

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - DIRETOR RESPONSÁVEL

34º Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria da B&T Corretora de Câmbio Ltda.
 Data-Base 30 de julho de 2024

INTRODUÇÃO

Em conformidade com o disposto no art. 13 da Resolução CMN 4.860/2020, de 23 de outubro de 2020, o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, o qual deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da instituição.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

No 1º semestre de 2024 não foram registrados protocolos de Ouvidoria, dentre a análise geral de demandas classificadas como:

Classificação	Quantidade
Finalizados (Improcedente)	5
Finalizados com solução	4
Finalizados sem solução	0
Teste Efetuado	0
Total	9

Os critérios utilizados para essa classificação são:

Demanda	Crítérios Utilizados
Finalizado (Improcedente)	Demandas que não se enquadram no atendimento de Ouvidoria.
Finalizado com solução	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que apresentaram solução.
Finalizado sem solução	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que não apresentaram solução.

As manifestações foram devidamente analisadas e enquadradas conforme naturezas apresentadas no quadro a seguir:

Natureza da Comunicação	Manifestação 1º Sem 2024
Dúvidas	1
Outras Reclamações	4
Reclamação sobre Atendimento	1
Reclamação sobre Tarifas ou Taxas	3
Elogios	0
Teste Efetuado	0
Total	9

CLASSIFICAÇÃO DO DOCUMENTO: INTERNO



RELATÓRIO DE OUVIDORIA - DIRETOR RESPONSÁVEL

No sistema

CONCLUSÃO

Com base no acompanhamento das atividades da Ouvidoria e na análise do relatório do Ouvidor, a este anexo, atestamos que todas as demandas foram atendidas a contento e solucionadas dentro do prazo determinado pelo Banco Central do Brasil (Resolução 4.860/2020, art. 6º, §2º).

Desta forma, entendemos que a estrutura implantada, os meios disponibilizados, bem como as rotinas estabelecidas para o cumprimento da missão da Ouvidoria são adequados e compatíveis com a natureza e complexidade de nossos produtos e serviços.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2024.

luciana.montozo@btcambio.com.br

Assinado
 *Luciana Montozo*

D4Sign **Luciana Fatima Montozo Lima**
Diretora Responsável pela Ouvidoria

CLASSIFICAÇÃO DO DOCUMENTO: INTERNO

34º Relatório do Diretor de Ouvidoria - 1S 2024 docx
Código do documento df6885b7-707f-4d44-8422-c89a1b24525c



Assinaturas



Luciana Montozo
luciana.montozo@btcambio.com.br
Assinou

Luciana Montozo

Eventos do documento

05 Aug 2024, 11:41:41

Documento df6885b7-707f-4d44-8422-c89a1b24525c **criado** por GABRIELA SOBREIRA FRUGIS (16e24f10-59f7-4e9c-b2c7-0efab5e6d25d). Email:gabriela.frugis@btcambio.com.br. - DATE_ATOM: 2024-08-05T11:41:41-03:00

05 Aug 2024, 11:42:22

Assinaturas **iniciadas** por GABRIELA SOBREIRA FRUGIS (16e24f10-59f7-4e9c-b2c7-0efab5e6d25d). Email: gabriela.frugis@btcambio.com.br. - DATE_ATOM: 2024-08-05T11:42:22-03:00

05 Aug 2024, 12:03:10

LUCIANA MONTOZO **Assinou** - Email: luciana.montozo@btcambio.com.br - IP: 200.142.117.250 (mvx-200-142-117-250.mundivox.com porta: 59738) - **Geolocalização: -22.902673 -43.174568** - Documento de identificação informado: 021.874.107-30 - DATE_ATOM: 2024-08-05T12:03:10-03:00

Hash do documento original

(SHA256):11737830ced30d6500176f886dd4bc9202255403ebcaf16c89adc5845ed1e793
(SHA512):38852e9eb40a9314d8bcdba55364e6a4c4f38ed77fed1e6dee603717a00e6d86ff0ef78e85ecf7aa15dda7e14f00f2658fb5f9a5e99aa34394369fa4ec53dd07

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign