



Relatório do 1º Semestre 2025

REAG DTVM

REAG CAPITAL HOLDING S.A.



Sumário

INTRODUÇÃO	03
ASPECTOS QUANTITATIVOS	04-05
ASPECTOS QUALITATIVOS	05-06
PLANO DE AÇÃO E RECOMENDAÇÕES	07
ESTRUTURA DA OUVIDORIA	08
MODELO DE ATENDIMENTO	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



INTRODUÇÃO

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 1º semestre de 2025**.

Apresentamos nosso relatório em duas partes:



ASPECTOS QUANTITATIVOS

- Volume de manifestações
- Tipo de assunto
- Tempo médio de solução



ASPECTOS QUALITATIVOS

- Análise das demandas
- Sugestões de melhoria

ASPECTOS QUANTITATIVOS

Preliminarmente cabe registrar que o componente de Ouvidoria na **REAG TRUST DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.** durante o período de 1º de janeiro de 2025 a 30 de junho de 2025 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 Títulos e Valores Mobiliários S.A. Data-Base: 30/06/2025

DEMANDAS	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PSN
Ouvidoria (Telefone e E-mail)	47	40	5	0	2	0	0
BACEN	2	2	0	0	0	0	0
CVM	1	0	1	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)	6	6	6	-	2	-	-

Legenda:

I = Improcedente | PS = Procedente Solucionada | PNS = Procedente Não Solucionada

ASPECTOS QUANTITATIVOS

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS

REAG DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A
DATA-BASE: 30.06.2025

Meses	JAN.	FEV.	MAR	ABR.	MAI.	JUNHO	TOTAL
Demandas	2	1	3	9	21	14	50

ASPECTOS QUALITATIVOS

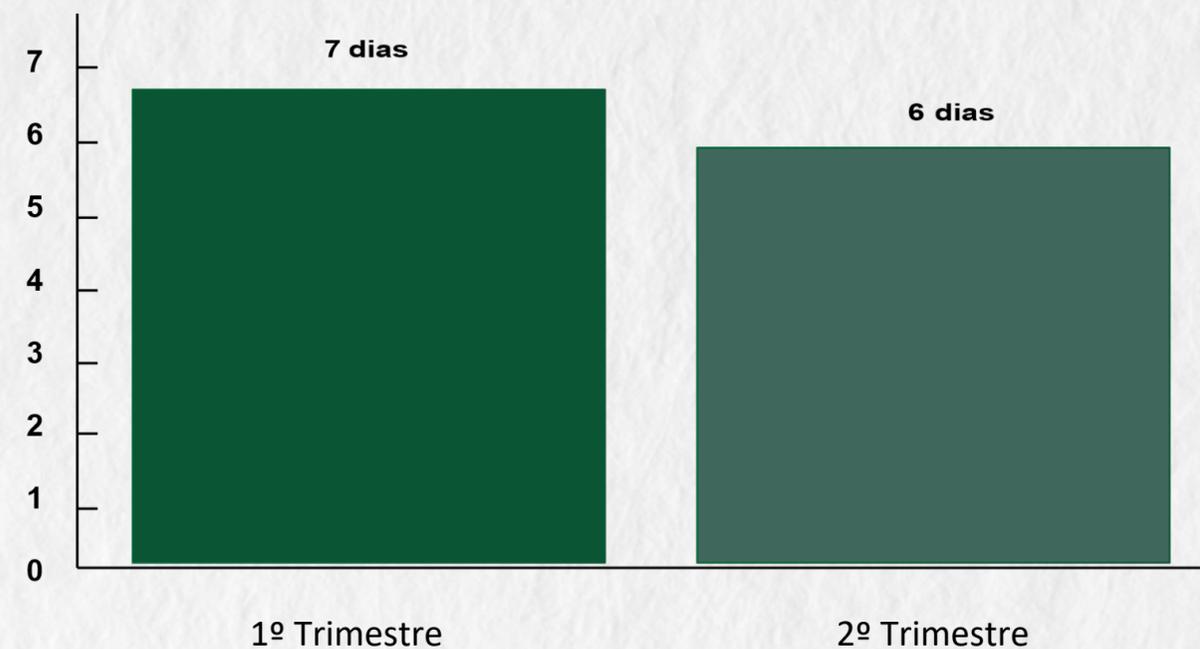
Através do monitoramento identificamos que o assunto de maior volume se concentrou em solicitações de extrato de IR e resgate de cotas. Em resposta a isso, as informações sobre o tratamento dessas demandas foram enviadas aos cotistas, conforme artigo X, Resolução 43 – CVM.

ASPECTOS QUALITATIVOS



Demonstramos eficiência no atendimento, com um prazo médio de resposta de 6 dias úteis, mantendo-nos dentro do prazo da Ouvidoria. Registramos apenas uma ocorrência em que a resposta foi entregue em 12 dias, representando uma exceção ao prazo médio.

Ao final do tratamento, 47 demandas foram classificadas como improcedentes. As 3 demandas classificadas como procedentes foram integralmente solucionadas, reforçando nosso compromisso com a resolução efetiva dos casos.



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.

