

Relatório Semestral das Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria

Data-Base: 30/06/2024

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 4.860 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 primeiro semestre de 2023.

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 primeiro semestre de 2024 foram recepcionadas 05 comunicações pela chave de email da Ouvidoria a partir de 07 de janeiro de 2024, enviadas por 03 pessoas jurídicas e 02 pessoas físicas. Demandas devidamente tratadas entre o departamento e o comunicante dentro do prazo de 10 dias úteis.

4. Critérios utilizados para concluir a tratativa das demandas recepcionadas pela Ouvidoria

Verifica-se o vínculo do tema com os serviços prestados pela FINVEST DTVM, e possui ligação com os clientes.

5. Conclusão

Orientamos a aplicação de medidas corretivas, conforme listado no item 5 deste relatório, com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento dos procedimentos a serem empregados pela Ouvidoria em futuras comunicações, assim como, a sua aderência plena aos normativos vigentes.

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 2º semestre/2023, em que pese existam pontos de melhorias sinalizados, em geral, entendemos que a Finvest DTVM se mantém em conformidade com Resolução CMN nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e Resolução CVM nº 43 de 17 de Agosto de 2021.

São Paulo, 30 de junho de
2024.