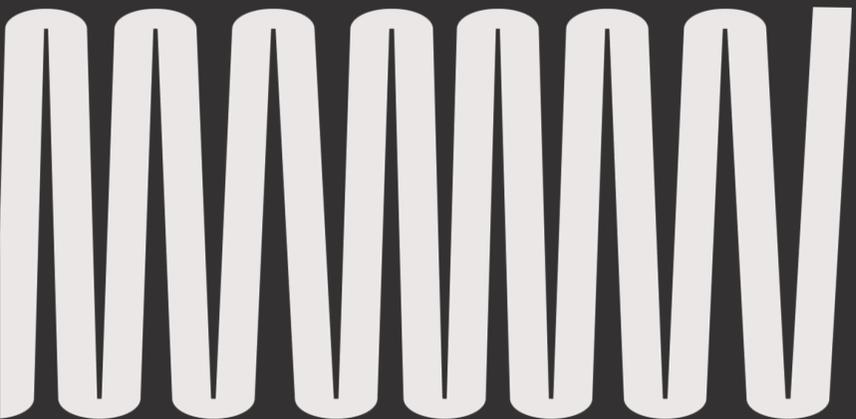


1º Semestre de 2025

Relatório de Ouvidoria



warren
Investimentos

warren Renda

Índice

- 01 Apresentação e Nossa História
- 02 Missão e Objetivo
- 03 Estrutura da Ouvidoria e Atuação
- 04 Canais de Atendimento
- 05 Ouvidoria em Números
- 06 Ações e Propostas da Ouvidoria
- 07 Disposições Finais

01. Apresentação

O Relatório Semestral da Ouvidoria (“Relatório”) tem o intuito de consolidar os dados relativos aos atendimentos prestados pela ouvidoria das empresas do grupo Warren (“Ouvidoria Warren”), quais sejam: Warren Corretora de Valores Mobiliários e de Câmbio Ltda., inscrita sob o CNPJ nº 24176946000171 (“Warren Corretora”), e Renascença Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda, inscrita sob o CNPJ nº 62.287.735/0001-03 (“Warren Rena”, sendo em conjunto com Warren Corretora denominadas “Warren”).

O presente Relatório é elaborado conforme a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020, e a Resolução CVM nº 43 de 17 de agosto de 2021. Neste Relatório apresentamos: (i) uma visão geral sobre a estrutura da Ouvidoria Warren; (ii) indicadores da Ouvidoria Warren; e (iii) o mapeamento de oportunidades de melhorias a partir da manifestação dos clientes.

01. Nossa História



02. Missão e Objetivo

O objetivo da Ouvidoria Warren é prestar atendimento de excelência com a garantia de uma solução definitiva das demandas, salvaguardar os direitos dos clientes e atuar como o canal de comunicação, inclusive como mediador de conflitos.

Alinhamos expectativas e adequamos a atuação da Ouvidoria Warren de acordo com as informações extraídas dos atendimentos realizados, por meio da atuação direcionada, da simplificação dos conflitos e da transparência na relação da Warren com seus clientes. Busca-se atuar como um agente transformador, de modo a garantir a melhor experiência dos clientes, com segurança e compreensão, atuando como protagonista desta jornada, com cortesia e generosidade.

Nossa missão é garantir aos clientes um serviço contínuo, aperfeiçoado e de acordo com a legislação vigente. A jornada de atendimento na Ouvidoria Warren se dedica a prestar aos clientes uma solução assertiva e tempestiva. Dessa forma, trabalhamos fortemente em conjunto com as áreas de suporte para garantir um tempo médio de resposta satisfatório ao cliente.

A Ouvidoria Warren tem como missão resolver o problema do cliente de forma definitiva e identificar oportunidades de correção ou de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

03. Estrutura e Atuação

A Ouvidoria da Warren Corretora conta com o Sr. André Gusmão como Diretor Responsável, e a Ouvidoria da Warren Rena conta com o Sr. Bruno Fonseca como Diretor Responsável.

