



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2025

1. Período

O Presente relatório faz referência ao 1º semestre do ano de 2025, mais especificamente dos meses de janeiro a junho do referido ano.

2. Entidades Hedgepoint

O relatório refere-se à(s) seguinte(s) entidade(s) (conjuntamente denominadas HPGM):

Hedgepoint Global Markets Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda ("HPGM DTVM")

HedgePoint Serviços Ltda ("HP Serviços")

HedgePoint Commodities LLC ("HPC")

HedgePoint Global Markets S.A. ("HPGM Uruguay")

HedgePoint Global Markets PTE Ltd. ("HPGM Singapore")

HedgePoint Schweiz AG (HedgePoint Switzerland Ltd) ("HPCH")

HedgePoint Global Markets Limited ("HPGM Dubai")

2. Objetivo da Ouvidoria

O objetivo da Ouvidoria da HPGM é de receber, registrar, instruir e responder consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente resolvidos pelos canais de atendimentos primários da instituição. Bem como, atuar como canal de comunicação entre instituição, clientes e usuários de produtos e serviços em especial na mediação de conflitos, visando sempre aprimorar a qualidade dos produtos oferecidos e serviços prestados pela HPGM.

3. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria possui uma política específica que descreve sua atuação de maneira detalhada. Os canais de atendimento da Ouvidoria são: telefone gratuito 0800 878 8408, endereço eletrônico ouvidoria@hedgepointglobal.com (ambos apenas para Brasil) e ombudsman@hedgepointglobal.com (outros países) e correspondência endereçada à Ouvidoria. O controle dos contatos é registrado manualmente pela Ouvidoria. Referido controle conta, além dos históricos de atendimentos, com os dados dos Clientes, documentação recebida dos/encaminhadas aos Clientes e

OMBUDSMAN REPORT 1ST SEMESTER OF 2025

1. Term

This report refers to the 1st semester of 2025, more specifically the months of January to June of that year.

2. Hedgepoint reported

The report is related to the following entity(ies) (altogether referred as HPGM):

Hedgepoint Global Markets Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda ("HPGM DTVM")

HedgePoint Serviços Ltda ("HP Serviços")

HedgePoint Commodities LLC ("HPC")

HedgePoint Global Markets S.A. ("HPGM Uruguay")

HedgePoint Global Markets PTE Ltd. ("HPGM Singapore")

HedgePoint Schweiz AG (HedgePoint Switzerland Ltd) ("HPCH")

HedgePoint Global Markets Limited ("HPGM Dubai")

2. Ombudsman Purpose

The purpose of the HPGM's ombudsman is receiving, registering, instructing and responding to queries, suggestions, claims, criticisms, compliments and complaints from customers about activities related to the securities market, which have not been satisfactorily solved by the institution's primary service channels. As well as acting as a communication channel between the institution, customers and users of products and services, especially in the mediation of conflicts, always aiming to improve the quality of the products offered and services provided by HPGM.

3. Ombudsman Structure

The Ombudsman has a specific policy that describes its activities in detail. The Ombudsman's service channels are: phone 0800 878 8408 and email address ouvidoria@hedgepointglobal.com (both only for Brazil) and email address ombudsman@hedgepointglobal.com (other countries) and correspondence addressed to the Ombudsman Area. Control of contacts is registered manually by the Ombudsman Person, which contains historic, Customer data, documentation received from/forwarded to Customers and information about all stages of service until the demand is solved.



informações acerca de todas as etapas do atendimento até solução da demanda.

O prazo de solução das demandas não deve ultrapassar o menor prazo entre 10 dias úteis ou 15 dias corridos, contados a partir da data de protocolo da Demanda.

O componente organizacional da Ouvidoria é composto pelo Diretor de Ouvidoria Eduardo Bouzan Guimarães Roedel e pela Ouvidora Letícia Zanon Siqueira.

3.1. Certificação

A Ouvidora, Leticia Zanon Siqueira, possui certificado de Capacitação e Certificação em Ouvidoria, conforme exigido pela legislação Brasileira ((i) Resolução nº 28/2020 do Banco Central do Brasil e (ii) Resolução nº 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliários).

4. Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

No período coberto por este relatório, a Ouvidoria não recebeu ou registrou Demandas consideradas procedentes.

