

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

Primeiro Semestre de 2023

Nos termos da Resolução CMN Nº 4.860/2020 e da Resolução CVM Nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria da MAF no primeiro semestre de 2023.

SUMÁRIO

| | |
|-----------------------------------|---|
| 1. APRESENTAÇÃO DA BRL TRUST..... | 3 |
| 2. OBJETIVO DO RELATÓRIO..... | 3 |
| 3. SEÇÃO DESCRITIVA..... | 3 |
| 4. SEÇÃO QUANTITATIVA..... | 4 |
| 5. PRAZO DE RESPOSTAS | 5 |

1. APRESENTAÇÃO DA BRL TRUST

A BRL TRUST DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (“BRL TRUST”) foi adquirida pelo Apex Group junho de 2021, tendo a devida aprovação pelo Banco Central ocorrida em março de 2023.

O grupo BRL TRUST é um dos maiores provedores de administração fiduciária do Brasil, com valores expressivos de ativos sob administração e custódia, atendendo a alguns dos maiores gestores de fundos do Brasil, incluindo os principais gestores globais de fundos investimentos no país.

2. OBJETIVO DO RELATÓRIO

O presente relatório abrange demandas relacionadas às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da BRL TRUST no período entre 01 de janeiro de 2023 e 30 de junho de 2023, em atendimento aos seguintes dispositivos regulamentares: Resolução do Conselho Monetário Nacional N° 4.860, de 23 de outubro de 2020 e à Resolução da Comissão de Valores Mobiliários N° 43, de 17 de agosto de 2021.

3. SEÇÃO DESCRITIVA

Atuando como agente na resolução de conflitos, dando ênfase à mediação, visando a eficiência e efetividade das atividades, bem como no exercício da prática de melhoria contínua, as condutas da Ouvidoria da BRL TRUST são embasadas pelos seguintes valores: ética, respeito ao cliente, transparência, imparcialidade e foco nos resultados.

3.1. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Visando atender a missão da Ouvidoria, que é atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição e atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários, inclusive na mediação de conflitos, a Ouvidoria da BRL TRUST dispõe atualmente de 2 integrantes, sendo 1 deles o ouvidor responsável.

Assim, atualmente o atendimento do setor é realizado por meio de:

- **Telefone:** Atendimento gratuito via **0800 710 0025**, sendo o número de telefone informado em todos os nossos sites e comunicações;
- **E-mail:** ouvidoria@brltrust.com.br

3.2. PROPOSIÇÕES DA OUVIDORIA

Um importante ponto de atuação da Ouvidoria é a proposição de melhorias, mantendo a diretoria da instituição ciente dos problemas e deficiências detectados. Contudo, a Ouvidoria da BRL TRUST não identificou necessidade do envio de proposições aos órgãos de administração ao longo do primeiro semestre de 2023.

3.3. CRITÉRIOS PARA QUALIFICAR A PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

Os casos recebidos nos canais diretos da Ouvidoria da BRL TRUST são classificados conforme descrição abaixo:

- **Improcedente:** é toda demanda que não está amparada pelas normas que norteiam nossa atividade ou que foi identificada ausência de veracidade por meio do levantamento e análise do caso;
- **Procedente Solucionada:** é a demanda que recebeu o devido tratamento, sendo solucionada para o cliente dentro do prazo regulamentar;
- **Procedente Não Solucionada:** é a demanda que não foi tratada dentro do prazo regulamentar por apresentar maior grau de complexidade em sua resolução.

4. SEÇÃO QUANTITATIVA

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria da BRL TRUST registrou 57 contatos diretos, distribuídos da seguinte forma:

| Mês | Quantidade de chamados recebidos | Porcentagem |
|--------------|----------------------------------|-------------|
| Janeiro | 0 | — |
| Fevereiro | 2 | 3,5% |
| Março | 18 | 31,6% |
| Abril | 30 | 52,6% |
| Maio | 0 | — |
| Junho | 7 | 12,3% |
| TOTAL | 57 | 100% |

Cinquenta e sete **(57)** contatos recebidos diretamente pelos canais da Ouvidoria da BRL TRUST no primeiro semestre de 2023, sendo:

- **(10)** qualificados como procedentes,

Demandas relacionadas a Informes de Rendimentos e solicitação de informações relacionadas a cotas. Todas as demandas foram tratadas e respondidas dentro do prazo legal de 10 dias úteis.

- **(47)** qualificados como improcedentes.

Importante mencionar que os contatos recebidos pela Ouvidoria se referem a dúvidas sobre abertura de contas em nossa instituição, rendimentos dos fundos, solicitação de extratos, materiais publicitários e envio de currículos, sendo muitas demandas sem solicitação por meio do canal primário de atendimento e que, portanto, não eram pertinentes à Ouvidoria.

De qualquer maneira, e sem prejuízo na qualidade do atendimento prestado, todas as solicitações foram devidamente recepcionadas, direcionadas às áreas competentes e respondidas dentro do prazo legal de 10 dias úteis.

5. PRAZO DE RESPOSTAS

A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível, atentando-se ao cumprimento do prazo legal de 10 dias úteis.

BRL TRUST DTVM S.A.