

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º semestre de 2025

### **I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA:**

A Ouvidoria da SENSO CORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S/A (“SENSO”) foi instituída em janeiro de 2010 e está disponível através do número de telefone 0800-878-8199 e em conformidade com os termos previstos na Resolução CMN n.º 4.860/2020 e na Resolução CVM 43, de 17/08/2021, que dispõem sobre a constituição e o funcionamento de ouvidoria pelas instituições financeiras.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria da SENSO atua como um canal de comunicação entre a instituição e os clientes, oferecendo respostas rápidas e de qualidade, de acordo com as necessidades e exigências dos clientes, inclusive na mediação de conflitos.

A SENSO constitui um canal de atendimento estritamente voltado para as questões não solucionadas por outros canais, funcionando, assim, como última instância de atendimento.

Até o encerramento do primeiro semestre, em 30 de junho de 2025, não foram registradas reclamações em nosso canal de ouvidoria, estando a nossa estrutura adequada para executar de forma eficiente as atribuições desse organismo de Ouvidoria.

### **II – ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA:**

No que se refere à infraestrutura temos a destacar que semestralmente a Gerente de Compliance elabora relatório de avaliação de controles do componente de Ouvidoria avaliando inclusive a recepção e encaminhamento de mensagens dos clientes em conjunto com o Diretor. Essa estrutura atende às nossas demandas atuais estando adequada à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

O atendimento do canal de Ouvidoria é de responsabilidade da Ouvidoria do Participante.

### **III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA:**

Considerando que não foram encaminhadas ocorrências para o conhecimento da Diretoria;

Considerando que a estrutura da Ouvidoria está compatível com a natureza e a complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Julgamos desnecessária a apresentação de propostas à Diretoria de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das eventuais reclamações recebidas.

#### **IV – CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE DA CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

Em observância às determinações regulamentares, que preveem a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, vimos informar que a nossa Ouvidora, Sra. Vivian Rocha Marriel possui Certificado de Ouvidoria emitido pela Associação de Bancos No Estado do Rio de Janeiro – Aberj e o mesmo está válido.

#### **V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS**

Neste primeiro semestre de 2025, não foi registrada ocorrência em nosso canal de Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 10 de julho de 2025

Vivian Rocha Marriel  
Ouvidor

Ricardo Pinto Nogueira  
Diretor de Ouvidoria