

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

BNY MELLON SERVIÇOS FINANCEIROS DTVM S.A.

Ref.: Relatório Semestral referente à Estrutura Organizacional da Ouvidoria: Data-Base Junho-Dezembro 2024.

1. Estrutura da Ouvidoria BNY

Em conformidade com a Resolução nº 4.860, do Conselho Monetário Nacional, de 23 de outubro de 2020 ("Resolução nº 4.860/2020") e a Resolução nº 43 da Comissão de Valores Mobiliários ("CVM"), de 17 de agosto de 2021, o BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A. ("BNY") instituiu o Departamento de Ouvidoria, com a finalidade precípua de salvaguardar os direitos dos Clientes e usuários ("Demandante(s)") e atuar como canal de comunicação entre os Demandantes e a instituição, inclusive na mediação de eventuais conflitos.

A missão da Ouvidoria é atender ao Demandante, buscar informações internamente, avaliar se a questão é procedente ou não, resolvê-la no menor prazo possível e quando aplicável, adotar novos procedimentos para que a situação não volte a ocorrer.

A Ouvidoria do BNY é composta por um Diretor Responsável e um Ouvidor, devidamente designado perante o Banco Central do Brasil e a CVM, tendo suporte das demais áreas internas como Jurídico, *Compliance* e Gerenciamento de Risco ("*Risk Management*").

O Ouvidor, adequadamente certificado conforme a legislação vigente, é responsável por registrar, comunicar, atender, receber, instruir, analisar, acompanhar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, solucionando e prestando esclarecimentos ao Demandante, de maneira rápida, eficiente e precisa dentro dos prazos exigidos na legislação vigente.

A Ouvidoria é formada pela Ouvidora Paula Paiva, certificada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), e se mantém atualizada, inclusive quanto à edição de novos normativos, e ainda, a Ouvidoria possui suporte de prestador de serviços para atendimento de ligações. O crescimento da área é mensurado conforme suas necessidades.

Em colaboração, o Jurídico e o *Compliance* prestam suporte técnico independente ao Diretor Responsável e à Ouvidoria, quando necessário. Por fim, a área de Gerenciamento de Risco - *Risk Management* é responsável por utilizar eventuais registros advindos da Ouvidoria para aprimorar processos e controles internos da instituição, monitorando os riscos vigentes.

Por fim, o Diretor Responsável é designado para assegurar o cumprimento do disposto na Resolução nº 4.860/2020.

2. Canais de Acesso à Ouvidoria BNY

Atualmente a Ouvidoria pode ser acessada pelo telefone 0800-021-9512, pelo e-mail ouvidoria@bny.com ou através do site www.bny.com.br. Tais formas de contato estão disponíveis em todos os materiais de divulgação utilizados pela instituição.

Além da Ouvidoria, o BNY conta com uma equipe de Serviço de Atendimento a Clientes e Usuários (SAC). O SAC pode ser acessado pelo telefone (21) 3219-2600 ou (11) 3050-8010 ou 0800 725 3219, através do site www.bny.com.br, ou ainda através do endereço de e-mail sac@bny.com. A equipe de Atendimento a Demandantes tem como objetivo sanar possíveis problemas informados pelos Demandantes no contato com a primeira instância.

O prazo para retorno ao Demandante na Ouvidoria é de no máximo 10 (dez) dias úteis.

Ainda, além das demandas recebidas através dos canais regulares de acesso à Ouvidoria, como mencionado acima, o atendimento prestado pela Ouvidoria pode abranger, excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário (SAC); e as demandas ou comunicações encaminhadas pelo

Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários (CVM), por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

No caso de direcionamento de qualquer demanda para o BNY Mellon Banco S/A, membro do Conglomerado do qual BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A. faz parte, ou ainda qualquer outra empresa do grupo BNY no Brasil, que não possuem obrigatoriedade regulatória ou legal de manter componente organizacional de Ouvidoria próprio, esta demanda será abrangida pelo presente serviço de Ouvidoria do BNY.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são registradas e acompanhadas em planilhas, monitoradas em relação aos prazos de resposta e o respectivo tratamento documentado nas pastas na rede de computadores do BNY, destinadas exclusivamente para este fim, quando aplicável (pois em alguns momentos, recebemos spam pelo canal de Ouvidoria).

3. Detalhamento do processo das formas de contato com a Ouvidoria

3.1 - Site da instituição – <https://www.bny.com.br/sf> - através do SAC e Ouvidoria:

Atualmente, o Demandante tem a opção de incluir uma nova demanda, com a opção de classificar sua mensagem em: Consultas Diversas, Elogios, Ouvidoria, Reclamações ou Solicitações. Alguns campos são de preenchimento obrigatório, tais como: nome, CPF, e-mail, telefone, assunto e mensagem.

Ao enviar a mensagem para a “Ouvidoria” no motivo de Contato, o sistema remete a mensagem para o e-mail ouvidoria@bny.com e o Demandante deve receber um e-mail contendo o número do protocolo do atendimento pela Ouvidoria e o prazo máximo para a demanda ser finalizada. Excepcionalmente, quando houver a necessidade de prorrogação desse prazo, o demandante será notificado do novo prazo, que não poderá exceder o igual período de 10 dias úteis.

Em caso de consulta de status de demanda da Ouvidoria, o Demandante deve informar o CPF e o número de protocolo da solicitação a ser consultada.

