Docusign Envelope ID: 4FCA5C76-C357-8EB6-8091-4B404D0BFCCC

RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2026

Docusign Envelope ID: 4FCA5C76-C357-8EB6-8091-4B404D0BFCCC

Relatório Semestral de Ouvidoria
FIDD GROUP
(01/01/2026 a 30/06/2026)

Em cumprimento a Resolução nº 28/2020 do Banco Central do Brasil e Resolução nº 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliários, a FIDD Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. e a FIDD Administração de Recursos Ltda. (em conjunto "FIDD Group") divulga o relatório das atividades da ouvidoria do **1 º semestre de 2026.**

O presente relatório tem por objetivo de trazer transparência às ações e resultados alcançados, abordando aspectos quantitativos e qualitativos e mostrando condições adequada para o funcionamento da Ouvidoria e transparência nas relações de mercado e interação com seus cliente e usuário.

Este relatório é destinado a Diretoria, à auditória interna e divulgação pública na página da instituição.

A FIDD Group deixa claro que o canal de ouvidoria é responsável pelo atendimento tratamento e finalização das demandas dos clientes não satisfeito com o atendimento em primeira instância em nossa central de atendimento.

Contamos com os seguintes canais de atendimento, possibilitando ao cliente e usuário uma agilidade para reportar sua reclamação:

Telefone: **0800 277 6656**
e-mail: **fidd-ouvidoria@fiddgroup.com**
site: **https://www.fiddgroup.com/ouvidoria/**.

Atualmente a Ouvidoria da FIDD e composta por 2 (dois) integrantes, conforme relação abaixo:

Diretor Responsável: Bianca Benedetti Galvão de Araujo Borsato
Ouvidora: Elaine Gonçalves Magalhães Vieira

Todos os ouvidores estão devidamente capacitados e certificados para cumprir o seu papel de mediação de conflitos entre a instituição e os clientes e usuários.

Docusign Envelope ID: 4FCA5C76-C357-8EB6-8091-4B404D0BFCCC

No que se refere ao **1º semestre de 2026** constaram as reclamações e/ou solicitações de esclarecimentos, conforme relatório quantitativo abaixo:

1. Demandas do Período

No **1º semestre de 2026**, a Ouvidoria não recebeu reclamações procedentes por e-mail, site, telefone ou pelo RDR – Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil.

Foram recebidas

(i) 15 (quinze) demandas via email, direcionadas à equipe de atendimento ao investidor, administração fiduciaria, compliance, fund owner e/ou outras áreas da FIDD (canais de atendimento primário), mas erroneamente encaminhadas para o e-mail da Ouvidoria;

(ii) 3 (três) demandas via RDR – Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central, realizadas por pessoas físicas que não possuem qualquer relação com a FIDD.

As demandas foram distribuidas nos seguintes meses:

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA FIDD – SEGREGAÇÃO POR MÊS FIDD Group			
Mês	**Canal de Recebimento**		**Total**
	E-mail	**RDR Banco Central**	
Janeiro	3	1	4
Fevereiro	-	-	-
Março	1	1	2
Abril	3	-	3
Maio	5	-	5
Junho	3	1	4
Total	15	3	18

2. Evolução Percentual

Desde a implementação da Ouvidoria FIDD, até o final do semestre em questão, em 01 de janeiro a 30 de junho de 2026, foram registradas 18 demandas, conforme tabela.

Docusign Envelope ID: 4FCA5C76-C357-8EB6-8091-4B404D0BFCCC

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA FIDD – SEGREGAÇÃO POR PF E PJ E TIPO DE SOLUÇÃO FIDD Group							
Demandas	**Total**	**Pessoa Física**			**Pessoa Jurídica**		
		I	**PS**	**PNS**	**I**	**PS**	**PNS**
Ouvidoria	15	15	0	0	0	0	0
Bacen	3	3	0	0	0	0	0
Prazo médio para resposta (dias)		3 dias					

Legenda: I = improcedente | PS = procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

3. Avaliação da Qualidade do Atendimento

Considerando não ter havido demanda procedente registrada no período, não existem ainda dados relativos à avaliação do atendimento da Ouvidoria da FIDD.

4. Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas).