A Ouvidora da Warren é a Sra. Adriellen Moraes.

A qualificação do profissional de Ouvidoria é essencial para que a atuação do atendimento seja de excelência, com vista à satisfação do cliente e a performance do atendimento.

A atuação da Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes para todas as empresas do Grupo. A Ouvidoria tem como objetivo prestação de atendimento, por meio de uma reanálise da demanda respondida pelo canal primário de atendimento.

Dessa forma, a Ouvidoria consolida seu papel como instância imparcial, fortalecendo a confiança dos clientes. Sua atuação contribui diretamente para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Warren.

04. Canais de Atendimento

Um dos principais objetivos da Ouvidoria é tornar-se disponível para os clientes de modo fácil. Dessa forma, contamos com diferentes canais de atendimento ao cliente, de modo a não sobrecarregá-los.

A Ouvidoria Warren conta com canais de atendimento personalizados e com atuação independente, sendo as formas de acesso disponibilizadas aos clientes de atendimento de última instância:

1. BACEN
2. SAC - CVM
3. Atendimento B3
4. Tratamento de demandas via Ouvidoria (e-mail, formulário e atendimento telefônico).

O atendimento da Ouvidoria Warren tem como missão ser o canal para informações, sugestões e reclamações dos clientes.

O cliente poderá acessar a Ouvidoria, por meio do atendimento telefônico, pelo número de telefone: 0800-6054-900 e pelo e mail: ouvidoria@warren.com.br.

Todos os contatos estão disponíveis no site: warren.com.br.

05. Ouvidoria em Números

O atendimento é segmentado por pessoa física e jurídica e segregado por temas. As demandas dos clientes são qualificadas como improcedente, procedente e procedente não solucionada, sendo os critérios utilizados para essa classificação:

Improcedente: demanda não relacionada aos produtos e serviços da Warren e/ou conteúdo reclamado sem amparo legal ou regulamentar.

Procedente: demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis (para os casos que chegam através dos canais de Ouvidoria Warren), ou respeitando a data limite para resposta (para casos que chegam através dos canais da CVM e RDR do BACEN).

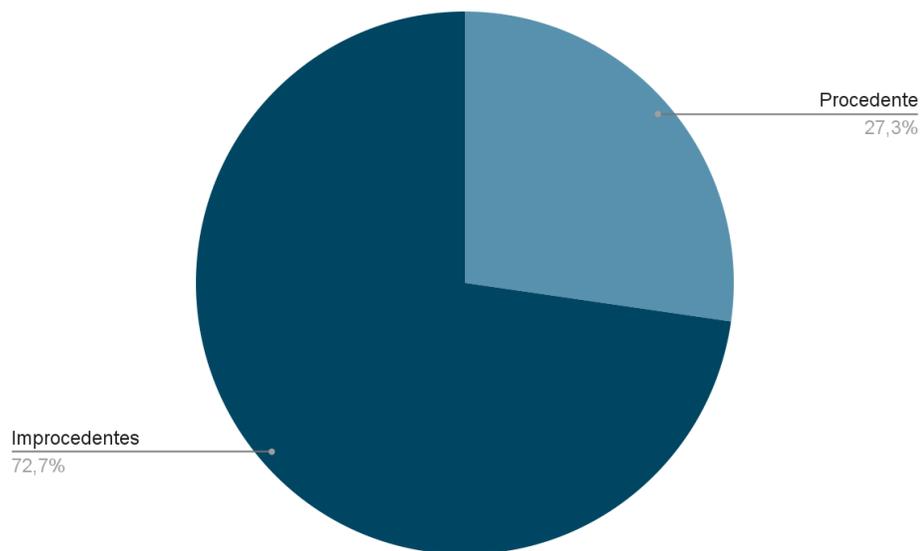
Procedente não solucionada: demandas que, embora não sejam procedentes, não foi possível o atendimento a contento ao pedido ou necessidade do cliente.

A maioria dos atendimentos são decorrentes de interlocução direta com o cliente.

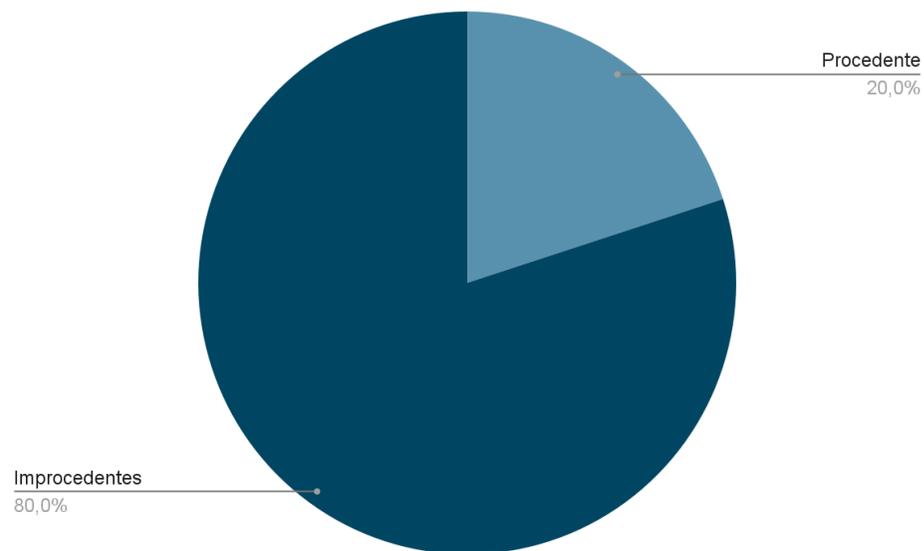
No 1º semestre de 2025, a Warren Corretora recebeu 28 (vinte e oito) demandas de seus clientes e a Warren Rena recebeu 10 (dez) demandas, registradas tanto nos canais da Ouvidoria Warren, como também junto aos canais de reclamação oferecidos aos clientes pelos órgãos reguladores (CVM, Banco Central – RDR e B3), cujos indicadores compreendem nas classificações a seguir:

Classificação das demandas

Warren Corretora Tipos de Solução:



Warren Rena Tipos de Solução:

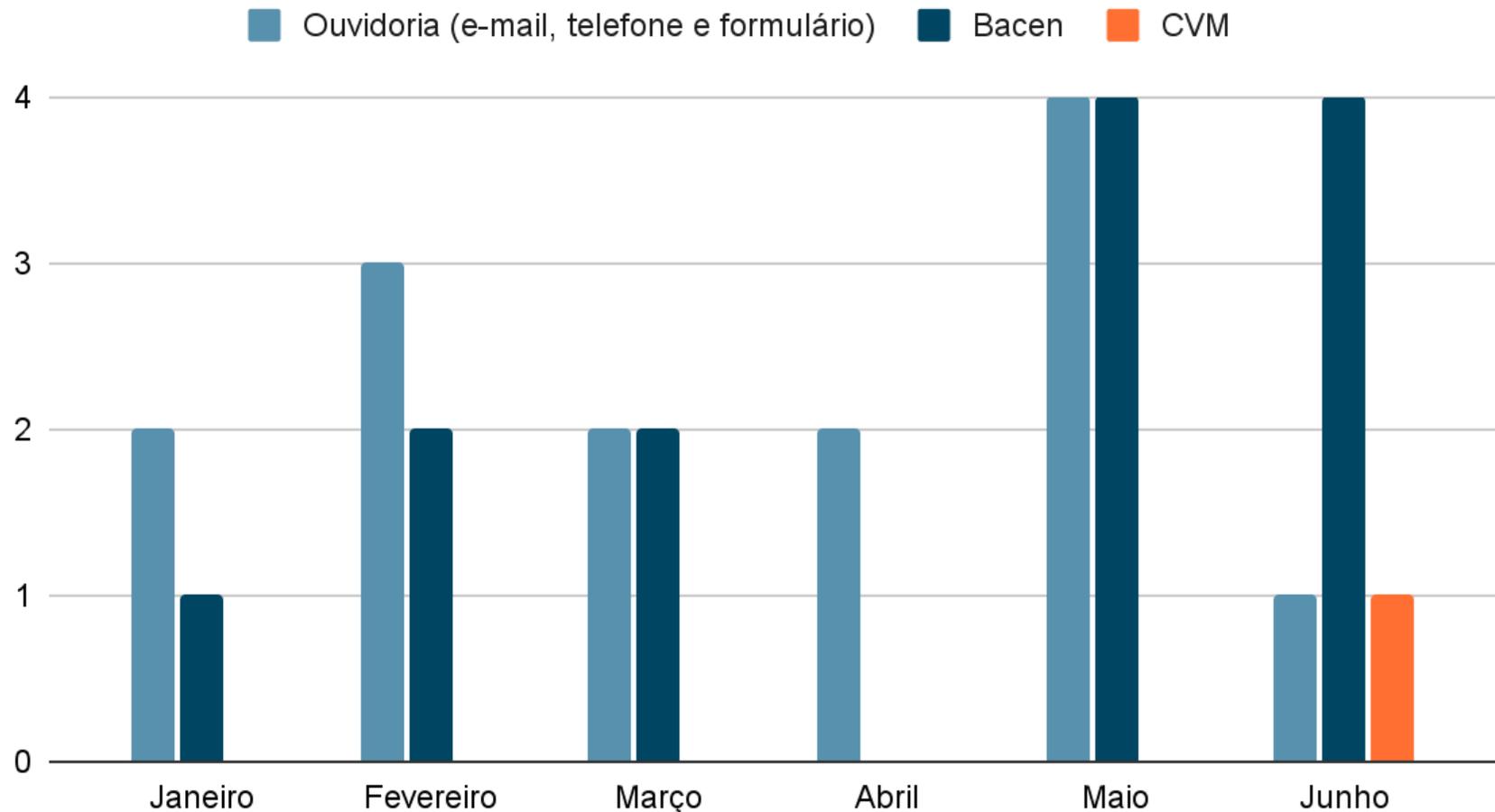


Nota: 28 demandas foram recebidas pelos Canais de Atendimento da Ouvidoria Warren Corretora, sendo 3 procedentes, 25 improcedentes, pois não foi possível identificar amparo legal para o conteúdo reclamado e 0 foram procedentes não solucionadas.

Nota: 10 demandas foram recebidas pelos Canais de Atendimento da Ouvidoria Warren Rena, sendo 2 procedentes, 8 improcedentes, pois não foi possível identificar amparo legal para o conteúdo reclamado e 0 foram procedentes não solucionadas.

Reclamações por Canais de Atendimento da Warren Corretora:

Números do Primeiro Semestre de 2025 - Warren Corretora

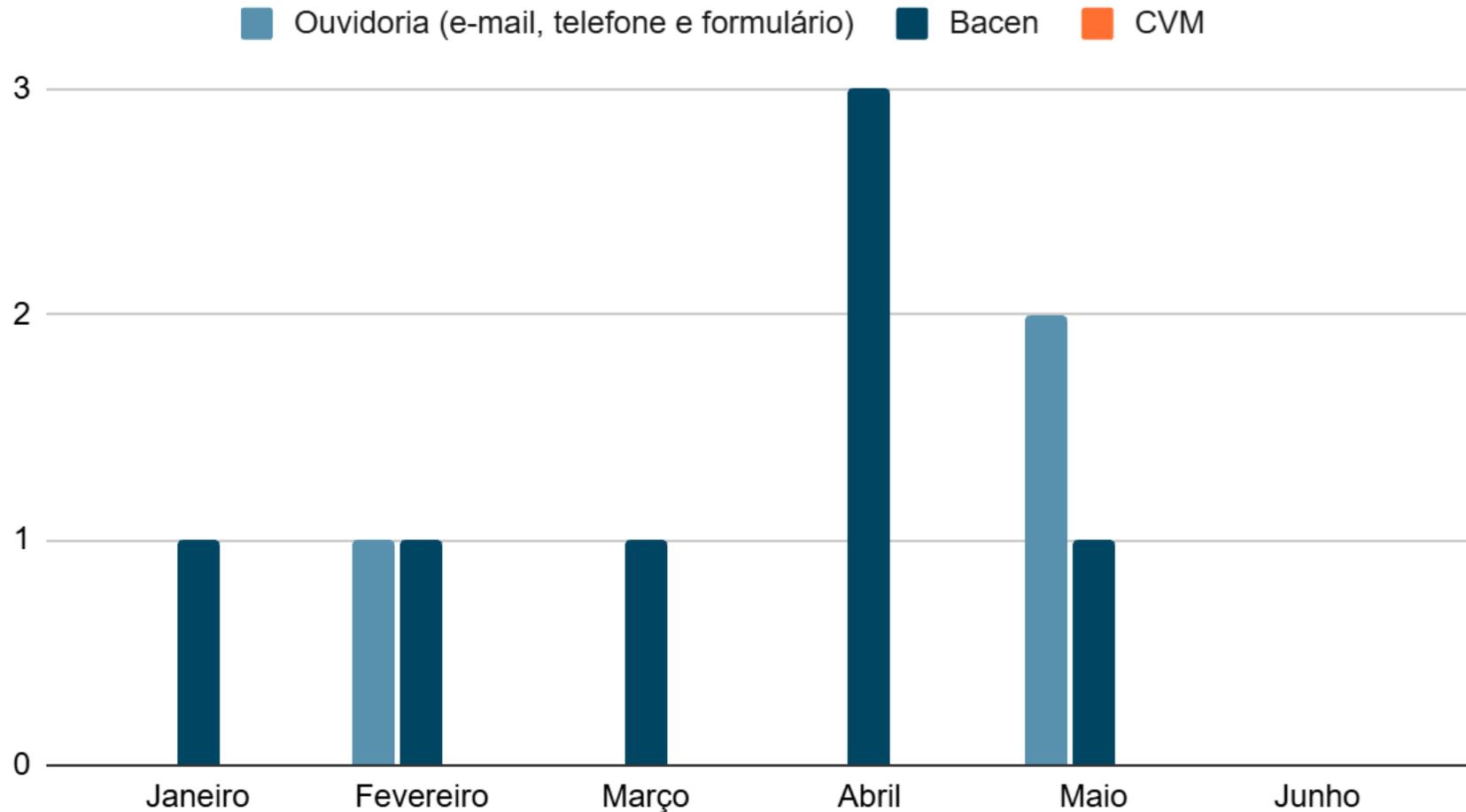


Nota: Em janeiro recebemos 3 reclamações (1 Bacen e 2 Ouvidoria), no mês de fevereiro tivemos 5 ocorrências (2 Bacen e 3 Ouvidoria), em março tivemos um aumento para 4 reclamações (2 Bacen e 2 Ouvidoria). Já no mês de abril tivemos 2 ocorrências (2 Bacen). Em maio foram 8 ocorrências (4 Bacen e 4 Ouvidoria). Após, foi verificada uma redução no registro das reclamações, sendo registradas 6 ocorrências no mês de junho (4 Bacen, 1 Ouvidoria e 1 CVM).

Total de 28 reclamações.

Reclamações por Canais de Atendimento da Warren Rena:

Números Primeiro Semestre de 2025 - Renascença



Nota: Em janeiro recebemos 1 reclamações, no mês de fevereiro tivemos 2 ocorrências, em março 1 reclamações. Já no mês de abril, as ocorrências aumentaram para 3. Em maio tivemos 3 ocorrências. Após, foi verificada uma redução no registro das reclamações, sendo registradas 0 ocorrências no mês de junho.

Total de 10 reclamações.

06. Ações e Propostas Ouvidoria

Principais Ações Atuais da Ouvidoria:

- 1. Elaboração de Relatórios Periódicos e Promoção da Transparência Institucional:**
A Ouvidoria Warren elabora e divulga relatórios regulares com informações consolidadas sobre demandas e propostas recebidas pelos clientes e medidas adotadas, promovendo a transparência e o fortalecimento da governança.
- 2. Acompanhamento Sistemático de Casos em Reuniões Quinzenais:**
Realiza o monitoramento contínuo dos casos em aberto por meio de reuniões quinzenais com as áreas envolvidas, garantindo o alinhamento, a celeridade nas respostas e o encaminhamento adequado das demandas.
- 3. Monitoramento da Qualidade do Atendimento ao Cliente:**
Acompanha os indicadores de desempenho dos canais de atendimento, analisando a experiência do cliente e identificando oportunidades de melhoria nos processos, contribuindo para a excelência no relacionamento com o público.

06. Ações e Propostas da Ouvidoria

Principais Propostas Implementadas para Ouvidoria 2024/2025:

1. Implementação do Questionário de Satisfação do Cliente (CSAT);
2. Aplicação de pesquisa de satisfação ao final de atendimentos realizados via canais oficiais (chat, e-mail, telefone);
3. Resultados usados como base para treinamentos e ajustes operacionais.

Acatadas e ainda não implementadas 2025:

1. Implantação de Painel de Indicadores da Ouvidoria (Dashboard Dinâmico).

Objetivo: Aprimorar o monitoramento da qualidade do atendimento e facilitar a visualização dos principais dados operacionais da Ouvidoria.

Justificativa: Atualmente, a análise de dados é feita com base em relatórios consolidados. A implementação de um painel interativo permitirá análise em tempo real, maior agilidade na identificação de gargalos, e tomada de decisão baseada em dados.

2. Formalização de Plano de Ação Corretiva com Prazos para Propostas Acatadas.

Objetivo: Estabelecer um fluxo padronizado para garantir o acompanhamento e a efetiva implementação das propostas da Ouvidoria que foram acatadas, mas ainda não executadas.

Justificativa: Atualmente, a Ouvidoria Warren acompanha os casos em reuniões quinzenais, mas não há um modelo formal para gestão de prazos e ações corretivas específicas. A padronização promoverá maior comprometimento das áreas responsáveis, transparência nos prazos e previsibilidade na resolução das demandas.

As propostas aprovadas e ainda não implementadas serão concluídas até 30 de julho de 2026.

07. Disposições Finais

A Ouvidoria Warren busca constante melhoria na resolução das demandas e melhor experiência de atendimento aos clientes. A partir deste presente Relatório e do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Warren, será, conforme aplicável, elaborado o plano de ações e estratégias visando a melhoria no atendimento com objetivo de sanar as demandas apresentadas pelos clientes de maneira mais eficiente.

Os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria no 1º semestre de 2025 demonstram eficácia satisfatória, uma vez que, ainda diante do aumento das ocorrências registradas, quando comparada ao 2º semestre de 2024, todas as demandas foram devidamente analisadas e tratadas, não apresentando casos não solucionados. Adicionalmente, a Ouvidoria Warren demonstra que possui estrutura adequada para o cumprimento das exigências legais e regulatórias aplicáveis, no que tange ao número de colaboradores, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração o número atual de clientes, a natureza dos serviços prestados e a expertise de seu time.

Este Relatório, nos termos da Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020, é submetido à apreciação da Auditoria Interna e da Diretoria Executiva da Warren Corretora e Warren Rena pelos seus respectivos Diretores de Ouvidoria .

WARREN DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS
E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

André Capitani Gusmão
Diretor de Ouvidoria

RENASCENÇA DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS
E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

Bruno Fonseca
Diretor de Ouvidoria

Atenciosamente,
Ouvidoria Warren

Warren
Investimentos

Warren Rena

warren.com.br e dtvm.com.br