



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS DE VALORES MOBILIÁRIOS LTDA

ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	INTRODUÇÃO	3
3.	ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	4
4.	DISPOSIÇÕES FINAIS	5

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, e com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, e suas respectivas alterações, com o objetivo de apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da **CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS DE VALORES MOBILIÁRIOS LTDA. (“CV INVEST”)**, bem como os resultados e indicadores apurados no exercício de 2025.

A Ouvidoria constitui canal institucional destinado ao atendimento de clientes e usuários, atuando de forma independente, imparcial e transparente, especialmente no tratamento de demandas que não tenham sido solucionadas de forma satisfatória pelos canais primários de atendimento da instituição.

Nesse contexto, compete à Ouvidoria receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações apresentadas pelos clientes e usuários, observados os prazos e procedimentos estabelecidos na regulamentação aplicável e nas normas internas da instituição.

A atuação da Ouvidoria também contribui para o aprimoramento contínuo dos produtos, serviços, processos e canais de atendimento da instituição, mediante a análise das manifestações recebidas, a identificação de oportunidades de melhoria e o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas responsáveis.

A CV INVEST reafirma, por meio deste Relatório, seu compromisso com a transparência, a responsabilidade, a adequada prestação de informações e a qualidade no relacionamento com seus clientes e usuários, buscando assegurar o tratamento adequado, tempestivo e eficiente das demandas apresentadas, bem como o contínuo aperfeiçoamento de seus processos e serviços.

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da **CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS DE VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.**, doravante denominada simplesmente “**CV INVEST**”, desempenha função institucional relevante no relacionamento da instituição com seus clientes e usuários, constituindo canal destinado ao recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações, especialmente aquelas que não tenham sido solucionadas pelos canais primários de atendimento.

A atuação da Ouvidoria é pautada pelos princípios da independência, imparcialidade, transparência, diligência e respeito aos direitos dos clientes e usuários, observando-se os normativos legais e regulamentares aplicáveis, bem como as políticas, procedimentos e controles internos estabelecidos pela instituição.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca assegurar que as manifestações recebidas sejam adequadamente registradas, analisadas, encaminhadas às áreas responsáveis e respondidas dentro dos prazos aplicáveis, promovendo, sempre que necessário, a interlocução entre os clientes ou usuários e as áreas internas da instituição.

Além de exercer sua função de atendimento e mediação, a Ouvidoria constitui importante fonte de informações para o aprimoramento dos processos internos, produtos, serviços e canais de atendimento, possibilitando a identificação de eventuais falhas, recorrências e oportunidades de melhoria.

A partir da análise das manifestações recebidas, a Ouvidoria poderá recomendar o aperfeiçoamento de procedimentos e controles internos, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e para o fortalecimento da governança e dos mecanismos de relacionamento com clientes e usuários.

A **CV INVEST** mantém seu compromisso com a integridade, a transparência e a responsabilidade no relacionamento com seus clientes e usuários, assegurando que suas manifestações sejam devidamente consideradas e tratadas, em observância às disposições regulamentares aplicáveis.

3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da **CV INVEST** possui estrutura destinada ao recebimento, registro, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento e encerramento das manifestações apresentadas por clientes e usuários, observados os prazos e procedimentos estabelecidos pela regulamentação aplicável.

A Ouvidora nomeada possui, entre suas atribuições, o recebimento e registro das manifestações, a realização da triagem e análise dos casos, o encaminhamento das demandas às áreas responsáveis, o acompanhamento das providências adotadas e o encerramento dos respectivos atendimentos, observados os prazos regulamentares e os procedimentos internos aplicáveis.

Para o desempenho de suas atividades, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento.

- **Canal Telefônico:** Disponível através do número 0800 580 3594.
- **Canal de E-mail:** O atendimento também é realizado por meio do e-mail específico da Ouvidoria (ouvidoria@cvtvm.com.br), cuja caixa de entrada é monitorada ativamente.

- **Canal de Contato site:** Disponibilizado por meio do site da CV INVEST (<https://cvinvest.com.br/ouvidoria/>), na seção de Ouvidoria, este canal permite que clientes e usuários encaminhem suas manifestações mediante o preenchimento de nome, e-mail, telefone e mensagem. Após o recebimento da demanda, a Ouvidoria realiza a análise e, quando aplicável, entra em contato com o manifestante para prestar os esclarecimentos e/ou encaminhar as providências pertinentes.

Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria realiza a análise pertinente e, quando aplicável, mantém contato com o manifestante para obtenção de esclarecimentos adicionais, prestação das informações cabíveis e/ou encaminhamento das providências necessárias.

No contexto da parceria estabelecida entre a CV INVEST e o **BTG**, no âmbito de PN e PNP, implementada no exercício de 2025, bem como em razão da utilização da estrutura de **White Label** e da adoção das políticas e diretrizes de Compliance do BTG, conforme condições estabelecidas contratualmente entre as partes, a CV INVEST não possuía, até o segundo semestre de 2025, base própria de clientes com relacionamento direto.

Posteriormente, com a aquisição de clientes, foram estabelecidos os respectivos procedimentos de acompanhamento e monitoramento, observadas as responsabilidades atribuídas à CV INVEST e ao BTG, em conformidade com as disposições contratuais aplicáveis e os procedimentos internos vigentes.

No período abrangido por este Relatório, **não foram registradas reclamações ou manifestações por meio dos canais oficiais da Ouvidoria da CV INVEST.**

A estrutura responsável permanece dedicada à manutenção e ao aprimoramento dos processos, procedimentos e controles relacionados à Ouvidoria, assegurando a capacidade necessária para o adequado tratamento de eventuais demandas e observando as disposições dos normativos aplicáveis e as diretrizes estabelecidas pelos órgãos reguladores e autorreguladores competentes.

Nesse contexto, a Ouvidoria vem promovendo o contínuo aperfeiçoamento dos canais de atendimento e dos procedimentos relacionados ao recebimento, registro, análise, tratamento e acompanhamento das manifestações, de modo a assegurar que eventuais demandas de clientes e usuários sejam tratadas de maneira adequada, tempestiva, transparente e eficiente.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

A **CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS DE VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.** mantém seu compromisso com o desenvolvimento e o adequado funcionamento da Ouvidoria, assegurando a observância das normas

legais e regulamentares aplicáveis às suas atividades, especialmente aquelas relacionadas aos direitos dos clientes e usuários, ao atendimento e à mediação de conflitos.

A Ouvidoria constitui importante mecanismo de identificação e tratamento de eventuais falhas relacionadas aos processos, produtos, serviços e canais de atendimento da instituição, contribuindo para o fortalecimento dos controles internos, para o aprimoramento dos procedimentos operacionais e para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários.

As informações e conclusões apresentadas neste Relatório refletem o estágio das atividades da Ouvidoria no período abrangido, considerando a estrutura operacional e a evolução da base de clientes da instituição.

A CV INVEST permanece comprometida com o aprimoramento contínuo de sua estrutura de Ouvidoria, buscando assegurar elevados padrões de transparência, qualidade no atendimento, adequada prestação de informações e observância das disposições legais, regulamentares e internas aplicáveis, especialmente à medida que suas operações e sua base de clientes sejam ampliados.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**CV INVESTIMENTOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS
DE VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.**