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 TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A**, com números irrelevantes de reclamações, comparando-se com o volume de operações e quantidade de clientes.

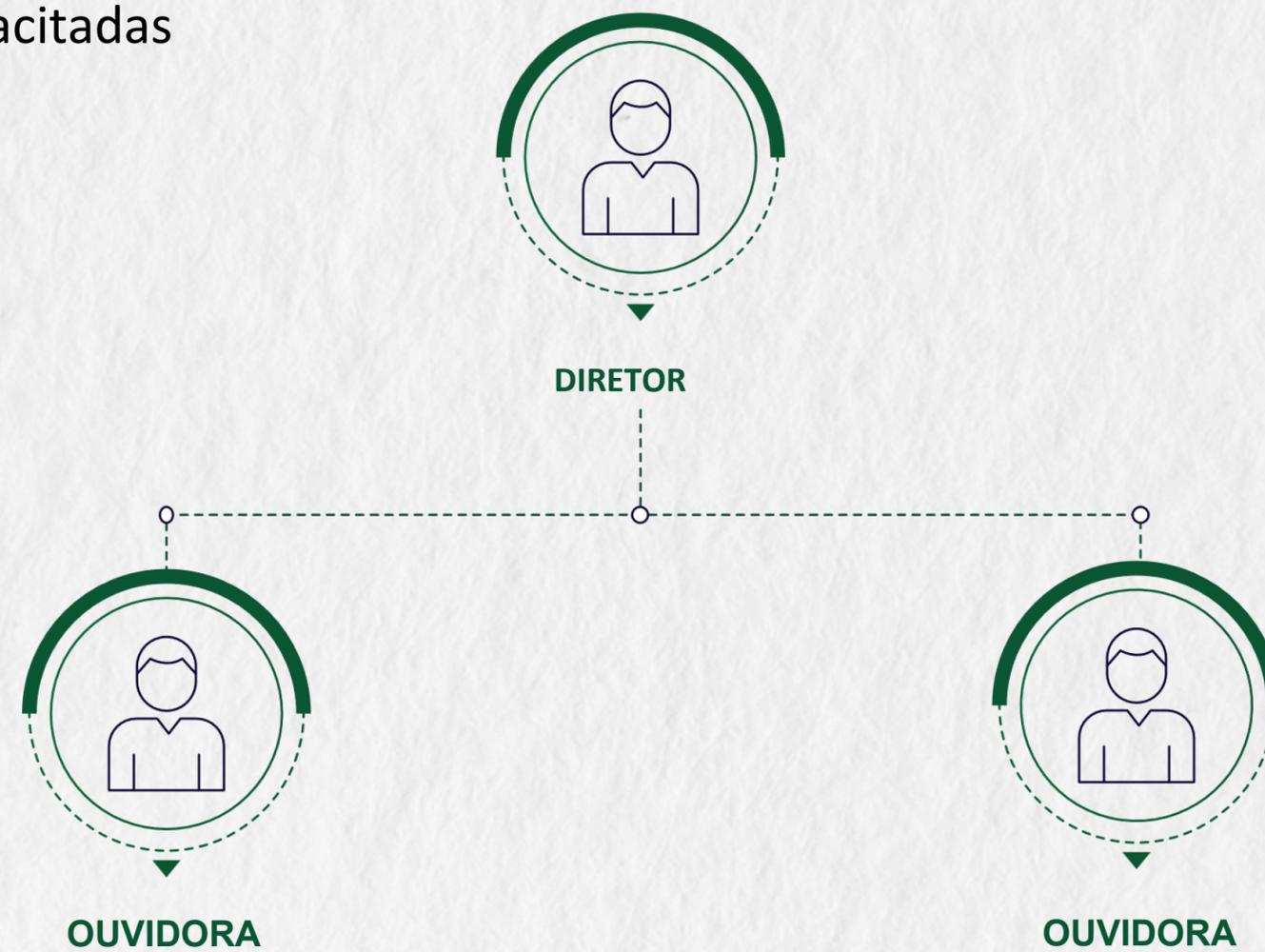


Planejou-se dotar o componente de ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários dos nossos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

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A estrutura da Ouvidoria é composta por:

- 1 Diretor
- 2 Pessoas certificadas e capacitadas



ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A **REAG TRUST DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS 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.

MODELO DE ATENDIMENTO

Cabe à Ouvidoria, portanto:

Recebimento e Registros

Receber e registrar as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados

Sugestões

Sugerir /recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações



Tratativas

Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado solicitando um parecer e subsídios para elaboração de resposta e solução do caso

Acompanhamento

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

Responder as demandas

Dentro do prazo regulatório

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria **REAG DTVM** tem como missão buscar soluções para os nossos clientes, sempre em conformidade com as normas legais. Reiteramos nosso compromisso com a **transparência** e estamos à disposição para oferecer um **atendimento de qualidade**, proporcionando a **melhor experiência**.

Para isso, trabalhamos continuamente na **otimização** de nossos **processos internos**, visando garantir a melhor experiência com nossos **produtos** e **serviços**.



OBRIGADO!

REAG DTVM

REAG CAPITAL HOLDING S.A.

