

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
REAG TRUST DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS S.A
(01/07/2024 a 31/12/2024)

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 julho de 2024 a 31 de dezembro 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: 31.12.2024							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PSN
Ouvidoria	7	5	1	0	0	1	0
CVM	0	0	0	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: 31.12.2024							
Meses	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Demandas	1	0	0	0	2	4	7

II — ASPECTOS QUALITATIVOS

Através do monitoramento e análise das ocorrências identificamos que houve reincidências de reclamações relacionadas informações sobre recebimento de informes de rendimento, realizamos adequações nas comunicações internas sobre os envios das informações propostas com regularidade de prazo. Foram identificados problemas relacionados a CMDR onde os interessados não tinham a informação de como proceder em relação ao FII ENERGY bem como status das posições do fundo em questão por cotista, realizamos adequações nas comunicações internas sobre os envios das informações propostas com regularidade de informação aos clientes propostos, além de informações sobre DF's de fundos que não estavam divulgadas na CVM.

Para o segundo semestre de 2024 foram realizadas reuniões com as áreas responsáveis, buscando melhorias de infraestrutura para diminuição destas solicitações via Ouvidoria.

III — PLANO DE AÇÃO E RECOMENDAÇÕES

Analizamos o plano de ação proposto no último relatório e verificamos que as áreas atuaram com diligência em seus respectivos processos, para minimizar a ocorrência de eventos que pudessem resultar em reclamações de clientes, bem como o componente estruturado de ouvidoria buscou atuar com foco nas causas-raiz e aprimorar o acompanhamento em toda a base de atendimento às demandas registradas.

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 relevancia do tema e a análise quantitativa e qualitativa das demandas resultam em insumos para proposição de melhorias, além de evitar que essas demandas sejam direcionadas para os órgãos externos da Instituição.

Entendemos que a atual estrutura, conforme relatado abaixo, atende de forma eficaz aos objetivos ao qual se propõe, seja no anseio de prover melhor comunicação e acesso aos clientes e mercado ou no simples atendimento regulatório em vigor, não sendo identificado qualquer tipo ajuste nesta estrutura.

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 por uma pessoa, o próprio Ouvidor diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- d) Nas ausências ou impedimentos do Ouvidor o atendimento será efetuado pela pessoa qualificada e certificada;
- 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, 09 de janeiro de 2025

DocuSigned by:
Maria Cândida de Campos Bulhões
F1CDD9C5E24D454...