

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Base legal:

Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020

Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

Diretor responsável:

Marcio Aparecido de Souza

Data-base:

30 de junho de 2026

1. OBJETIVO

1.1 Este Relatório de Ouvidoria (“Relatório”) tem como objetivo cumprir as disposições estabelecidas pela Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, aplicável às sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários, nos termos do art. 2º, inciso I, e pela Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021, que tratam das atribuições da Ouvidoria no âmbito das instituições reguladas.

1.2 O Relatório contempla a avaliação das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Nikos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“Nikos” ou “Instituição”), no período de 1º de janeiro de 2026 a 30 de junho de 2026, incluindo a análise das manifestações recebidas, as providências adotadas, a efetividade das medidas implementadas e eventuais recomendações para o aprimoramento dos procedimentos internos relacionados ao atendimento ao público.

1.3 Cabe destacar que a Instituição atua exclusivamente com clientes Pessoa Física, não havendo, portanto, registros relativos a clientes Pessoa Jurídica no período.

2. INTRODUÇÃO

2.1 Em setembro de 2025, foi protocolada junto ao Banco Central do Brasil a operação por meio da qual o Mercado Pago, instituição financeira integrante do Grupo Mercado Livre, adquiriu 100% do capital social da Nikos. Considerando que a aquisição foi concluída em 1º de julho de 2026, as informações apresentadas neste capítulo refletem a estrutura, as rotinas e o modelo de atuação da Ouvidoria vigentes até 30 de junho de 2026, data-base deste relatório.

2.2 Até essa data, a Ouvidoria da Nikos atuava como canal de segunda instância, com o propósito de assegurar a efetiva solução das demandas não resolvidas de forma satisfatória pelos demais canais de atendimento. Além disso, exercia papel relevante na mediação de conflitos, na proposição de soluções e na identificação de oportunidades de aprimoramento contínuo dos processos e fluxos internos da Instituição.

2.3 A Ouvidoria atuava de forma independente e segregada das demais unidades da Instituição, conforme demonstrado no Anexo I. Sua interação com outras áreas ocorria exclusivamente para a obtenção das informações necessárias à análise e à elaboração das respostas às manifestações recebidas. Essa estrutura assegurava a imparcialidade na condução dos casos e contribuía para a apresentação de soluções e orientações adequadas aos clientes, com celeridade e eficácia.

2.4 O acesso à Ouvidoria é gratuito e pode ser realizado pelo telefone 0800 774 2004, em dias úteis, das 9h às 18h, ou pelo endereço eletrônico ouvidoria@nikos.com.br. Os canais são divulgados no site da Nikos e nas comunicações institucionais aplicáveis.

3. ESTRUTURA

3.1 Considerando que a operação de aquisição da Nikos pelo Grupo Mercado Livre foi concluída em 1º de julho de 2026, as informações apresentadas neste capítulo refletem a estrutura, as rotinas e o modelo de atuação da Ouvidoria vigentes até 30 de junho de 2026, data-base deste relatório.

3.2 Na data-base do relatório, a estrutura da Ouvidoria era composta pelo diretor responsável, Raí Martins de Carvalho, e pela ouvidora, Élide Cristina da Silva Barbosa, responsável pelo tratamento das manifestações recebidas. A estrutura, os equipamentos, as instalações e as rotinas adotadas mostraram-se adequados ao volume e à natureza das demandas registradas no período.

3.3 No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria da Nikos manteve a estrutura do período anterior, contando com uma integrante certificada pela OMD Soluções, entidade reconhecida por sua excelência técnica. A certificação abrange temas como ética, direitos do consumidor, mediação de conflitos, o papel da Ouvidoria e do Ouvidor, além da regulamentação aplicável.

3.4 Destaca-se que, no primeiro semestre de 2026, a Nikos realizou treinamentos voltados para a melhoria do atendimento, da capacidade de escuta e do engajamento com os clientes.

