



RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

Primeiro Semestre de 2024

Nos termos da Resolução BCB Nº 28/2020 e da Resolução CVM Nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria da BRL no primeiro semestre de 2024.

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 pela Apex Fund Holding Ltda (“Apex Group”), conforme aprovado pelo Banco Central em agosto de 2022.

O Apex Group é um provedor de serviços de administração fiduciária com atuação global, sendo um dos maiores do Brasil, com valores expressivos de ativos sob administração e custódia, o qual atende 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 2024 e 30 de junho de 2024, em atendimento aos seguintes dispositivos regulamentares: Resolução do Banco Central do Brasil nº 28, de 23 de outubro de 2020 e à Resolução da Comissão de Valores Mobiliários Nº 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 foram 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** disponível em dias úteis das 09h às 18h, horário de Brasília, sendo o número de telefone informado em todos os nossos sites e comunicações;
- **E-mail:** ouvidoria.bra@apexgroup.com

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 2024.

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 2024, a Ouvidoria da BRL TRUST registrou 220 contatos diretos, distribuídos da seguinte forma:

Mês	Quantidade de chamados recebidos	Porcentagem
Janeiro	0	0%
Fevereiro	0	0%
Março	180	81,82%
Abril	20	9,09%
Maio	12	5,45%
Junho	8	3,4%
TOTAL	220	100%

Duzentos e vinte **(220)** contatos recebidos diretamente pelos canais da Ouvidoria da BRL TRUST no primeiro semestre de 2024, sendo:

- **(185)** qualificados como procedentes.
- **(35)** qualificados como improcedentes.

Importante mencionar que os contatos recebidos pela Ouvidoria se referem a dúvidas sobre abertura de contas em nossa instituição, segunda via de informes de rendimentos, 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 (dez) dias úteis.

Durante o Primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria da BRL, não registrou nenhuma reclamação.

Cabe destacar que durante o mesmo período, a Instituição, recebeu contatos (solicitações ou reclamações) em outras origens como BACEN, Consumidor.gov.br, BSM, CVM ou B3, que, no entanto, não foram solicitadas por meio do canal primário de atendimento e que, portanto, não eram pertinentes ao registro pela Ouvidoria mas foram tempestivamente respondidos.

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 (dez) dias úteis.

BRL TRUST DTVM S.A.