

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA – 2º
SEMESTRE DE 2025**

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	3
3. VOLUME DOS ATENDIMENTOS.....	3
4. CRITÉRIOS UTILIZADOS PARA CONCLUIR A TRATATIVA DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA..	3
5. CONCLUSÃO.....	4

1. INTRODUÇÃO

Conforme a Resolução CMN 4860 de 23 de Outubro de 2020 e Resolução CVM 43 de 17 de Agosto de 2021, este relatório contempla as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Finvest Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda (“Finvest”) no segundo semestre de 2025.

2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação junto aos departamentos da Finvest buscando atender os clientes de forma efetiva.

Os seguintes canais de atendimento são disponibilizados das 9h às 18h.

Telefone: 0800 297 0233

Email: ouvidoria@finvestdtvm.com.br

Cabe à Ouvidoria, portanto:

- Acolher diversos tipos de manifestações, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de acesso à informação. O objetivo é compreender a situação apresentada pelo cidadão.
- Encaminhar e monitorar as demandas para que sejam tratadas pela área devida e posicionamento formal seja elaborado no prazo estipulado.
- Sugerir oportunidades de melhorias em processos internos.

3. VOLUME DOS ATENDIMENTOS

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria obteve um aspecto quantitativo de 19 demandas a partir de 06/08/2025. Dessas 3 foram via Registro de Demanda do Cidadão, sistema do Banco Central do Brasil e 16 via email da Ouvidoria.

Todas as demandas foram devidamente tratadas entre o departamento e o comunicante dentro do prazo de 10 dias úteis. Com eficiência no tratamento das demandas com prazo médio de resposta de 5 dias úteis.

4. CRITÉRIOS UTILIZADOS PARA CONCLUIR A TRATATIVA DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

Primeiramente verifica-se o vínculo da manifestação do cidadão com os serviços prestados pela Finvest, e como o demandante enquadra-se perante a Finvest, como por exemplo investidor, prestador de serviço, etc. A depender do enquadramento a Ouvidoria consegue direcionar a demanda internamente na Finvest e acompanhar a elaboração de posicionamento que será veiculado ao demandante.

5. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria no 2º semestre de 2025, em que pese existam pontos de melhoria sinalizados, em geral, entendemos que a Finvest se mantém em conformidade com a Resolução CMN 4860 de 23 de Outubro de 2020 e Resolução CVM 43 de 17 de Agosto de 2021.

Marcos Moretti

Diretor responsável pela Ouvidoria

Documento (identificador: fc6a4d0c-8dd4-457c-9780-beb6eacfe358)**Relatório de Ouvidoria_Finvest DTVM_2 sem 2025** da empresa **FINVEST DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS LTDA..**Criado em **04/03/2026, 15:41:48.**

Assinaturas



MARCOS MORETTI assinou como **REPRESENTANTE LEGAL** em **05/03/2026, 13:56:43.**

CPF: 44821573849. **Nascimento:** 18/11/1951.

Autenticações: Certificado Digital.

Registros

- 05/03/2026, 13:56:43 o signatário MARCOS MORETTI (605fbe80-3288-4d56-8bfl-c32c138b20e3), de CPF 448.215.738-49, confirmou a assinatura (b25786ea-86ab-403f-9aa3-8db37f2dd691).
- 05/03/2026, 13:56:38 o signatário MARCOS MORETTI (605fbe80-3288-4d56-8bfl-c32c138b20e3), de CPF 448.215.738-49, autenticou a assinatura (b25786ea-86ab-403f-9aa3-8db37f2dd691) utilizando certificado digital. IP: 189.33.64.62. Geolocalização: <https://google.com/maps/search/-23.633555911449722,-46.73158906939309/>.
- 05/03/2026, 08:20:17 o signatário MARCOS MORETTI (605fbe80-3288-4d56-8bfl-c32c138b20e3), de CPF 448.215.738-49, visualizou este documento pela primeira vez.
- 04/03/2026, 15:41:50 o usuário veridiana.moleta@finvestdigital.com.br (df5382fd-bfef-470e-bc67-b155ec19c3d7) enviou este documento para assinatura, com prazo final definido para a data 05/04/2026.
- 04/03/2026, 15:41:49 O usuário veridiana.moleta@finvestdigital.com.br (df5382fd-bfef-470e-bc67-b155ec19c3d7) registrou o signatário MARCOS MORETTI (605fbe80-3288-4d56-8bfl-c32c138b20e3), de CPF 448.215.738-49, como REPRESENTANTE LEGAL. Autenticações requisitadas para o signatário: CERTIFICATE. Grupo sequencial: 1.

04/03/2026, 15:41:48 o usuário veridiana.moleta@finvestdigital.com.br (df5382fd-bfef-470e-bc67-b155ec19c3d7) criou este documento via upload.

Documento assinado digitalmente. As assinaturas digitais têm validade jurídica prevista na MPV 2200-2/2001. Esta página é exclusiva e deve ser considerada parte deste documento, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso do Dealsign, disponível em <https://dealsign.com.br/>.