



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2025

O presente Relatório da Ouvidoria do 1º semestre de 2025 reflete a atuação da Ouvidoria da sim;paul Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A. (“sim;paul Investimentos”) no decorrer deste período, em conformidade com o art. 13 da Resolução BCB nº 28/2020.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso de atuar como um canal de comunicação entre a sim;paul Investimentos e seus clientes, inclusive na prevenção e mediação de conflitos, de maneira a possibilitar, com agilidade e eficiência necessárias, o registro de críticas, denúncias, sugestões e reclamações, bem como o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas.

A Ouvidoria tem por missão assegurar a adequada atenção às manifestações dos usuários, observando os princípios da transparência, imparcialidade e tempestividade, promovendo a melhoria contínua da experiência do cliente e servindo como fonte estratégica para aprimoramento dos produtos, serviços e processos da sim;paul Investimentos.

Seguimos empenhados em proporcionar um ambiente seguro e confiável para todos os nossos clientes, promovendo práticas empresariais éticas e responsáveis.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria é responsável pela governança das reclamações no canal Ouvidoria e intermediadas pelos Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor.

Realiza atendimento de última instância para os casos em que o cliente já teve sua reclamação tratada pela Central de Atendimento e não ficou satisfeito com a solução.

Posicionamento institucional: A Ouvidoria está vinculada diretamente à Alta Administração e possui autonomia para reportar suas análises, conclusões e recomendações à Diretoria Estatutária.

Equipe dedicada: 2 profissionais com dedicação exclusiva e capacitação contínua em mediação de conflitos, regulação do mercado financeiro e defesa do consumidor.

Diretora de Ouvidoria: Paula Mattos Lucchetta

Ouvidora: Dielle Resena de Lemos

Ferramentas tecnológicas: Sistema EXATUS.NET – módulo de workflow para gestão das manifestações, integração com e-mail e relatórios customizados de indicadores.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

0800-774-2006

E-mail: ouvidoria@simpaul.com.br

Formulário eletrônico, disponível no website, seção Ouvidoria.



ATENDIMENTOS REALIZADOS:

I. Análise Quantitativa

No primeiro semestre de 2025, foram registrados 19 atendimentos, sendo 4 por meio do canal da Ouvidoria e 15 pelo Sistema de Registro de Demanda do Cidadão do Banco Central.

- **Percentual de manifestações respondidas no prazo legal:** 100% respondidas em até 10 dias úteis;
- **Reclamações:** 100% improcedentes

Neste período, não ocorreram ligações telefônicas para a Ouvidoria com relação a denúncias, ações, medidas judiciais ou extrajudiciais, junto a órgãos de defesa do consumidor, ou outro órgão público ou privado, não havendo a necessidade de proposição a esta Diretoria de medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas adotados pela Ouvidoria da sim;paul Investimentos.

Em relação ao semestre anterior houve um aumento expressivo de reclamações, de 2 para 19 demandas (850%), reflexo da escala da operação e consolidação da operação com a Binance.

II. Análise Qualitativa

As reclamações em sua totalidade estavam relacionadas a golpes, fraudes ou estelionatos relativos a terceiros se passando por representantes de criptoativos e, também, dificuldades técnicas para acesso à plataforma da Binance. Nesse sentido, nenhuma das reclamações estava relacionada com a operação da sim;paul.

A sim;paul estreitou a comunicação com a Binance com o objetivo de dar mais esclarecimentos aos reclamantes.

A Ouvidoria recomenda o fortalecimento das ações de comunicação e mitigação de riscos reputacionais decorrentes de terceiros não autorizados. Sugere-se também incluir cláusulas contratuais de resposta tempestiva com parceiros em situações de impacto direto nos clientes da sim;paul.

Sendo o que nos cabia relatar, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta ativa, a mediação qualificada de conflitos e a busca contínua por excelência no atendimento. Permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais julgados necessários.

Porto Alegre, 02 de julho de 2025.

Assinado por:

Paula Mattos Lucchetta

706A7D36D443435...

Paula Mattos Lucchetta
Diretora