RELATÓRIO DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2025

Elaborado pelo Diretor Responsável

Tullett Prebon Brasil Corretora de Valores e Câmbio Ltda.

Classification: Confidential

Conteúdo

1. Estrutura Organizacional 3
2. Estrutura e Atuação da Ouvidoria Interna 3
3. Certificação 4
4. Fluxo de Tratamento das Reclamações 4
5. Canais da Ouvidoria 5
6. Atendimentos Realizados 5
7. Considerações Finais 5

1. Estrutura Organizacional

Em dezembro de 2016, o Banco Central do Brasil aprovou a aquisição do controle indireto da ICAP do Brasil Corretora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. ("ICAP") pela Tullett Prebon plc ("Operação"), sociedade controladora do Grupo TPICAP que oferece serviços de corretagem para clientes em diversos países ao redor do mundo, inclusive para clientes brasileiros, por meio da Tullett Prebon Brasil Corretora de Valores e Câmbio Ltda. ("TP Brasil").

A Operação está inserida na aquisição da ICAP Global Broking Holdings Limited pela Tullett Prebon plc, transação que resultou na criação da principal corretora "interdealer" do mundo, a TP ICAP plc (nova denominação da Tullett Prebon plc). Foi uma aquisição transformadora que fortaleceu a atuação de ambas as empresas ao redor do mundo, incluindo a ICAP e a TP Brasil – aproveitando as sinergias obtidas ao integrar estruturas e otimizar a prestação de serviços para seus clientes e, consequentemente, resultando em uma empresa melhor para todos: colaboradores, acionistas e clientes.

Dentre as diversas ações tomadas em razão da Operação, em dezembro de 2017 a ICAP cedeu para a TP Brasil, todos os direitos e obrigações previstos nos contratos celebrados entre a ICAP e grande parte dos clientes institucionais. Como consequência, a TP Brasil assumiu a posição contratual da ICAP e passou a ser a corretora responsável por intermediar as operações de tais clientes.

Paralelamente, ICAP e TP Brasil realizaram gradativamente a unificação de suas áreas de suporte e de controle, incluindo aqui políticas e procedimentos, com o objetivo de otimizar a prestação de serviços para seus clientes.

Decorridos quase 6 (seis) anos de suas operações focadas no público de varejo, a MyCAP vendeu sua carteira de clientes para a Nomos/XP, numa transação concluída em agosto de 2024. Desde então, a MyCAP tem direcionado seus esforços à transferência dos clientes e seus investimentos para a instituição adquirente, bem como ao encerramento gradativo de suas atividades.

2. Estrutura e Atuação da Ouvidoria Interna

No 2º semestre do ano de 2025, a Ouvidoria da TP Brasil teve como representantes devidamente designados junto ao Banco Central do Brasil a Sra. Deborah Thereza da Silveira Fogaça como Ouvidora e o Sr. Eduardo Nogueira da Rocha Azevedo como Diretor Responsável pela Ouvidoria.

O processo de Ouvidoria está sob a responsabilidade da área de Ouvidoria que no exercício desta função buscou não só assegurar respostas claras e eficientes a todas as manifestações, mas também utiliza as colocações dos clientes para identificar falhas sistêmicas, falhas de controles internos e, a partir daí, prover subsídios que promovam melhorias no atendimento e na excelência dos produtos e serviços oferecidos pela TP Brasil..

O processo de Ouvidoria da TP Brasil é segmentado nas seguintes fases:

Fase 1: Ouvir todas as partes envolvidas no caso em análise
Fase 2: Investigar e analisar os fatos, identificando as oportunidades de correção das causas
Fase 3: Encaminhar seu parecer para ciência dos principais envolvidos
Fase 4: Transmitir a solução ao cliente
Fase 5: Recomendar à Diretoria a adoção de um plano de ação para correção e/ou melhoria de procedimentos, se for o caso.
Fase 6: Acompanhar a implantação do plano de ação aprovado pela Diretoria, se for o caso.

São funções e responsabilidades da Ouvidoria:

(i) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários dos produtos e serviços da TP Brasil.

(ii) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providencias adotadas.

(iii) Acompanhar as providências adotadas pelos departamentos competentes, garantindo o direito de resolutividade e mantendo o cliente informado do processo.

(iv) Sugerir medidas de aprimoramento nos processos e controles que necessitam de melhoria e/ou revisão.

3. Certificação

A Ouvidoria conta com uma Ouvidora responsável certificada pela Treina E-learning – Educação Executiva para o Mercado Financeiro ou pela ANCORD – Associação nacional de Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias. Tal certificação abrangeu temas relacionados à ética, Código de Defesa do Consumidor, mediação de conflitos e normas regulatórias relativas à Ouvidoria.

4. Organograma da Ouvidoria

5. Canais da Ouvidoria

A Ouvidoria pode ser contactada pelo e-mail ouvidoria@tullettprebon.com.br. Este canal está clara e amplamente divulgado nos meios de comunicação institucional da TP Brasil, sejam eles eletrônicos e impressos.

