



RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

Segundo Semestre de 2025

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 segundo semestre de 2025.

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 julho de 2025 e 31 de dezembro de 2025, 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. A Ouvidoria da BRL TRUST identificou necessidade do envio de proposições aos órgãos de administração ao longo do Segundo Semestre de 2025. Dessa forma, medidas para aprimoração dos canais de atendimento estão sendo planejadas para implementação.

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 segundo semestre de 2025, a Ouvidoria da BRL TRUST registrou 36 contato diretos, distribuídos da seguinte forma:

Mês	Quantidade de chamados recebidos	Porcentagem
Julho	16	44,44%
Agosto	6	16,67%
Setembro	5	13,89%
Outubro	2	5,56%
Novembro	6	16,67%
Dezembro	1	2,77%
TOTAL	36	100%

Não recebemos contato recebido diretamente pelos canais da Ouvidoria da BRL TRUST no Segundo Semestre de 2025, sendo qualificado como procedente, sem solicitação por meio do canal primário de atendimento e que, portanto, não eram pertinentes à Ouvidoria. Dessa forma:

- 34 contatos são referentes ao Fale Conosco.
- 2 contatos são referentes a spans/propaganda.

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.

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 segundo semestre de 2025, 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.

Signed by:
LUIZ CARLOS NIMI
CFB250942642AD9...

BRL TRUST DTVM S.A.

Assinado por:
FELIPE PEREIRA UMI
D6BF014C9E8440A...

Rubricar
DDVSS