todos os direitos e obrigações previstos nos contratos celebrados entre a ICAP e grande parte dos clientes institucionais. Como consequência, a TP Brasil assumiu a posição contratual da ICAP e passou a ser a corretora responsável por intermediar as operações de tais clientes.

Paralelamente, ICAP e TP Brasil realizaram gradativamente a unificação de suas áreas de suporte e de controle, incluindo aqui políticas e procedimentos, com o objetivo de otimizar a prestação de serviços para seus clientes.

2. Estrutura e Atuação da Ouvidoria Interna

No 2º semestre do ano de 2023, a Ouvidoria da TP Brasil teve como representantes devidamente designados junto ao Banco Central do Brasil a Sra. Cláudia Cataryne Gomes da Silva como Ouvidora e o Sr. Eduardo Nogueira da Rocha Azevedo como Diretor responsável pela Ouvidoria.

A estrutura de Ouvidoria é fornecida pela empresa Uranet Projetos e Sistemas Ltda. ("Uranet"), que disponibiliza infraestrutura física e tecnológica. Os serviços são disponibilizados aos clientes durante os 7 (sete) dias da semana, 24 horas diárias. Os registros de ocorrências podem ser visualizados no sistema web da Uranet para estudos e soluções dos casos.

Havendo registro de uma ocorrência na Uranet, as informações são enviadas para o endereço de e-mail ouvidoria@tullettprebon.com.br, além de permanecerem disponíveis via web.

Toda a estrutura está implantada e atende a todos os requisitos exigidos pela legislação aplicável.

3. Certificação

A Ouvidoria conta com uma Ouvidora responsável certificada pela Treina E-learning – Educação Executiva para o Mercado Financeiro ou pela ANCORD – Associação nacional de Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias. Tal certificação abrangeu temas relacionados à ética, Código de Defesa do Consumidor, mediação de conflitos e normas regulatórias relativas à Ouvidoria.

4. Fluxo de Tratamento das Reclamações

No 2º semestre de 2023, não houve mudanças no fluxo de tratamento das reclamações direcionadas à Ouvidoria, permanecendo o mesmo procedimento do semestre anterior, qual seja:

(i) A Ouvidoria recebe o registro feito por meio da Uranet com as informações do cliente e solicita informações dos departamentos envolvidos.

(ii) Em seguida, a Ouvidoria analisa as informações recebidas, emite um parecer conclusivo e o encaminha aos departamentos envolvidos no caso.

(iii) A Ouvidora responsável transmite a resposta ao cliente, justificando a procedência ou a improcedência da reclamação formulada.

(iv) Caso a solução envolva transação com o cliente, e após aprovação da Diretoria, o Departamento Jurídico é acionado para tomar as providências nesse sentido, que incluem a elaboração de termo de ajuste, a assinatura de tal documento pelo cliente e o crédito do valor acordado na conta do cliente.

5. Canais da Ouvidoria

A Ouvidoria pode ser contactada pelo telefone 0800-722-2281. Este canal está clara e amplamente divulgado nos meios de comunicação institucional da TP Brasil, sejam eles eletrônicos e impressos.

6. Atendimentos Realizados

Com relação ao Relatório Semestral emitido pela Ouvidora responsável, as manifestações dos clientes devem ser discriminadas e os dados interpretados de acordo com a demanda, acompanhados de uma breve análise com base nas seguintes classificações:

- ✓ Procedente solucionada.
- ✓ Procedente não solucionada.
- ✓ Improcedente solucionada.
- ✓ Improcedente não solucionada.
- ✓ Cancelada pelo cliente.

No 2º semestre do ano de 2023, não houve registros de ocorrências na Ouvidoria da TP Brasil. Incluindo também os canais de reclamações oferecidos pelos órgãos reguladores (CVM, Banco Central – RDR e SAP da B3).

Por fim, em atendimento ao artigo inciso V do artigo 6º Resolução 4433/15, a Ouvidoria informa que o presente relatório será enviado à empresa de auditoria interna (Ernest & Young), bem como à Diretoria da TP Brasil.

7. Considerações Finais

Entende-se que a estrutura de Ouvidoria da TP Brasil permanece adequada ao atendimento das exigências legais e regulamentares aplicáveis, no que tange ao número de colaboradores, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração o número atual de clientes da ICAP, a natureza dos serviços prestados e a *expertise* de seu time.

São Paulo, 31 de janeiro de 2024.

EDUARDO NOGUEIRA DA ROCHA AZEVEDO
Diretor responsável pela Ouvidoria da TP Brasil