

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA****30 de junho de 2022****I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA:**

A Ouvidoria da BRX Corretora de Câmbio Ltda foi instituída em 10 de abril de 2013 e está disponível através do número 0800 770 5422 e em conformidade com os termos previstos na Resolução CMN n.º 4.860/20, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria da BRX Corretora de Câmbio Ltda atua como um canal de comunicação entre a instituição e os clientes, oferecendo respostas rápidas e de qualidade, de acordo com as necessidades e exigências dos clientes, inclusive na mediação de conflitos.

A BRX Corretora de Câmbio Ltda constitui um canal de atendimento estritamente voltado para as questões não solucionadas por outros canais, funcionando, assim, como última instância de atendimento.

Até o encerramento do primeiro semestre, em 30 de junho de 2022, apuramos o registro de 01 demanda finalizada como “improcedente”.

Demanda	Critérios Utilizados
Finalizado (Improcedente)	Demandas que não se enquadram no atendimento de Ouvidoria

Natureza da Comunicação	Registro
Reclamação sobre o atendimento	01

**II – ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA:**

No que se refere à infraestrutura temos a destacar que o nosso sistema informatizado de recepção e encaminhamento de mensagens é administrado internamente pelo Ouvidor.

Essa estrutura atende às nossas demandas atuais estando adequada à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Os sistemas aplicativos para o recebimento, registro, análise e tratamento preliminar adequado e forma das demandas, quer sejam elogios, informações, reclamações ou sugestões dos clientes ou usuários dos nossos produtos e serviços foram terceirizados junto à empresa Advice Informática Ltda.

### **III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA:**

Considerando que não foi apurada demanda procedente através do canal, e que a estrutura da Ouvidoria está compatível com a natureza e a complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas, julgamos desnecessária a apresentação de propostas à Diretoria de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das eventuais reclamações recebidas.

### **IV – CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE DA CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

Em observância às determinações do Art.15 da Resolução CMN 4.860/20, que prevê a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, vimos informar que a nossa Diretora de Ouvidoria, possui Certificação emitida pelo Programa de Educação Continuada do Portal da Educação e atualização através da participação em Workshop.

### **V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS**

Até o encerramento do segundo semestre, em 30 de junho de 2022, não foram registradas ocorrências procedentes em nosso canal de ouvidoria.

Rio de Janeiro, 05 de julho 2022.

Atenciosamente,



*Ana Carla Iglesias Passarelli*

*Diretora Ouvidoria*