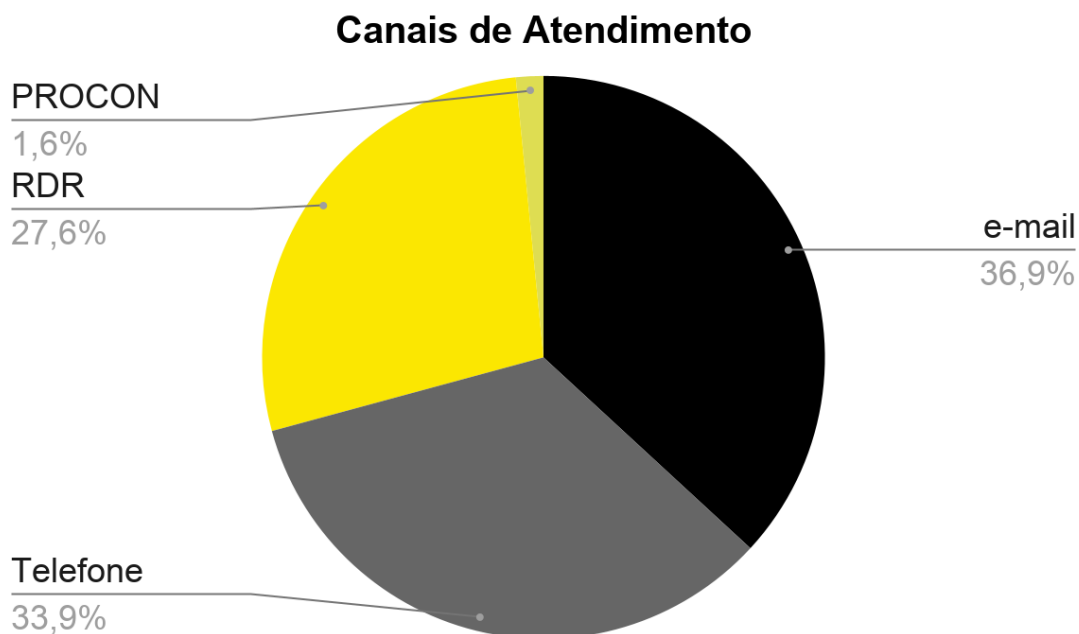
3.5 As demandas recebidas pela Ouvidoria foram analisadas, detalhadas e classificadas como procedentes – solucionadas ou não solucionadas – ou improcedentes, conforme a verificação dos fatos alegados durante a análise e apuração.

3.6 A Ouvidoria da Nikos manteve interlocução recorrente com a Diretoria, encaminhando propostas e sugestões de aprimoramento com base nas demandas registradas e no contínuo esforço de aperfeiçoamento dos controles e processos internos. Essas propostas abrangem todos os aspectos operacionais necessários e consideram o impacto na jornada do cliente.

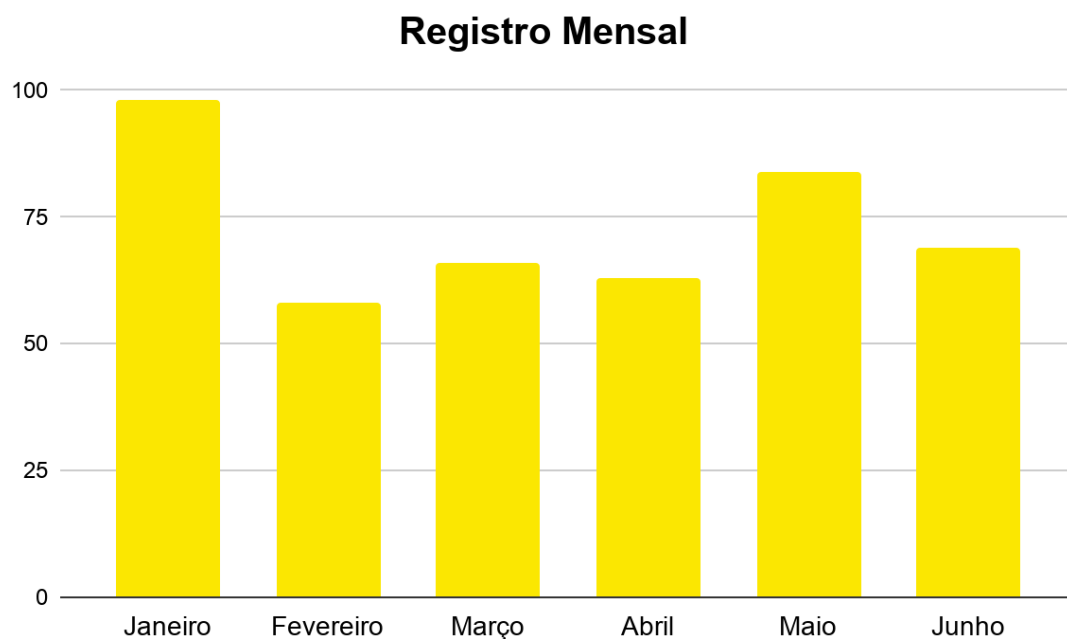
3.7 A Diretoria dedicou especial atenção aos casos registrados na Ouvidoria e orientou as demais áreas a fornecer, em tempo hábil, os subsídios necessários para que a Ouvidoria pudesse apresentar soluções e/ou respostas adequadas aos clientes.

4. DESEMPENHO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

4.1 No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria recebeu **445** (quatrocentos e quarenta e cinco) manifestações, sendo **7** (sete) encaminhadas pelo PROCON-SP, **123** (cento e vinte e três) registradas no sistema RDR do Banco Central do Brasil, nenhuma encaminhada pela CVM, **164** (cento e sessenta e quatro) recebidas por e-mail e **151** (cento e cinquenta e uma) por telefone.



4.2 Abaixo, apresenta-se a estatística mensal das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria.



4.3 No primeiro semestre de 2026, as demandas recebidas por meio do Banco Central do Brasil, do PROCON-SP e dos canais oficiais da Ouvidoria foram respondidas dentro dos prazos regulamentares aplicáveis.

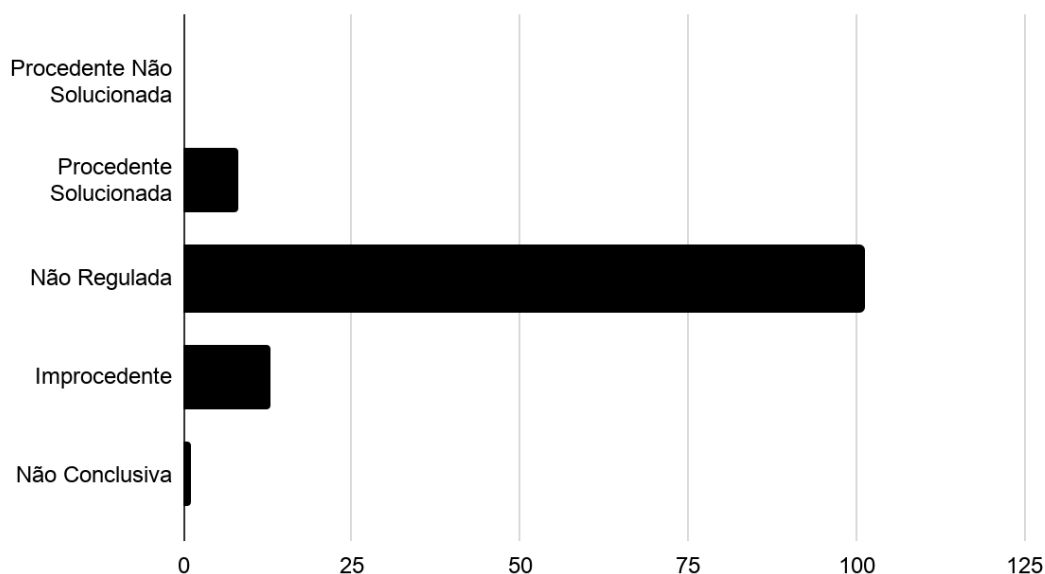
4.4 Em relação às 123 (cento e vinte e três) demandas registradas no Banco Central do Brasil,
 Rua Visconde de Pirajá, 470 – 4º andar – Ipanema, Rio de Janeiro – RJ
www.nikos.com.br | 0800.774.2004

