

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - DIRETOR RESPONSÁVEL

36º Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria da B&T Corretora de Câmbio Ltda.

Data-Base: 30 de junho de 2025

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 2025 foram registrados 5 (cinco) protocolos de Ouvidoria, dentre a análise geral de demandas classificadas como:

Classificação	Quantidade
Finalizados (Improcedente)	3
Finalizados com solução	0
Finalizados sem solução	2
Teste Efetuado	0
Total	5

Os critérios utilizados para essa classificação são:

Demanda	Critérios Utilizados
Finalizados (Improcedente)	Demandas que não se enquadram no atendimento de Ouvidoria.
Finalizados com solução	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que apresentaram solução.
Finalizados 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 do 1º sem 2025
Dúvidas	2
Outras Reclamações	2
Reclamação sobre Atendimento	1
Reclamação sobre Tarifas ou Taxas	0
Elogios	0
Publicidade ou Propaganda Enganosa ou Abusiva	0
Teste Efetuado	0
Sugestões	0
Continuidade de Atendimento	0
Total	5

O tempo médio de solução dos atendimentos foi de 6 dias úteis.

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, 27 de agosto de 2025.

Ana Elisa Tissi Vieira

Ouvidoria

Luciana Fatima Montozo Lima

Diretora Responsável pela Ouvidoria