



Relatório da Ouvidoria

2025-1º semestre

galapagoscapital.com

Introdução

Em conformidade com a Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional - CMN, de 23 de outubro de 2020, bem como com a Resolução nº 445 do Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP, de 10 de outubro de 2022 e a Instrução 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 maio de 2025.

Estrutura e atribuições

Estruturalmente, a Ouvidoria da Galapagos Capital 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, Compliance e Risco Operacional.

Divulgação e transparência

A existência da Ouvidoria e os respectivos meios de acesso são divulgados aos Clientes por meio do site e APP da Galapagos Capital. O número de telefone e e-mail asseguram o livre acesso ao serviço

Atuação da Ouvidoria

- Recepção, registro e feedback inicial ao Cliente (i.e.: “reclamação recebida e protocolada”);
- Implementação da solução/ação corretiva do problema;
- Feedback intermediário e final ao Cliente ou reclamante e envio da pesquisa de satisfação;
- Relatórios informativos e gerenciais que são emitidos de forma periódica.

Canais de Atendimento

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

0800-000-3485

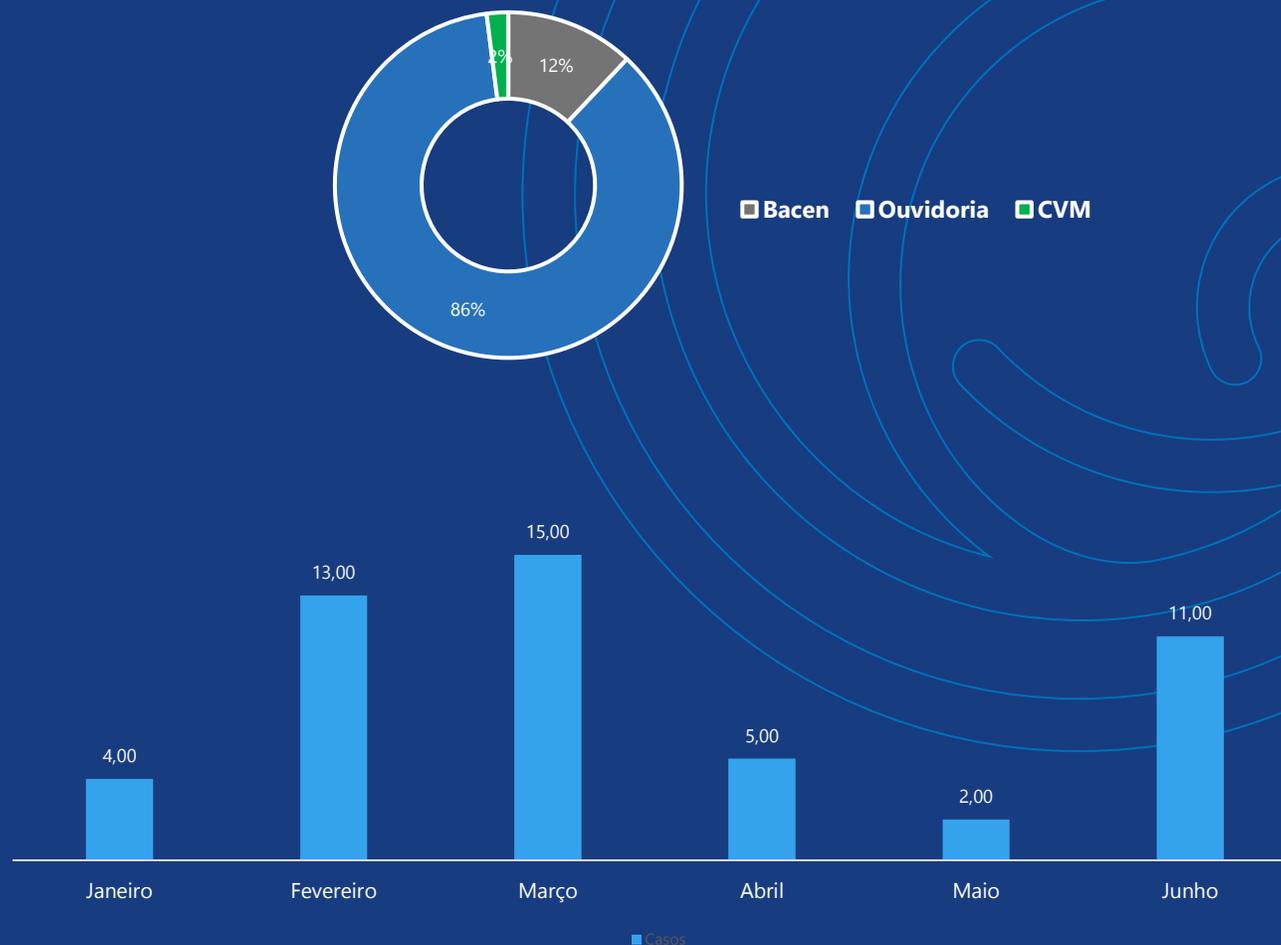
Ouvidoria_dtvvm@galapagoscapital.com

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

Desempenho

Durante o primeiro semestre do ano de 2025, a Ouvidoria teve 50 registros distribuídos entre os canais e meses ao lado.

No canal BACEN, tivemos 67% dos casos no primeiro semestre como improcedentes.

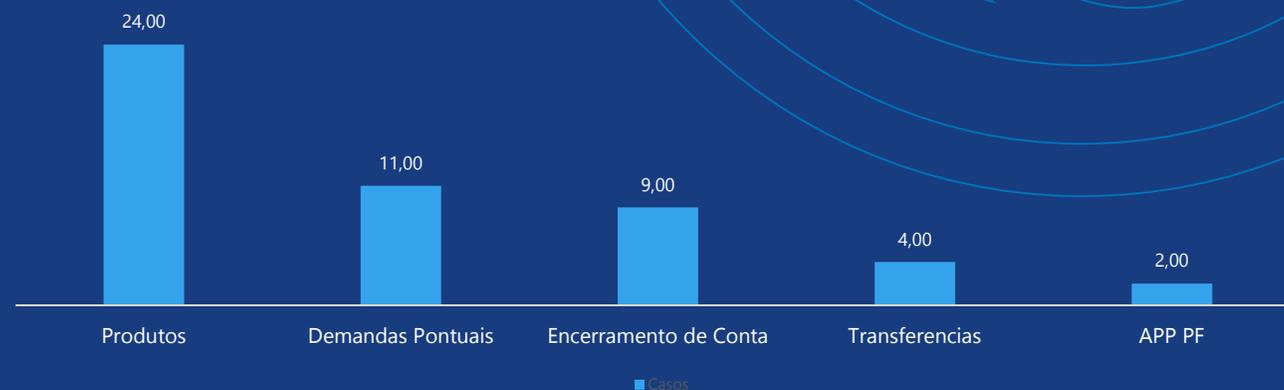
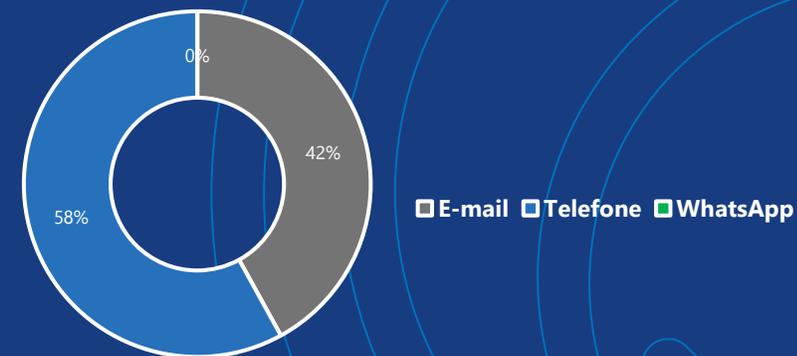


Não tivemos amostra suficiente (5%) para a pesquisa de satisfação.

