

**Relatório Semestral das Atividades
Desenvolvidas pela Ouvidoria
Data-Base: 31/12/2024**

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 segundo semestre de 2024.

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 recebemos 04 comunicações pela chave de e-mail da Ouvidoria, a partir de 24 de julho de 2024, enviadas por 03 pessoas físicas e 01 pessoa jurídica. As demandas foram devidamente tratadas entre o departamento em conjunto com outras áreas e comunicante, dentro do prazo regulatório de 10 dias úteis.

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

Verifica-se o vínculo do tema com os serviços prestados pela FINVEST DTVM, nos temas de renegociação, em conjunto com a empresa Vivo Money e operações com Movable (Ifood). Entretanto, recebemos demanda vinculada ao Banco XP S.A, direcionamos o comunicador a instituição.

5. Conclusão

Conforme a resolução CMN Nº 4.860 DE 23 DE Outubro de 2020 e CVM nº 43, o tratamento de demandas foram concluídos dentro do prazo de 10 dias úteis. Dada a sugestão, como melhoria para empresa Vivo Money, mais opções para quitar e regularizar o contrato, atualmente o modelo de acordo, é próximo a data de vencimento.

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 2º semestre/2024, em que existam pontos de melhorias sinalizados, em geral, entendemos que a Finvest DTVM se mantêm 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, 12 de fevereiro de 2025.