6. Atendimentos Realizados

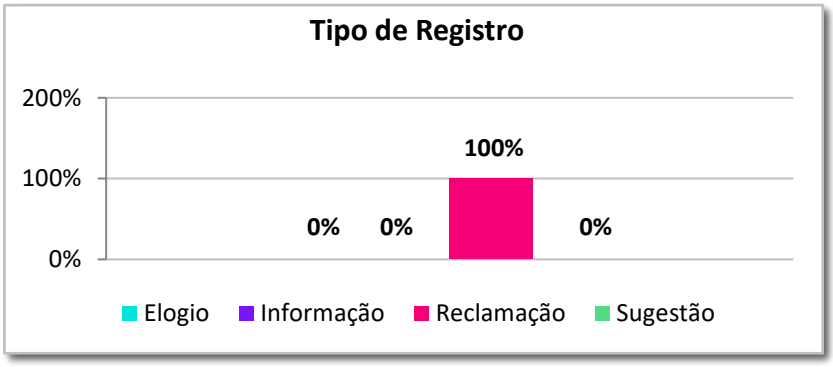
Com relação ao Relatório Semestral emitido pela Ouvidora responsável, as manifestações dos clientes devem ser discriminadas e os dados interpretados de acordo com a demanda, acompanhados de uma breve análise com base nas seguintes classificações:

- ✓ Procedente solucionada.
- ✓ Procedente não solucionada.
- ✓ Improcedente solucionada.
- ✓ Improcedente não solucionada.
- ✓ Cancelada pelo cliente.

No 2º semestre do ano de 2025, houve 5 (cinco) registros de ocorrências na Ouvidoria da TP Brasil, recebidas via Banco Central – RDR.

Os registros de reclamações ficaram divididos da seguinte forma:

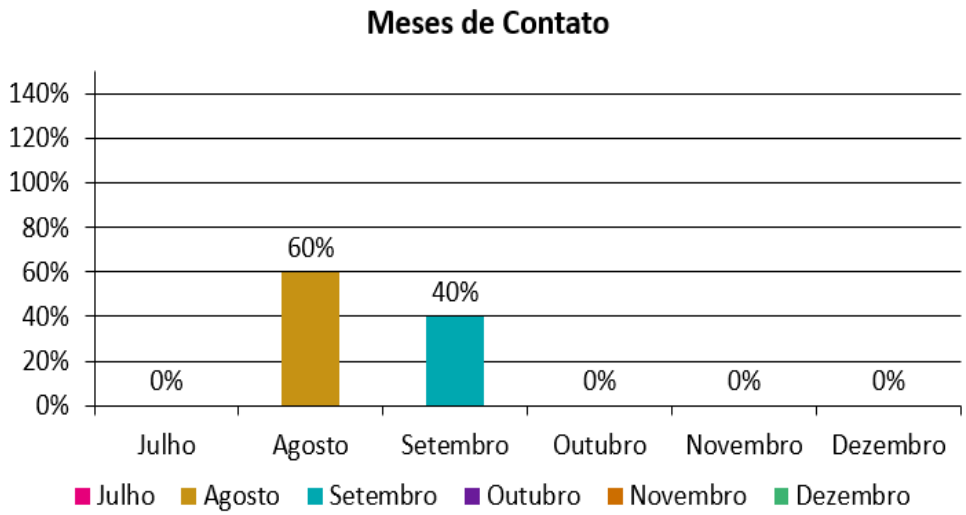
(i) Procedimentos internos para tratamento de demandas (100%).



Todas as demandas recebidas foram devidamente encaminhadas e consideradas improcedentes solucionadas (100%)

Em todas as comunicações, a Tullett Prebon Brasil informou ter identificado tentativas de fraude cometidas por terceiros que tentaram se passar por funcionários da corretora para oferecer produtos e serviços inexistentes no mercado. Foi esclarecido que a Tullett Prebon Brasil atua exclusivamente com clientes institucionais, como bancos, gestoras e fundos de investimento, não realizando operações com pessoas físicas, tampouco ofertando ou concedendo

empréstimos de qualquer natureza. Reforçou-se ainda que todas as operações legítimas da corretora são conduzidas somente por canais oficiais e devidamente autorizados, e destinadas apenas ao público institucional. Assim, a manifestação foi registrada como alerta de fraude envolvendo terceiros, sem relação com a atuação regular da instituição.



Todas as 5 (cinco) demandas acima descritas foram respondidas dentro do prazo previsto na regulamentação aplicável.

Por fim, em atendimento ao artigo 12, parágrafo único da Resolução 4860/2020 do BACEN, a Ouvidoria informa que o presente relatório será enviado à Diretoria da TP Brasil.

7. Considerações Finais

Entende-se que a estrutura de Ouvidoria da TP Brasil permanece adequada ao atendimento das exigências legais e regulamentares 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 da ICAP, a natureza dos serviços prestados e a *expertise* de seu time.

São Paulo, 31 de janeiro de 2026.

EDUARDO NOGUEIRA DA ROCHA AZEVEDO:20629124809

Digitally signed by EDUARDO NOGUEIRA DA ROCHA AZEVEDO:20629124809
Date: 2026.01.29 10:58:25 -03'00'

EDUARDO NOGUEIRA DA ROCHA AZEVEDO
Diretor Responsável pela Ouvidoria da TP Brasil