

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

BNY MELLON SERVIÇOS FINANCEIROS DTVM S.A.

Rio de Janeiro, 27 de janeiro de 2026.

**Ref.: Relatório Semestral referente à Estrutura Organizacional da Ouvidoria: Data-Base Julho-Dezembro 2025.**

**1. Finalidade, missão e estrutura da Ouvidoria BNY**

Em conformidade com a Resolução nº 28, do Banco Central do Brasil, de 23 de outubro de 2020 ("Resolução nº 28") 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") tem instituído 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, comunicar-se com os componentes organizacionais internos para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, avaliar se a questão é procedente ou não, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o demandante seja respondido nos prazos estabelecidos, e 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, designado para assegurar o cumprimento do disposto na Resolução nº 28 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 receber, registrar, comunicar, atender, instruir, analisar, acompanhar, responder e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, solucionando e prestando esclarecimentos ao Demandante, de maneira eficiente e dentro dos prazos exigidos na legislação vigente.

A Ouvidoria é formada pela Ouvidora, certificada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), e se mantém atualizada, inclusive quanto à edição de novos normativos. Em caso de ausência da Ouvidora, área interna devidamente treinada para tratamento das demandas e em alinhamento com Ouvidora e o Diretor Responsável, atendem às demandas da Ouvidoria. O crescimento da área é mensurado conforme suas necessidades.

**2. Canais de Acesso à Ouvidoria BNY**

Atualmente a Ouvidoria pode ser acessada pelo telefone 0800-021-9512, pelo e-mail [ouvidoria@bny.com](mailto:ouvidoria@bny.com) ou através do site [www.bny.com/brazil](http://www.bny.com/brazil). 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/brazil](http://www.bny.com/brazil), ou ainda através do endereço de e-mail [sac@bny.com](mailto:sac@bny.com). A equipe de Atendimento a Clientes 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 de acordo com as regulamentações vigentes.

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 pela presente Ouvidoria do BNY.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são registradas e acompanhadas em planilha, 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, e conforme aplicável (pois spam recebido pelo canal de Ouvidoria não se encontra como objeto de tratamento).

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

#### **3.1 - Site da instituição - [www.bny.com/brazil](http://www.bny.com/brazil) - 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.

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.

Ao enviar a mensagem para a "Ouvidoria" no motivo de Contato, o sistema remete a mensagem para o e-mail [ouvidoria@bny.com](mailto: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.

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 pela 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 necessários para identificação do Demandante e da demanda, assim como protocolo do SAC, para verificação da existência de alguma reclamação/contato prévio 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 direcionadas inicialmente aos canais de atendimento primário podem ser abrangidas pelo atendimento prestado pela Ouvidoria.

Quando a demanda é de tratamento da 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](mailto:ouvidoria@bny.com)**

Após recebimento de e-mail de Demandante, a Ouvidoria verifica se já existe alguma reclamação/contato prévio 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 tratamento da 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.

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

## **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. A classificação de procedência ou improcedência da demanda recebida pela Ouvidoria se dá com base no motivo primário que levou a tal conclusão.

As demandas são qualificadas como improcedentes quando averiguado que não atendem a um ou mais dos critérios abaixo elencados. As demandas serão qualificadas como procedentes quando é seguido tratamento pela Ouvidoria, seja a demanda concluída com solução - 'procedente solucionada' ou 'não solucionada', de acordo com os critérios abaixo.

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 pelo SAC; (ii) verificar se a demanda tem correlação com linha de negócio da Instituição ou ainda, (iii) se foi direcionada para o canal de atendimento adequado.

