

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
REAG TRUST DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A
(01/01/2024 a 30/06/2024)

Em cumprimento ao disposto no artigo 13 da Resolução 4.433, de 23.07.2015 do Banco Central do Brasil e Instrução CVM nº 529, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2024.

Apresentamos nosso relatório em duas partes:

- I. Aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;
- II. Aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

I — ASPECTOS QUANTITATIVOS

Preliminarmente cabe registrar que o componente de Ouvidoria na REAG TRUST DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A. Relativamente ao período de 1º de janeiro de 2024 a 30 de junho de 2024 constaram as reclamações e/ou solicitação de informações conforme retratam os quadros estatísticos abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO REAG DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A DATA-BASE: 30.06.2024							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PSN
Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
CVM	2	0	1	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)		-	4	-	-	-	-

Legenda: I = improcedente | PS = procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS REAG DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A DATA-BASE: 30.06.2024							
Meses	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Total
Demandas	1	0	0	0	1	0	2

II — ASPECTOS QUALITATIVOS

Através do monitoramento identificamos que houve reincidência de reclamação relacionada a FIDC. Enviamos ao cotista o tratamento de demanda, conforme artigo X, Resolução 43 – CVM.

III — PLANO DE AÇÃO E RECOMENDAÇÕES

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria tiveram análise criteriosa de forma isenta, imparcial e justa dos fatos relatados, com manifestação dos gestores dos produtos e serviços envolvidos e com fundamentação conclusiva das demandas. A relevância do tema e a análise quantitativa e qualitativa.

IV — ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Como é do conhecimento, a dotação do componente de ouvidoria levou em conta a pequena demanda histórica de solicitações dos clientes e usuários da REAG TRUST DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A, com números irrelevantes de reclamações, comparando-se com o volume de operações e quantidade de clientes.

Planejou-se dotar o componente de ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários dos nossos serviços.

Neste contexto, a REAG TRUST DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A mantém os canais de comunicação 0800 e e-mail para os serviços de atendimento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

Considerando a demanda histórica de solicitações, deliberou-se conduzir diretamente sua atividade de ouvidoria desvinculando-se de serviços terceirizados.

Cabe à Ouvidoria, portanto:

- a)** Receber e registrar as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados;
- b)** Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;
- c)** Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e manter acompanhamento e dar tratamento formal e adequado às reclamações antes de esgotar o prazo legal para o encerramento do registro;

- d) Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

Para desempenhar as atividades de ouvidoria de forma efetiva, a Ouvidoria da REAG DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A conta com as seguintes características:

- a) Está localizada na Sede da Instituição
- b) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- c) É composta somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria,

4

- d) Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor o atendimento será efetuado pelo
- e) Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, telefone 0800 940 1494, e- mail, e ferramenta tecnológica para gerenciamento das atividades de ouvidoria.

Relativo à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 13º da Resolução nº 4.433 do Banco central do Brasil, de 23.07.2015, cabe registrar que o número do telefone da REAG DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil e está sendo divulgado pela REAG DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A em sua página na internet e por outros canais de comunicação com os clientes;

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

São Paulo, 15 de janeiro de 2025