

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

31 de dezembro de 2021

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 31 de dezembro de 2021, não foram registradas quaisquer ocorrências em nosso canal de ouvidoria. Porém, a estrutura foi implementada para executar de forma eficiente as atribuições desse organismo de Ouvidoria.

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 foram registradas quaisquer ocorrências através do canal de Ouvidoria; considerando 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 a V.S.^a. que a nossa Ouvidora, possui a certificação em ouvidoria emitida pelo Programa de Educação Continuada do Portal da Educação e Workshop produzido pela Abracam.

V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS

Até o encerramento do segundo semestre, em 31 de dezembro de 2021, não foram registradas quaisquer ocorrências em nosso canal de ouvidoria.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2022.



Ana Carla Iglesias Passarelli
Diretora Ouvidoria