Quando uma nova e inicial demanda referente a Consultas Diversas, Elogios, Reclamações, Sugestões ou Solicitações é inserida, é direcionada ao SAC para cuidados da demanda com o objetivo de sanar possíveis problemas informados pelos Demandantes no contato com a primeira instância.

As respostas às mensagens são enviadas diretamente pelo SAC ou pela Ouvidoria, quando aplicável em cada caso, para o e-mail cadastrado pelo Demandante.

3.2 Pelo número de telefone 0800 021 9512

O Demandante é atendido diretamente pelo serviço de atendimento da Ouvidoria do BNY.

Todas as ligações são gravadas e armazenadas pelo período estabelecido na Regulamentação, possibilitando a consulta caso necessário.

Ao recebimento de ligações pela Ouvidoria, são solicitados os dados para identificação do Demandante e da demanda, assim como protocolo do SAC, para verificação da existência de alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), em geral, o mesmo é orientado a redirecionar sua demanda para o canal de 1ª instância. Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário podem ser abrangidas pelo atendimento prestado pela Ouvidoria.

Quando alguma demanda é de fato de Ouvidoria, são validadas as informações providas por telefone e enviado e-mail ao demandante com número de protocolo do atendimento pela Ouvidoria e orientações sobre o prazo de resposta, conforme definido na Legislação.

As respostas são enviadas diretamente para o e-mail cadastrado pelo Demandante.

3.3 Pelo e-mail ouvidoria@bny.com

Após recebimento de algum e-mail de Demandante, a Ouvidoria verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Demandantes), em geral, o mesmo é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância.

Quando alguma demanda é de fato de Ouvidoria, são validadas as informações constantes no e-mail e o Demandante recebe retorno via e-mail com número de protocolo do atendimento pela Ouvidoria e orientações sobre o prazo de resposta, conforme definido na Legislação.

4. Dos critérios utilizados para qualificar a procedência das demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria são qualificadas como: (i) improcedente, (ii) procedente solucionada e (iii) procedente não solucionada.

Os critérios utilizados pela Instituição para classificar a procedência das demandas de Ouvidoria são: (i) verificação se houve chamado prévio junto ao canal de primeira instância de atendimento da Instituição (SAC), ainda que não solucionado, seja em função de resposta não tempestiva ou não conclusiva; (ii) verificar se a demanda tem correlação com alguma linha de negócio da Instituição ou ainda, (iii) se foi enviada para o canal de atendimento adequado e responsável pela demanda ou o endereço eletrônico destinatário correto.

As demandas recebidas são reportadas pela Ouvidora, Paula Paiva, conforme aplicável, ao Diretor Responsável pela Ouvidoria, quando este não estiver incluído nas comunicações internas.

5. Seção estatística sobre as demandas registradas na Ouvidoria

No período de 1º de julho de 2024 à 31 de dezembro de 2024, foram recebidas um total de 27 (vinte e sete) demandas pela Ouvidoria BNY, todas classificadas de acordo com sua procedência e devidamente qualificadas, conforme quadro estatístico abaixo. Apresenta-se abaixo seção estatística sobre as demandas registradas no semestre:

Meses	Demandante	Número de Demandas	Tipo	Critério Procedência	Qualificação	Canal de Recebimento	Instituição	Evolução %
Julho	PJ	6	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	22.22%
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	CVM	DTVM	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Comunicação	Canal de atendimento não adequado	Improcedente	Email	DTVM	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Telefone	DTVM	
Agosto	PJ	8	Comunicação	Canal de atendimento não adequado	Improcedente	Email	DTVM	29.62%
	PJ		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	RDR-Bacen	Banco	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Telefone	DTVM	
	PJ		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Email	DTVM	
Setembro	PJ	4	Comunicação	Canal de atendimento não adequado	Improcedente	Email	DTVM	14.81%
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Comunicação	Canal de atendimento não adequado	Improcedente	Email	DTVM	
Outubro	PF	5	Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Email	DTVM	18.51%
	PF		Solicitação	Canal de atendimento não adequado	Improcedente	Email	DTVM	
	PF		Solicitação	Sem chamado prévio junto ao SAC	Procedente Não Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Telefone	DTVM	
	PJ		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	RDR-Bacen	DTVM	
Novembro	PF	1	Comunicação	Canal de atendimento não adequado	Improcedente	Email	DTVM	3.70%
Dezembro	PF	3	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	RDR-Bacen	DTVM	11.11%
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
	PJ		Comunicação	Canal de atendimento não adequado	Improcedente	Email	DTVM	
Total Semestre				27				100.00%

6. Medidas corretivas ou de aprimoramento sugeridas pela Ouvidoria

Neste semestre, não foram propostas aos órgãos de administração da Instituição, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas pela Ouvidoria.

7. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria do BNY no segundo semestre de 2024 foram eficazes, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento.

A instituição está inteiramente comprometida em atender as demandas dos Demandantes da melhor maneira e no menor prazo e, para isso, entendemos que a estrutura disponibilizada para a Ouvidoria está em conformidade com o formato da nossa Instituição.

Permanecemos à sua disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

Adriano Koelle

Adriano Koelle (Feb 4, 2025 10:30 GMT-3)

Eduardo Adriano Koelle

Diretor responsável pela Ouvidoria do BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A.

PaulaRCPaiva

PaulaRCPaiva (Feb 3, 2025 21:52 GMT-3)

Paula Paiva

Ouvidora do BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A.