102 (cento e duas) foram classificadas como não reguladas. Das 21 (vinte e uma) demandas reguladas, 7 (sete) foram consideradas procedentes, 13 (treze) improcedentes e 1 (uma) não conclusiva.

4.5 Considerando a totalidade das 445 (quatrocentas e quarenta e cinco) manifestações recebidas pelos diferentes canais no primeiro semestre de 2026, a distribuição por resultado está apresentada no gráfico a seguir.

4.6 Do total de 8 (oito) manifestações classificadas como procedentes, 7 (sete) foram registradas no Banco Central do Brasil e 1 (uma) foi recebida por e-mail. Nesta última, o cliente havia previamente buscado solução na primeira instância, sem êxito. As demais manifestações recebidas no período foram classificadas como improcedentes, com exceção das 102 (cento e duas) demandas não reguladas e da 1 (uma) demanda não conclusiva registradas no Banco Central do Brasil.

Distribuição de Demandas da Ouvidoria por Resultado



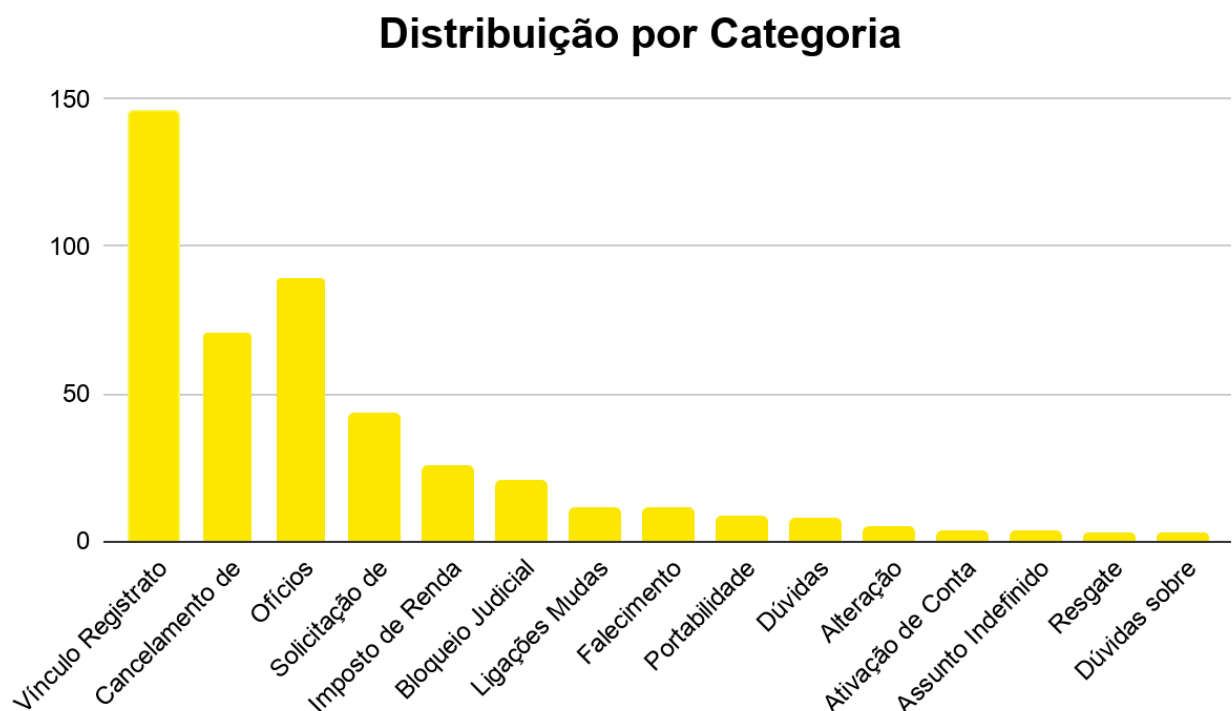
4.7 Nos demais canais oficiais da Ouvidoria, foi registrada 1 (uma) manifestação procedente, recebida por e-mail, na qual o cliente havia previamente buscado solução na primeira instância, sem êxito. As demais manifestações recebidas por esses canais foram classificadas como improcedentes, por se tratarem de demandas de primeira instância encaminhadas diretamente à Ouvidoria.