Em conformidade com a Política de Ouvidoria, que define sua finalidade e competências, cabe à Ouvidoria o atendimento de demandas apresentadas por clientes e usuários dos serviços da HPGM:

3.2. Finalidade da Ouvidoria Purpose of the Ombudsman	
A Ouvidoria tem por finalidade receber, registrar, analisar, instruir e responder Demandas de clientes e usuários de serviços da HPGM a respeito das atividades que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos Canais de atendimento primários da HPGM. Ademais, a Ouvidoria atuará como um canal efetivo de comunicação entre a HPGM e seus clientes e usuários de serviços, em especial na mediação de conflitos.	The Ombudsman has the purpose of receiving, registering, analyzing, <u>instructing</u> and responding to Demands from clients and users of HPGM's services regarding activities that have not been satisfactorily solved by HPGM's Primary service channels. Furthermore, the Ombudsman will act as an effective communication channel between the HPGM and its clients and service users, especially in the mediation of conflicts.

Durante o período, foram recebidas quatro demandas originadas de clientes prospectivos, os quais não se enquadram na definição de clientes ou usuários de serviços da HPGM. Adicionalmente, foi registrada uma demanda decorrente de confusão por parte do solicitante, causada pelo uso indevido do nome "Global Market" por terceiros.

De acordo com a avaliação da Ouvidoria quanto aos trabalhos desenvolvidos no período, foram cumpridas todas as obrigações exigidas na: (i) Resolução nº 28/2020 do Banco Central do Brasil; e (ii) Resolução nº 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliários.

4.1. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

The deadline for solving demands must not exceed the shorter of 10 business days or 15 calendar days, counted from the date of protocol of the Demand.

The Ombudsman's organizational component is formed by the Ombudsman Director (Eduardo Bouzan Guimarães Roedel) and the Ombudsman Person (Letícia Zanon Siqueira).

3.1. Certification

The Ombudsman Person, Leticia Zanon Siqueira, has a certificate of Training and Certification in Ombudsman, as required by Brazilian legislation ((i) Resolution No. 28/2020 of the Central Bank of Brazil and (ii) Resolution No. 43/2021 of the Brazilian Securities Commission).

4. Ombudsman Effectiveness

In the term covered by this report, the Ombudsman did not receive or register any substantiated Demands.

In accordance with the Ombudsman Policy, which defines its purpose and responsibilities, it is the duty of the Ombudsman to handle demands submitted by clients and users of HPGM's services.

During the term, four demands were received from prospective clients who do not fall under the definition of clients or users of the HPGM's services. Additionally, one demand was recorded as a result of confusion on the part of the requester, caused by the improper use of the name "Global Market", por terceiros.

According to the Ombudsman's assessment of the work carried out during the period, all obligations required under: (i) Resolution No. 28/2020 of the Central Bank of Brazil; and (ii) Resolution No. 43/2021 of the Brazilian Securities Commission, were fulfilled.

4.1. Proposals submitted by the Ombudsman

As propostas de melhoria feitas pela Ouvidoria são direcionadas aos departamentos competentes da HPGM, conforme a natureza das Demandas recebidas.

No período, foram recebidas 5 Demandas. Embora todas tenham sido consideradas improcedentes, a Ouvidoria identificou oportunidades de aprimoramento e encaminhou recomendações aos setores internos responsáveis pelos temas tratados.

Quatro Demandas se referem à demora no retorno de contato de cliente prospecto. A Ouvidoria recomendou a facilitação do contato, a partir da disponibilização de número de telefone para atendimento e estabelecimento de procedimento para recepção de contatos externos.

Essas melhorias estão previstas para serem implementadas na nova página inicial da HPGM, com lançamento programado para julho de 2025.

A demanda relacionada ao uso indevido do nome “Global Market” não gerou proposição de melhoria, por tratar-se de fato externo à HPGM e envolver parte do nome de empresas da HPGM que, isoladamente, não possui distintividade suficiente para identificá-lo.

5. Comunicações da Ouvidoria

Este Relatório é encaminhado pela Ouvidoria à Diretoria Executiva da Hedgepoint Global Markets Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda, bem como à Auditoria Interna, para atendimento da legislação local vigente.

6. Estatísticas

Total de Demandas recebidas no período: 5

The improvement proposals made by the Ombudsman are directed to the relevant departments of HPGM, according to the nature of the Demands received

During the period, five Demands were received. Although all were deemed unfounded, the Ombudsman identified opportunities for improvement and submitted recommendations to the internal departments responsible for the matters addressed.

Four Demands referred to delays in responding to prospective clients. The Ombudsman recommended facilitating contact by providing a telephone number for customer service and establishing a procedure for receiving external inquiries.

These improvements are scheduled to be implemented on the new homepage of HPGM, with a launch planned for July 2025.

