

**REGULAMENTO DO
OMBUDSMAN DA
BM&FBOVESPA**



BM&FBOVESPA

A Nova Bolsa



REGULAMENTO DO OMBUDSMAN DA BM&FBOVESPA

1. Definição

1.1 O Ombudsman é o canal de comunicação da BM&FBOVESPA com os seus diversos públicos, em especial os participantes de ambientes de negociação, liquidação e custódia, profissionais da imprensa, instituições públicas e privadas, empresas e fundos diversos listados na Bolsa, empresas fornecedoras e investidores dos mercados administrados pela Companhia, além de acionistas da própria BM&FBOVESPA.

1.2 São atribuições do Ombudsman: (i) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado a reclamações, sugestões, elogios e solicitações dos públicos que se relacionam com a BM&FBOVESPA e dos usuários de seus produtos e serviços; (ii) prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas; (iii) informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final; (iv) encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes; e (v) propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

1.3 Os serviços prestados pelo Ombudsman são gratuitos, confidenciais e identificáveis por meio de um protocolo de atendimento.

1.4 O Ombudsman tem sua atuação pautada pela independência, transparência, imparcialidade e isenção, reportando-se ao Diretor Presidente da BM&FBOVESPA.

1.5 Está garantido ao Ombudsman o acesso às informações necessárias à sua atuação, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o fiel desempenho de suas atividades.

1.6 Nos casos em que os documentos forem confidenciais, estratégicos ou protegidos por sigilo, o Ombudsman terá o mesmo dever de sigilo a que estão sujeitos os detentores da informação.

1.7 A BM&FBOVESPA dará ampla divulgação sobre a existência do Ombudsman, sua missão e os meios de acessar esse serviço.

REGULAMENTO DO OMBUDSMAN DA BM&FBOVESPA

2. Missão e abrangência

2.1 A missão do Ombudsman é garantir um relacionamento ético, transparente e construtivo da BM&FBOVESPA com todos os seus públicos, visando sempre aperfeiçoar a qualidade e a eficiência dos serviços e produtos oferecidos pela Companhia.

2.2 O Ombudsman não tem apenas uma função reativa, de resposta às demandas e às reclamações a ele endereçadas pelo público. O Ombudsman é também pró-ativo, procurando ou fazendo contatos constantes com os públicos da BM&FBOVESPA, dos quais recolhe impressões e eventuais sugestões de mudanças com vistas ao aprimoramento de procedimentos operacionais e normas praticadas pela empresa.

2.3 O Ombudsman pode intervir, em parceria com os participantes dos ambientes de negociação, liquidação e custódia, e demais clientes dos serviços da Companhia ou, ainda, em conjunto com quaisquer das entidades representativas desses participantes, na solução de eventuais problemas ocorridos entre investidores e participantes do mercado, ou intermediários. Nessas situações, o Ombudsman inclusive pode, a pedido expresso das ouvidorias dos participantes e das entidades representativas do mercado, buscar uma solução de consenso para as controvérsias surgidas.

2.4 O Ombudsman não substitui nem se confunde com o SAP – Serviço de Atendimento ao Público da BM&FBOVESPA, mas, de modo geral, atua como uma instância posterior ao atendimento feito pelo SAP.

REGULAMENTO DO OMBUDSMAN DA BM&FBOVESPA

3. Mandato e obrigações

3.1 O mandato do Ombudsman é de 2 (dois) anos, permitidas duas reconduções.

3.2 O Ombudsman é designado pelo Diretor Presidente da BM&FBOVESPA e apenas perderá seu mandato por força de renúncia ou comprovação de negligência no cumprimento de suas obrigações e funções.

3.3 O Ombudsman analisará as demandas que considerar relevantes ou fundamentadas, com base em critérios de imparcialidade e isenção, além da observância das normas legais e regulamentares.

3.4 O Ombudsman não acata demandas que sejam objeto de: (i) processo judicial; (ii) processo administrativo em curso perante órgãos ou agências reguladoras; (iii) processo submetido à Câmara de Arbitragem do Mercado; (iv) processo em trâmite perante a BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados (BSM); e (v) reclamação contra emissor de título ou valor mobiliário.

3.5 As demandas ou reclamações são respondidas em um prazo máximo de 30 dias. Esse prazo pode se estender por mais 15 (quinze) dias, conforme a complexidade do caso sob análise.

3.6 Os prazos citados não se aplicam a intervenções que visem à solução de controvérsias e disputas entre investidores e corretoras e/ou agentes de mercado.

3.7 A cada final de trimestre, o Ombudsman apresenta ao Diretor Presidente e ao presidente do Conselho de Administração um relatório de suas atividades, com informações sobre as reclamações/demandas recebidas, e seu encaminhamento final. Os relatórios correspondentes a junho e dezembro são mais abrangentes, contendo estatísticas e outros dados relevantes sobre as demandas do público.

3.8 Os relatórios são também divulgados no site da BM&FBOVESPA (www.bmfbovespa.com.br). Informações protegidas por sigilo ou consideradas estratégicas não são publicadas.

3.9 Em seus relatórios, o Ombudsman protege a identidade dos demandantes e dos demandados.

3.10 Além dos relatórios trimestrais, o Ombudsman pode preparar relatórios avulsos sobre questões ou temas de interesse da Bolsa e do mercado que, por circunstâncias variadas, exijam atenção especial.

REGULAMENTO DO OMBUDSMAN DA BM&FBOVESPA

4. Estrutura e instrumentos de comunicação

4.1 O Ombudsman conta com a equipe necessária para o desempenho de suas funções, além do apoio da BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados, do SAP e da estrutura administrativa da Bolsa.

4.2 O Ombudsman dispõe também de modernas ferramentas de comunicação integrada com o público da BM&FBOVESPA.