4.8 Todas as demandas recebidas foram categorizadas e classificadas nos seguintes assuntos:

a) Vínculo Registrato

- b) Cancelamento de Conta
- c) Solicitação de Extrato
- d) Bloqueio Judicial
- e) Ativação de Conta
- f) Ligações Mudas
- g) Ofícios / Notificações
- h) Portabilidade
- i) Imposto de Renda
- j) Dúvidas sobre Vencimento de Renda Fixa / Investimentos
- k) Resgate Antecipado
- l) Falecimento
- m) Alteração Cadastral
- n) Assunto Indefinido
- o) Dúvidas Sobre Crédito

4.9 A distribuição quantitativa das manifestações por tipo pode ser visualizada no gráfico a seguir, que apresenta a classificação das demandas mais recorrentes, destacando-se os temas "Vínculo Registrato", "Cancelamento" e "Ofícios" como os mais frequentemente reportados pelos clientes:



4.10 O tempo médio de resposta às manifestações no período foi compatível com a complexidade das demandas e manteve-se dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

5. MEDIDAS ADOTADAS

Rua Visconde de Pirajá, 470 – 4º andar – Ipanema, Rio de Janeiro – RJ
www.nikos.com.br | 0800.774.2004

5.1 Em cumprimento à Resolução CVM nº 210, de 26 de agosto de 2024, foi implementado um fluxo automatizado, por meio de chatbot, para a solicitação de portabilidade de investimentos. A ferramenta permite que o cliente realize o procedimento mediante autenticação por código de verificação, conferindo maior segurança, autonomia e agilidade ao processo, além de contribuir para a prevenção de reclamações e para a redução de demandas direcionadas à Ouvidoria.

5.2 Também foi disponibilizada, no chatbot, a funcionalidade de solicitação de cancelamento de conta de forma automatizada, sem necessidade de intervenção humana. A medida simplifica a jornada do cliente, reduz etapas operacionais e contribui para maior eficiência no atendimento, mitigando possíveis insatisfações e o escalonamento de manifestações à Ouvidoria.

5.3 As funcionalidades implementadas são acompanhadas periodicamente, com o objetivo de identificar eventuais falhas, oportunidades de aprimoramento e necessidades de ajustes nos fluxos disponibilizados aos clientes.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1 O presente Relatório reflete o compromisso da Ouvidoria da Nikos com a transparência, a escuta ativa e a busca por soluções efetivas para as manifestações dos clientes.

6.2 As manifestações registradas contribuíram para o mapeamento de oportunidades de melhoria nos processos internos e permitiram a proposição de ajustes relevantes para a experiência do cliente, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria no aprimoramento contínuo da atuação institucional.

6.3 A Ouvidoria seguirá atuando de forma independente, imparcial e colaborativa, reforçando sua missão de garantir que as vozes dos clientes sejam ouvidas e devidamente consideradas na construção de uma atuação mais eficiente, ética e transparente por parte da Instituição.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2026

Signed by:

9322C34B1E44452...

MARCIO APARECIDO DE SOUZA

Diretor responsável

ANEXO I

NIKOS INVESTIMENTOS
ORGANOGRAMA

