



COLUNA S.A DTVM

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

31 de Dezembro de 2025

I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da COLUNA S.A. DTVM está estruturada e em funcionamento em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020, encontrando-se disponível por meio do telefone 0800 799 9902, como canal independente e devidamente instituído para o recebimento, registro, instrução, análise e resposta às manifestações dos clientes e usuários de produtos e serviços da Instituição.

Com vistas a assegurar o cumprimento das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria atua como instância final de atendimento, responsável pelo tratamento das demandas não解决adas pelos demais canais de relacionamento da Instituição, inclusive por meio da mediação de conflitos, quando aplicável, observados os princípios da transparência, imparcialidade e tempestividade.

No período de referência, a atuação da Ouvidoria manteve-se compatível com a natureza, o porte, a complexidade das operações e o perfil de risco da Instituição, contando com estrutura, recursos e procedimentos adequados para o desempenho de suas atribuições regulamentares.

Até o encerramento do segundo semestre, em 31 de dezembro de 2025, não foram registradas demandas no Canal de Ouvidoria, inexistindo, portanto, registros de manifestações a serem tratadas no período avaliado.

II. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

No que se refere à infraestrutura, a Ouvidoria da COLUNA S.A. DTVM dispõe de sistema informatizado para o recebimento, registro, acompanhamento e encaminhamento das manifestações, cuja administração é realizada internamente pelo Ouvidor, assegurando o adequado controle e a rastreabilidade das informações.

A estrutura disponível mostra-se compatível com as demandas atuais da Instituição, bem como adequada à natureza, ao porte e à complexidade de seus produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Os sistemas aplicativos utilizados para o recebimento, registro, análise e tratamento das manifestações — abrangendo elogios, solicitações de informações, reclamações e sugestões dos clientes ou usuários dos produtos e serviços da Instituição — são terceirizados junto à empresa Conformitá Consultoria Empresarial – SISCOMPLIANCE, permanecendo a governança, o acompanhamento e a responsabilidade final sob a supervisão da Ouvidoria.

III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA

Considerando que, no período de referência, não foram registradas demandas no Canal de Ouvidoria, bem como que a estrutura organizacional e operacional da Ouvidoria se encontra compatível com a natureza, o porte e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição, não se fez necessária a submissão à Diretoria de proposições relativas à adoção de medidas corretivas ou ao aprimoramento de procedimentos e rotinas.

Dessa forma, a Ouvidoria avaliou que não houve, no período, fatos ou manifestações que justificassem recomendações específicas à Administração, permanecendo os controles e processos vigentes considerados adequados.

IV – CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE DA CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

Em observância ao disposto no art. 16 da Resolução BCB nº 28/2020, que estabelece a obrigatoriedade de certificação dos integrantes da Ouvidoria, informamos que a Ouvidora da COLUNA S.A. DTVM possui a certificação exigida pela regulamentação vigente, encontrando-se devidamente capacitada e habilitada para o exercício de suas atribuições.

V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS

Até o encerramento do período de referência, em 31 de dezembro de 2025, não foram registradas ocorrências no Canal de Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 14 de janeiro de 2026.

Atenciosamente,

Marcelle M. Nardino.

Marcelle Mascaro Nardino

Diretora