

**Relatório Semestral das Atividades
Desenvolvidas pela Ouvidoria
Data-Base: 31/12/2022**

Sumário

PARTE I – Sumário Executivo	3
1. Escopo e Abrangência.....	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Finvest DTVM.....	3
3. Volumetria dos atendimentos.....	3
4. Critérios utilizados para aferir procedência das demandas recepcionadas pela Ouvidoria.....	3
5. Conclusão	4

PARTE I – Sumário Executivo**1. Escopo e Abrangência**

Em atenção à Resolução CMN nº 4860 de 23 de Outubro de 2020 e Resolução CVM nº 43 de 17 de Agosto de 2021, este relatório contempla as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Finvest DTVM no segundo semestre de 2022.

2. Organização e Estrutura da Ouvidoria da Finvest DTVM

A Ouvidoria atua de forma participativa junto aos departamentos da Finvest DTVM buscando atender os clientes de forma efetiva. A Ouvidoria está subordinada à Diretoria Colegiada e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Os seguintes canais de atendimento são disponibilizados, nos dias úteis das 9h às 18h.

- Telefone: 0800 297-0233
- E-mail: ouvidoria@finvestdtvm.com.br

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil, via Registro de Demandas do Cidadão, visando o cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores.

3. Volumetria dos atendimentos

No segundo semestre de 2022, foram recepcionadas 6 comunicações pela chave de email da Ouvidoria, sendo que uma delas consistiu em alerta do RDR sobre comunicação registrada nesse sistema. As demais tratavam-se de assuntos não pertinentes à Finvest DTVM e foram encaminhadas aos canais apropriados.

Ainda, foram registradas sete reclamações através do Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central, tratadas no prazo e encerradas. Houve 1 registro recepcionado em Setembro, 4 registros em Outubro e 2 registros em Novembro. Segue detalhamento:

Demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo	Status	Demandante
2022626014	21/10/2022	07/11/2022	Integridade, Conf, Seg, Sig e Leg OP/Serv - Op. De crédito (exceto consignado)	Improcedente	Pessoa Jurídica
2022685578	22/11/2022	06/12/2022	Integridade, Conf, Seg, Sig e Leg OP/Serv - Op. De crédito (exceto consignado)	Procedente solucionada	Pessoa Jurídica
2022506747	14/10/2022	28/10/2022	Integridade, Conf, Seg, Sig e Leg OP/Serv - Op. De crédito (exceto consignado)	Improcedente	Pessoa Jurídica
2022674213	17/11/2022	01/12/2022	Adequação e Prest Info Prod e Serv - Operação de Crédito (exceto consignado)	Improcedente	Pessoa Física
2022556346	19/09/2022	14/10/2022	Restrições cadastrais	Improcedente	Pessoa Física
2022605924	13/10/2022	27/10/2022	Renegociação de dívida (exceto cartão de crédito)	Improcedente	Pessoa Jurídica
2022618589	19/10/2022	03/11/2022	Restrições cadastrais	Improcedente	Pessoa Jurídica

4. Critérios utilizados para aferir procedência das demandas recepcionadas pela Ouvidoria

Verifica-se o vínculo do tema com os serviços prestados pela Finvest DTVM, bem como se há ligação com seus clientes.

5. Conclusão

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 2º semestre/2022, entendemos que a Finvest DTVM se mantém em conformidade com Resolução CMN nº 4860 de 23 de Outubro de 2020 e Resolução CVM nº 43 de 17 de Agosto de 2021.

São Paulo, 31 de janeiro de 2023.