

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS DE VALORES MOBILIÁRIOS LTDA

2° Semestre de 2024

ÍNDICE

| | | |
|----|-----------------------------|---|
| 1. | APRESENTAÇÃO | 3 |
| 2. | INTRODUÇÃO | 3 |
| 3. | ESTRUTURA DA OUVIDORIA..... | 3 |
| 4. | DISPOSIÇÕES FINAIS | 4 |

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/20, e à Resolução BCB 28/20, de 03 de outubro de 2020, com o intuito de apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e os resultados obtidos no segundo semestre de 2024.

Nosso compromisso é oferecer uma experiência excepcional aos nossos clientes. Para isso, conduzimos nossas atividades e serviços com total transparência e responsabilidade.

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da **CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS DE VALORES MOBILIÁRIOS LTDA**, a partir de agora denominada com (“**CV DTVM**”) desempenha um papel essencial na promoção da satisfação dos clientes, servindo como um canal de comunicação vital entre a empresa e seus clientes.

Com um firme compromisso com a transparência, agilidade e eficiência, a Ouvidoria busca continuamente aprimorar processos e produtos.

De maneira proativa, identifica e resolve insatisfações, média conflitos e assegura que todas as manifestações sejam tratadas com justiça e transparência.

Além de ser uma fonte valiosa de feedback, a Ouvidoria fortalece o relacionamento com os clientes, atuando como mediadora e contribuindo para a inovação.

Com integridade e responsabilidade, a Ouvidoria gera valor não apenas para os clientes, mas também para a instituição como um todo. Assim, garantimos que as vozes dos nossos clientes sejam sempre ouvidas e valorizadas, reforçando nosso compromisso com a excelência em todos os aspectos da nossa atuação, principalmente com transparência em nossa atuação.

3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A ouvidora nomeada tem como responsabilidades o atendimento, triagem, análise, encaminhamento dentro dos prazos estabelecidos e encerramento dos alinhamentos. Para desempenhar essas funções, ela utiliza os seguintes canais de comunicação:

- **Canal Telefônico:** Disponível através do número **0800 580 3594** no site da Instituição.
- **Canal de E-mail:** O atendimento também é realizado por meio do e-mail específico da Ouvidoria (ouvidoria@cvm.com.br), cuja caixa de entrada é monitorada ativamente.

Em razão da recente aprovação da instituição pelo Banco Central, ocorrida em julho/2024, a Ouvidoria ainda não conta com clientes em sua base, o que reflete na ausência de demandas significativas nos canais de comunicação estabelecidos. A equipe responsável segue estruturando os processos internos e mantendo a prontidão para atender quaisquer

solicitações que possam surgir, com total conformidade aos normativos e diretrizes estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Neste contexto, a Ouvidoria continua aprimorando seus canais de atendimento e processos de triagem, para garantir que, assim que a base de clientes da instituição seja formada, os atendimentos sejam realizados de forma ágil, eficiente e conforme as melhores práticas de governança.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

A **CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS DE VALORES MOBILIÁRIOS LTDA**, está comprometida com o desenvolvimento da missão e objetivos da Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e na mediação de conflitos, desenvolvendo subsídios que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, contribuindo para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade de serviços prestados no mercado de valores mobiliários.

Este relatório reflete o estágio inicial da Ouvidoria, com o compromisso da instituição em manter altos padrões de transparência, qualidade no atendimento e cumprimento das normativas regulatórias, à medida que expande suas operações e base de clientes.

São Paulo 28 de março de 2025.

CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA