



Relatório Semestral Ouvidoria ↗

2º Semestre 2025



eqi.com.br



1 História e Valores

2 Introdução

3 Apresentação

4 Canais de Atendimento – Ouvidoria

5 Desempenho

6 Considerações Finais

➤ pensado pra você ir além

1

História e Valores



História e Valores

História

A EQI Investimentos foi constituída como escritório de Agentes Autônomos chamado Índice Investimentos em 2008.

Em 2014, foi criado o blog Eu Quero Investir, para contribuir com o crescimento da marca.

Em junho de 2017, a EQI Investimentos segregou as atividades de assessoria e notícias para os investidores. No mesmo ano, aconteceu a fusão com os escritórios da Clamber Investimentos, de Florianópolis, e da AKF Investimentos, de Joinville.

Em agosto de 2020 a EQI Investimentos se juntou ao BTG Pactual. No ano de 2021, a EQI Investimentos requereu junto ao Banco Central do Brasil (“BACEN”) o pedido de constituição da EQI Investimentos Corretora de Títulos e Valores Mobiliários. Em maio de 2023 o BACEN outorgou autorização de funcionamento da EQI Investimentos CTVM S.A.

História e Valores

Nossos valores

Confiança

Servir

Eficiência

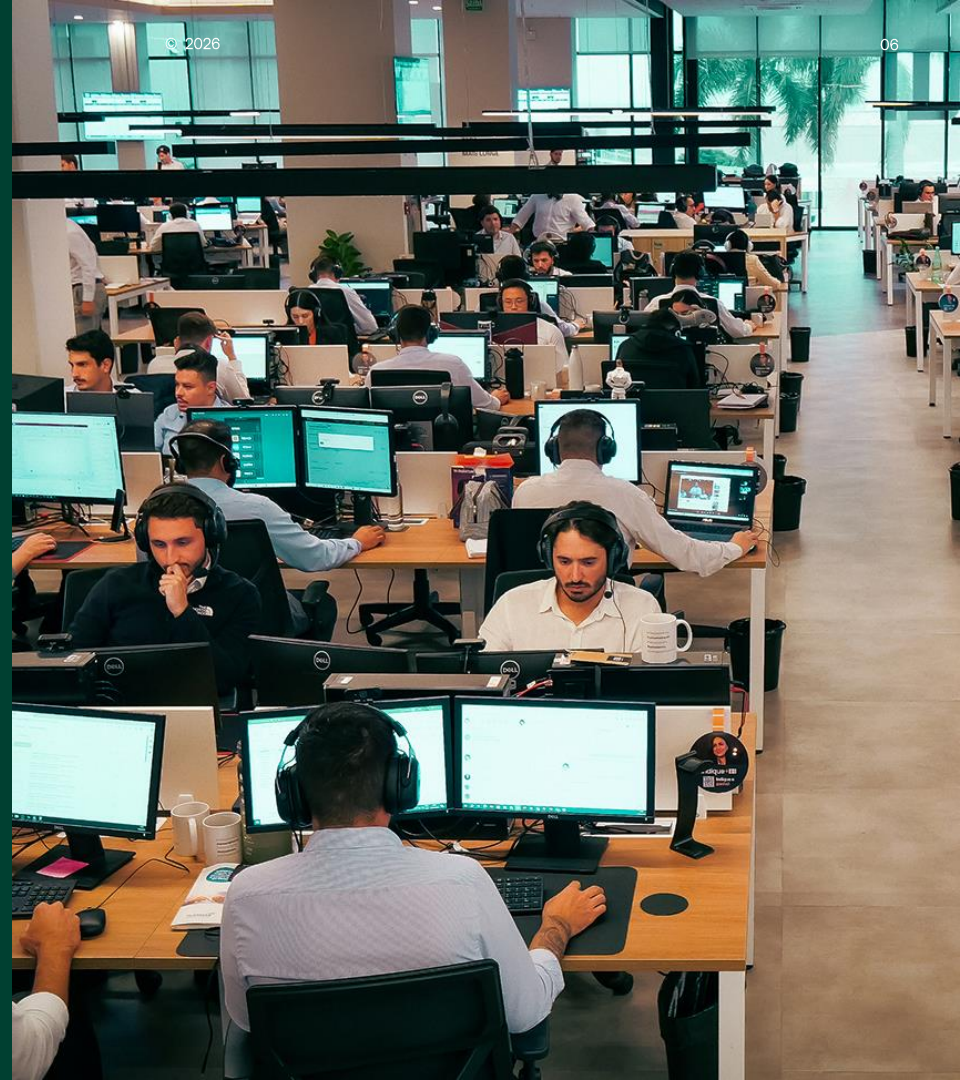
Pensamento de longo Prazo

Inovação

➤ pensado pra você ir além

2

Introdução



Introdução

Em conformidade com a Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional - CMN, de 23 de outubro de 2020, e a Resolução CVM nº 43 da Comissão de Valores Mobiliários - CVM, de 17 de agosto de 2021, apresentamos o Relatório Semestral de Ouvidoria (“relatório”), referente à data-base de 30 de junho de 2025.

O relatório visa prover um descritivo da manutenção do componente organizacional de Ouvidoria da EQI Investimentos, e avaliará a sua eficácia e comprometimento, além da adequação quantitativa, qualitativa, estrutural e funcional. Detalhará reclamações consideradas significativas ou crônicas, assim como as respectivas soluções adotadas e prazos de implantação.



➤ pensado pra você ir além

3

Apresentação



Apresentação

Estrutura e atribuições

A estrutura da Ouvidoria da EQI Investimentos é composta por um Diretor responsável e um Ouvidor, devidamente designados perante o Banco Central e a Comissão de Valores Mobiliários, que contam com o suporte das demais áreas de controles independentes, principalmente, Jurídico e Compliance.

Apresentação

Independência e ampla divulgação

O componente organizacional da Ouvidoria é completamente independente. O diretor responsável da EQI Investimentos ocupa a posição de Diretor, responsável pela área de Tecnologia, e o Ouvidor não desempenha funções adicionais em áreas de negócio ou de controle da Instituição. As três principais áreas de suporte acima mencionadas também são independentes.

A existência da Ouvidoria e os respectivos meios de acesso são divulgados aos Clientes por meio do sítio de Internet da EQI Investimentos, contratos e correspondência periódica. O serviço de discagem direta gratuita e o formulário eletrônico asseguram o livre acesso dos Clientes ao serviço. Correspondências enviadas a quaisquer dos endereços da EQI Investimentos são redirecionadas imediatamente aos Ouvidores para tratamento.

Tratamento das Reclamações

As reclamações são tratadas em 7 (sete) estágios, quais sejam:

- 1 Recepção, registro e feedback inicial ao Cliente (i.e.: “reclamação recebida e protocolada”);
- 2 Comunicação aos responsáveis;
- 3 Avaliação detalhada pelos responsáveis e proposta da solução/ação corretiva do problema;
- 4 Implementação da solução/ação corretiva do problema;
- 5 Feedback intermediário e final ao Cliente ou reclamante;
- 6 Arquivo dos processos; e
- 7 Relatório periódico.

➤ pensado pra você ir além

4

Canais de Atendimento



Canal de Ouvidoria

Ouvidoria

A Ouvidoria da EQI Investimentos é um canal de atendimento de segunda instância e está dedicada a atender chamados que não foram solucionados nas vias primárias.



0800 770 0190



Formulário para contato eletrônico:
ajuda.eqi.com.br/s/ouvidoria

Atendimento de segunda a sexta-feira,
das 09h às 18h (exceto feriados)

➤ pensado pra você ir além

5

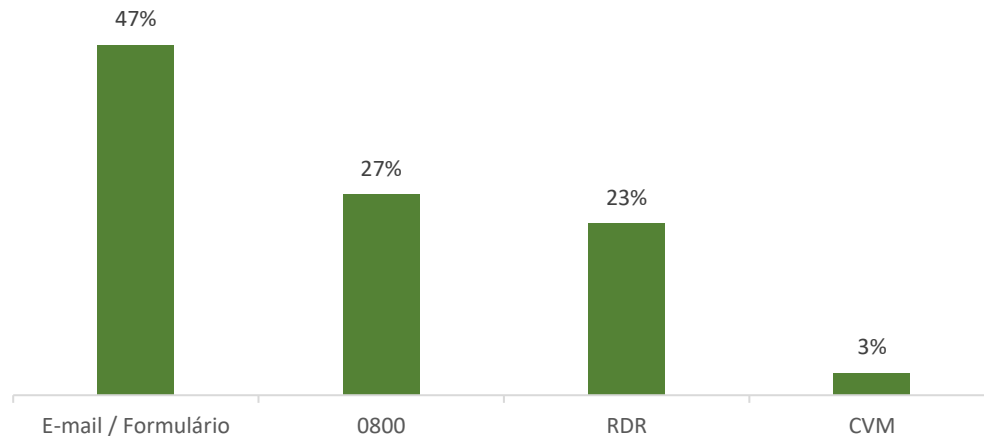
Desempenho



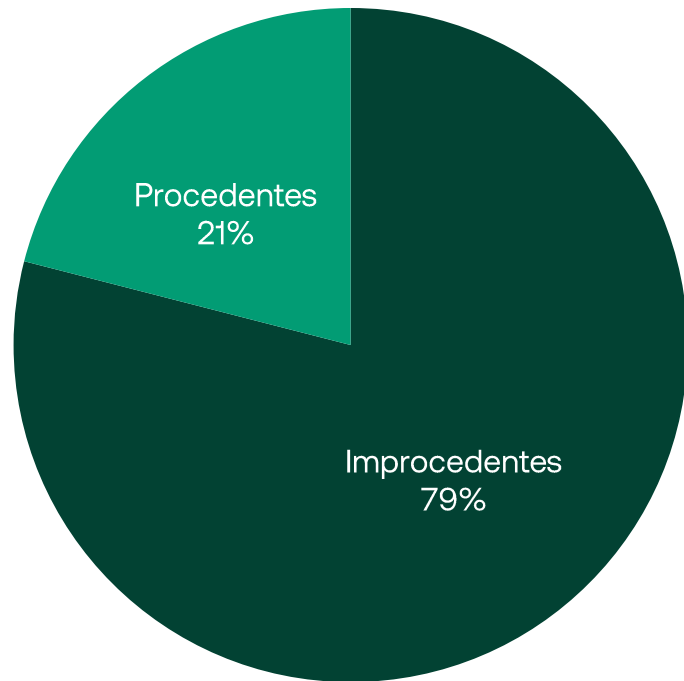
Desempenho

Durante o Segundo semestre de 2025, tivemos 62 manifestações.

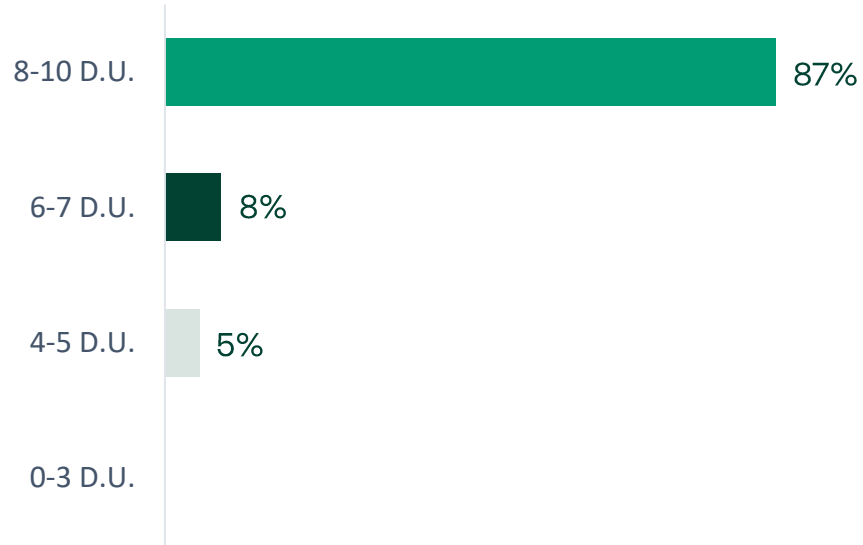
CANAIS ATENDIDOS PELA OUVIDORIA - 2º SEM 2025



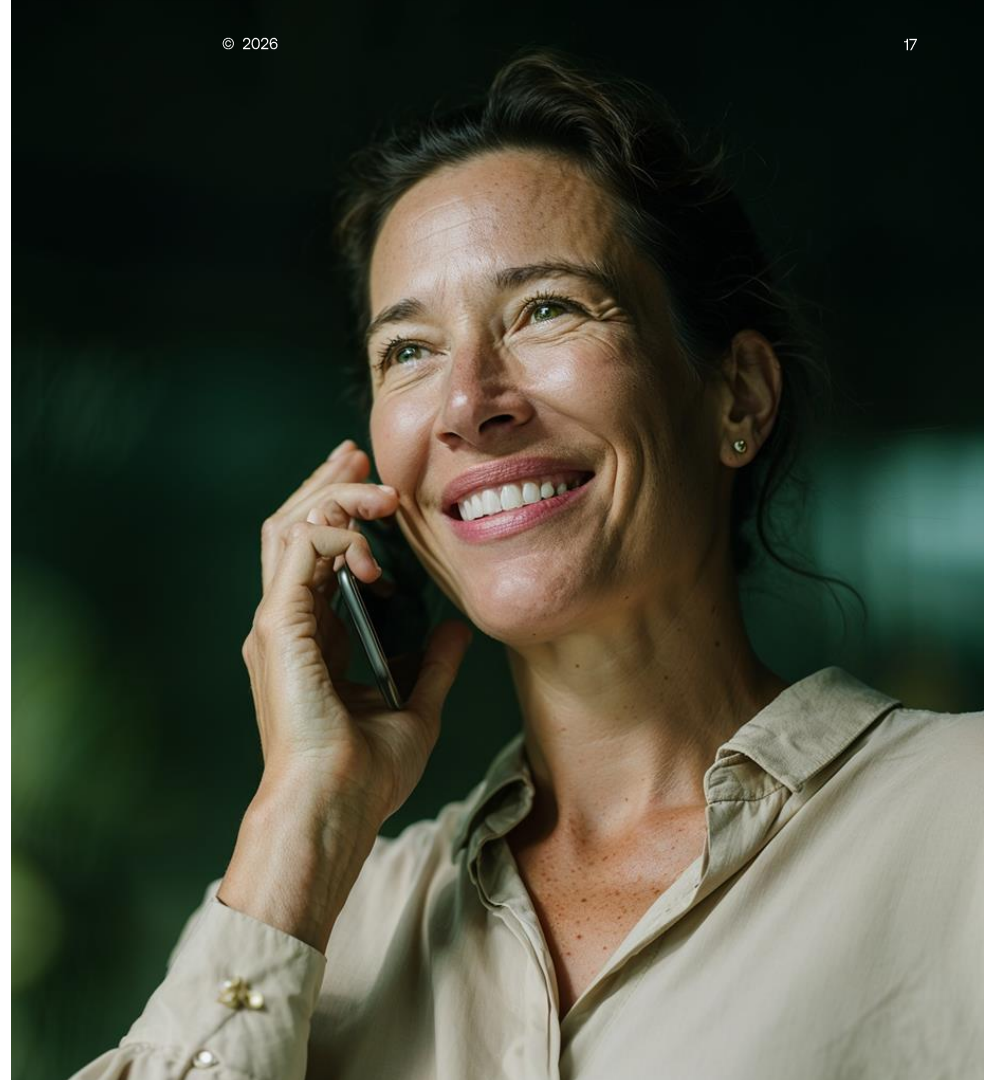
Desempenho



Desempenho



Prazo médio de atendimento
de 9 dias úteis



➤ pensado pra você ir além

6

Considerações Finais



Considerações Finais

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no semestre foram eficazes, inclusive, quanto ao empenho da Instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento. A estrutura acima detalhada mostrou-se adequada e apta para gerir as demandas da EQI Investimentos.

Acompanhar o crescimento no número de reclamações é fundamental para atuar nas adequações necessárias para que a Ouvidoria continue fazendo um atendimento com eficiência e qualidade. Recomenda-se que as informações extraídas das reclamações sejam usadas para um contínuo aprimoramento.



EQI

Internal Use Only



eqi.com.br



[instagram.com/eqiinvestimentos](https://www.instagram.com/eqiinvestimentos)



[youtube.com/c/eqiinvestimentos](https://www.youtube.com/c/eqiinvestimentos)



[facebook.com/eqiinvestimentos](https://www.facebook.com/eqiinvestimentos)



[linkedin.com/company/eqi-investimentos](https://www.linkedin.com/company/eqi-investimentos)