Motivações

Durante o primeiro semestre do ano de 2025, a Ouvidoria teve como principal motivo de demandas “Produtos” com a subclassificação “Produtos Bloqueados”.

100% dos clientes que entraram em contato foram pessoas físicas.



galapagoscapital.com

✉ atendimento@galapagoscapital.com

🌐 /company/galapagoscapital

📷 @galapagoscapital



📍 **São Paulo:** +55 11 3777-2088
Av. Rebouças, 3507 – Pinheiros
São Paulo - SP - CEP 05401-400

📍 **Miami:** +1 (305) 504 6134
201 S Biscayne Blvd. – Suite 1220
Miami - FL - ZIP 33131

📍 **Genebra:** +41 22 552 00 37
Rue du Mont Blanc, 7
CH - 1201 - Suíça

A Galapagos Capital Investimentos e Participações ("Galapagos") não comercializa nem distribui cotas de fundos de investimento ou qualquer outro ativo financeiro. Este documento foi elaborado pela Galapagos com finalidade meramente informativa, não caracterizando de nenhuma forma oferta ou solicitação de investimento. A Galapagos não se responsabiliza por qualquer decisão do investidor, nem por ato praticado por profissionais por ele consultados. Apesar da diligência na obtenção e na elaboração das informações apresentadas, a Galapagos não se responsabiliza pela publicação acidental de informações incorretas, nem tampouco por decisões de investimento tomadas com base nas informações contidas neste documento. Rentabilidade passada não representa garantia de rentabilidade futura. Fundos de Investimento não contam com garantia do administrador, Gestor, de qualquer mecanismo de seguro ou do Fundo Garantidor de Crédito.



20250630 - Relatório Ouvidoria 2025 1 sem.pdf

Documento número #8dcf61aa-0690-4577-916a-e5962ca7b6fd

Hash do documento original (SHA256): 2f718a9211b2134159697ad5df24b99f8241b7a9a5db5bcd843404b06c383955

Assinaturas

 **Lucca Martin de Saint Seigne**

Assinou em 17 jul 2025 às 15:12:13

 **Miguel Russo Neto**

CPF: 251.466.958-81

Assinou em 17 jul 2025 às 15:13:48

Log

- 17 jul 2025, 15:11:09 Operador com email lucca.seigne@galapagoscapital.com na Conta e8a24226-9940-49c2-b99e-54a1c1ce42e6 criou este documento número 8dcf61aa-0690-4577-916a-e5962ca7b6fd. Data limite para assinatura do documento: 16 de agosto de 2025 (15:11). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 17 jul 2025, 15:12:12 Operador com email lucca.seigne@galapagoscapital.com na Conta e8a24226-9940-49c2-b99e-54a1c1ce42e6 adicionou à Lista de Assinatura: miguel.russo@galapagoscapital.com para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Miguel Russo Neto e CPF 251.466.958-81.
- 17 jul 2025, 15:12:12 Operador com email lucca.seigne@galapagoscapital.com na Conta e8a24226-9940-49c2-b99e-54a1c1ce42e6 adicionou à Lista de Assinatura: lucca.seigne@galapagoscapital.com para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Lucca Martin de Saint Seigne.
- 17 jul 2025, 15:12:13 Lucca Martin de Saint Seigne assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail lucca.seigne@galapagoscapital.com. IP: 179.191.119.74. Componente de assinatura versão 1.1264.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 17 jul 2025, 15:13:48 Miguel Russo Neto assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail miguel.russo@galapagoscapital.com. CPF informado: 251.466.958-81. IP: 179.191.119.74. Componente de assinatura versão 1.1264.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 17 jul 2025, 15:13:52 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 8dcf61aa-0690-4577-916a-e5962ca7b6fd.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 8dcf61aa-0690-4577-916a-e5962ca7b6fd, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.