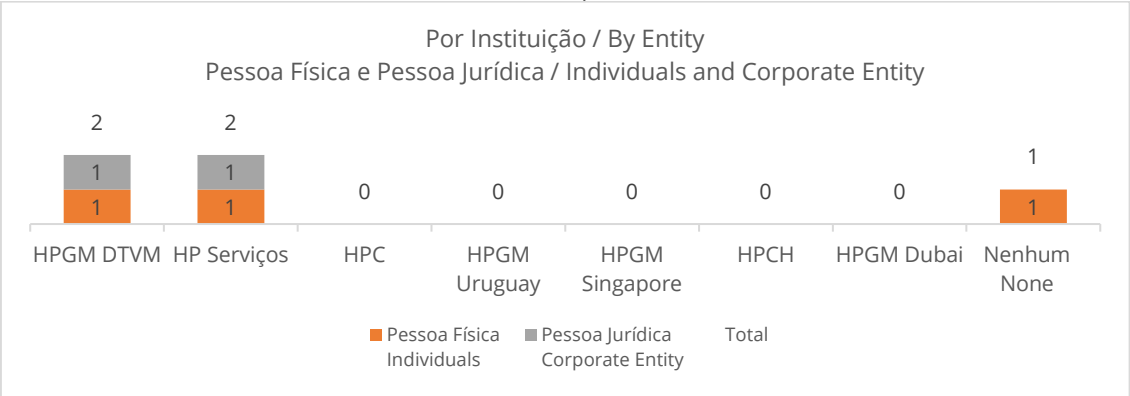
The demand related to the improper use of the name 'Global Market' did not result in a proposal for improvement, as it concerned a matter external to HPGM and involved part of the name of HPGM companies which, on its own, does not have sufficient distinctiveness to identify them.

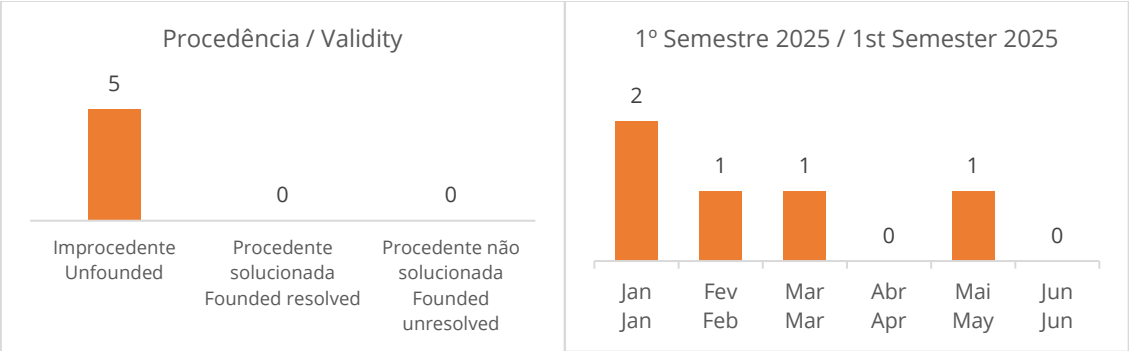
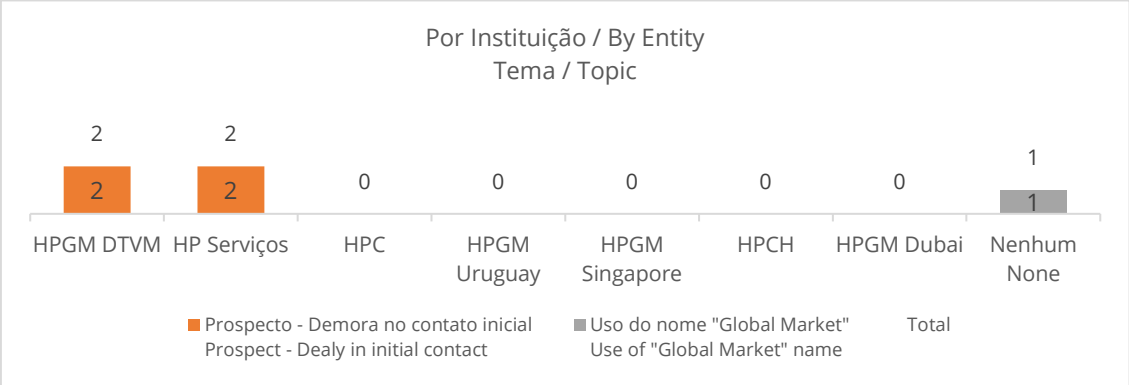
5. Ombudsman Communications

This Report is submitted by the Ombudsman to the Executive Board of Hedgepoint Global Markets Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda, as well as to the Internal Audit, in compliance with the applicable local legislation.

6. Statistics

Total number of Demands received during the period: 5





11 de julho de 2025

July 11th, 2025

Assinado por:

B50A785DDD434E3...

Eduardo Bouzan Guimarães Roedel

Diretor da Ouvidoria/Ombudsman

Director

DocuSigned by:

60D06669B04B48F...

Letícia Zanon Siqueira

Ouvidora/Ombudsman Person