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

## **5. Seção estatística sobre as demandas registradas na Ouvidoria**

No período de 1º de julho de 2025 à 31 de dezembro de 2025, foram recebidas um total de **36 (trinta e seis)** 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          | Tipo de Cliente | Quantidade | Tipo        | Tema              | Critério Procedência                                                                                        | Status da Demanda      | Canal de Recebimento | Empresa | Evolução % |
|----------------|-----------------|------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|---------|------------|
| Julho          | PF              | 7          | Solicitação | Diversos          | Canal de atendimento não adequado ou responsável pela demanda ou endereço eletrônico destinatário incorreto | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    | 19.44%     |
|                | PF              |            | Denúncia    | Demonstrativo     | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | CVM                  | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Reclamação  | Demonstrativo     | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Reclamação  | Conta/Cadastro    | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | Ouvidoria Site       | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Demonstrativo     | Não possui correlação com linha de negócio da Instituição                                                   | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Solicitação | Of. Judicial      | Canal de atendimento não adequado ou responsável pela demanda ou endereço eletrônico destinatário incorreto | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Fundos de Inv.    | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
| Agosto         | PF              | 9          | Reclamação  | Fundos de Inv.    | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | CVM                  | DTVM    | 25.00%     |
|                | PF              |            | Solicitação | Diversos          | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Demonstrativo     | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Fundos de Inv.    | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Solicitação | Demonstrativo     | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Solicitação | Diversos          | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Fundos de Inv.    | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Fundos de Inv.    | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Solicitação | Demonstrativo     | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
| Setembro       | PF              | 5          | Solicitação | Fundos de Inv.    | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    | 13.88%     |
|                | PJ              |            | Solicitação | Diversos          | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Solicitação | Demonstrativo     | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Solicitação | Diversos          | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Solicitação | Of. Judicial      | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
| Outubro        | PF              | 10         | Solicitação | Cadastro/Registro | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | BCB - RDR            | Banco   | 27.77%     |
|                | PF              |            | Denúncia    | Diversos          | Canal de atendimento não adequado ou responsável pela demanda ou endereço eletrônico destinatário incorreto | Improcedente           | Ouvidoria Site       | DTVM    |            |
|                | PJ              |            | Solicitação | Of. Judicial      | Canal de atendimento não adequado ou responsável pela demanda ou endereço eletrônico destinatário incorreto | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Reclamação  | Cadastro/Registro | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | BCB - RDR            | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Duv. Produtos     | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | Ouvidoria Site       | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Duv. Produtos     | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | Ouvidoria Tel        | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Fundos de Inv.    | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria Tel        | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Fundos de Inv.    | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria Tel        | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Diversos          | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria Tel        | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Solicitação | Diversos          | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria Tel        | DTVM    |            |
| Novembro       | PJ              | 2          | Solicitação | Demonstrativo     | Sem chamado prévio junto ao SAC                                                                             | Improcedente           | Ouvidoria - Email    | DTVM    | 5.55%      |
|                | PJ              |            | Solicitação | Fundos de Inv.    | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | Ouvidoria - Email    | DTVM    |            |
| Dezembro       | PF              | 3          | Reclamação  | Cadastro/Registro | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | BCB - RDR            | DTVM    | 8.33%      |
|                | PF              |            | Reclamação  | Cadastro/Registro | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | BCB - RDR            | DTVM    |            |
|                | PF              |            | Reclamação  | Cadastro/Registro | Referente linha de negócio da Instituição                                                                   | Procedente solucionada | BCB - RDR            | DTVM    |            |
| Total Semestre |                 |            |             |                   | 36                                                                                                          |                        |                      |         | 100.00%    |

## 6. Proposições - Medidas corretivas ou de aprimoramento sugeridas pela Ouvidoria

Neste semestre, foi proposta à Diretoria da Instituição o monitoramento do plano de revisão sobre a conciliação de registros de vínculos junto aos sistemas aplicáveis, em decorrência da análise das reclamações recebidas pela Ouvidoria. A proposta foi aprovada e encontra-se em processo de implementação.

## 7. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria

Com base no acima exposto, concluímos que os trabalhos da Ouvidoria do BNY no segundo semestre de 2025 foram eficazes, alinhados ao comprometimento da Instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento.

A Instituição está inteiramente comprometida em atender aos 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 disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

Eduardo Adriano Koelle  
Diretor responsável pela Ouvidoria do BNY

Paula Paiva  
Ouvidora do BNY