A Ouvidoria da FIDD atua com reporte diário ao Diretor de Ouvidoria, e realiza o atendimento das demandas recebidas, no âmbito das atribuições de controle, de acordo com o seguinte procedimento:

- Atendimento/ recebimento via 0800, RDR – Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central, e-mails, cartas etc.;
- Registro no sistema de Ouvidoria, gerando número de chamado e protocolo;
- Trâmites internos – contato com as áreas que têm ligação com a demanda;
- Envio da resposta formal e conclusiva para o cliente; e
- Avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for o caso, proposta de melhorias nos processos e procedimentos.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações, desde a criação da Ouvidoria até a presente data, entendemos que a estrutura utilizada hoje é apropriada às demandas recebidas.

Nos termos da regulamentação em vigor, os integrantes da Ouvidoria da FIDD, responsáveis pelo atendimento realizado no semestre, possuem certificação profissional e atualização periódica em Ouvidoria pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias.

Docusign Envelope ID: 4FCA5C76-C357-8EB6-8091-4B404D0BFCCC

5. Detalhamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria FIDD à Diretoria da Instituição.

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período, porém ressaltamos que o presente Relatório é enviado (i) pelo canal de comunicação interno e disponibilizado na rede aos Diretores e (i) por e-mail aos auditores internos.

Atenciosamente,

Assinado por:
Bianca B G A Borsato
475214E7CE4A496...

Bianca Benedetti Galvão de Araujo Borsato
Diretora de Ouvidoria

DocuSigned by:
Elaine Magalhães
C6984E3F8B5465...

Elaine Gonçalves Magalhães Vieira
Ouvidora

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 4FCA5C76-C357-8EB6-8091-4B404D0BFCCC
Status: Concluído
Assunto: Complete com o Docusign: 2026_1º Semestre_Relatório Ouvidoria.pdf
Envelope fonte:
Documentar páginas: 5
Assinaturas: 2
Certificar páginas: 2
Rubrica: 0
Assinatura guiada: Ativado
Selo com EnvelopeId (ID do envelope): Ativado
Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

Remetente do envelope:
Elaine Magalhães
R CARD ARCOVERDE 2450, ANDAR 4 CONJ 401 - PARTE
Sao Paulo, SP 05.408-003
elaine.magalhaes@fiddgroup.com
Endereço IP: 177.92.90.118

Rastreamento de registros

Status: Original
20/07/2026 13:23:27
Portador: Elaine Magalhães
elaine.magalhaes@fiddgroup.com
Local: DocuSign

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
Bianca B G A Borsato bianca.borsato@fiddgroup.com Diretora Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Assinado por: Bianca B G A Borsato 475214E7CE4A496... Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 2804:7f0:6780:c73e:d4b2:6750:2e06:fbd7	Enviado: 20/07/2026 13:24:49 Visualizado: 20/07/2026 13:39:11 Assinado: 20/07/2026 13:39:30

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Não oferecido através da Docusign

Elaine Magalhães elaine.magalhaes@fiddgroup.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	DocuSigned by: Elaine Magalhães C6984E3FBBF5465... Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 177.92.90.118	Enviado: 20/07/2026 13:24:49 Visualizado: 20/07/2026 13:25:07 Assinado: 20/07/2026 13:25:14

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
Não oferecido através da Docusign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	**Status**	**Registro de hora e data**
Evento de entrega do agente	**Status**	**Registro de hora e data**
Eventos de entrega intermediários	**Status**	**Registro de hora e data**
Eventos de entrega certificados	**Status**	**Registro de hora e data**
Eventos de cópia	**Status**	**Registro de hora e data**
Eventos com testemunhas	**Assinatura**	**Registro de hora e data**
Eventos do tabelião	**Assinatura**	**Registro de hora e data**
Eventos de resumo do envelope	**Status**	**Carimbo de data/hora**
Envelope enviado	Com hash/criptografado	20/07/2026 13:24:49

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope atualizado	Segurança verificada	20/07/2026 13:24:54
Envelope atualizado	Segurança verificada	20/07/2026 13:24:55
Entrega certificada	Segurança verificada	20/07/2026 13:25:07
Assinatura concluída	Segurança verificada	20/07/2026 13:25:14
Concluído	Segurança verificada	20/07/2026 13:39:30

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora