

**Relatório Semestral das Atividades
Desenvolvidas pela Ouvidoria
Data-Base: 30/12/2023**

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 segundo semestre de 2023 recebemos 02 comunicações pela chave de e-mail da Ouvidoria a partir do dia 01 de dezembro de 2023, enviado por 01 pessoas jurídica e 01 pessoa física. Demandas devidamente tratada entre o departamento e comunicante dentro do prazo de 10 dias úteis.

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

Os temas não possuem vínculos com os serviços prestados pela FINVEST DTVM. O primeiro demandante pode ter vínculo com outra IP (Mercado Livre, PagVeloz, B2W, entre outros), para mais esclarecimentos, é necessário o contato entre o reclamante e IP responsável. A segunda demanda se trata de uma solicitação de empréstimo . A FINVEST DTVM não realiza empréstimos ou concessão de crédito a terceiros. Orientado a contatar a instituição a qual possui operação de crédito.

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 n° 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e Resolução CVM n° 43 de 17 de Agosto de 2021.

São Paulo, 30 de junho de
2024.