

RELATÓRIO DA DIRETORIA - OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS

Atendendo a Resolução nº 4433 de 23 de julho de 2015 e a Resolução 4629, de 25 de janeiro de 2018, atualmente, o registro das ocorrências são feitas através do site da EXIM Corretora de Câmbio (<https://exim.com.br/>) da solução terceirizada junto a empresa EXATUS REDE LTDA - ME, além disso, é possível fazer o registro através do fone da Ouvidoria 0800 774 2006. O objetivo deste relatório é assegurar estrita observância às normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e do canal de comunicação entre a Corretora, clientes, e usuários dos produtos e serviços, trabalhando estritamente na mediação de conflitos, no registro e redirecionando as áreas competentes.

Estes serviços atendem os clientes através da recepção, registro, condução interna e resposta e/ou solução consistente, convincente e tempestiva de dúvidas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias acerca das atividades e serviços desta instituição, procurando:

- I. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- II. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- III. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- IV. Manter a diretoria da instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;
- V. Elaborar e encaminhar à auditoria interna à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;
- VI. Informar os demandantes do prazo previsto de resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias contados da data do protocolo, podendo ser prorrogado excepcionalmente e de formar justificada uma (1) única vez por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas do mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS

No período de 01/07/23 a 31/12/23, primeiro semestre, não foram registradas ocorrências junto ao canal da ouvidoria e denúncia, conforme relatório estatístico abaixo:

Relatório Estatístico de Ouvidoria e Denúncias				
Data Emissão: 10/01/24 – Período: 01/07/23 a 31/12/23				
Ouvidoria e Canal Denúncia <u>Anônima</u> : Exim Corretora de Câmbio Ltda				
Assunto	Departamento Acionado	Chamados Abertos	Chamados Resolvidos	Chamados Improcedentes
N/A	OUVIDORIA	0	0	0
N/A	CANAL DENUNCIA	0	0	0

Relatório Estatístico de Ouvidoria e Denúncias								
Data Emissão: 10/01/24 – Período: 01/07/23 a 31/12/23								
Ouvidoria e Canal Denúncia: Exim Corretora de Câmbio Ltda								
Protocolo	Cliente	E-mail	Assunto	Departamento	Abertura	Concluído	Dias Aberto	Classificação
N/A	N/A	N/A	N/A	OUVIDORIA	00/00/00	00/00/00	0	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A	CANAL DENÚNCIA	00/00/00	00/00/00	0	N/A

EXIM CORRETORA DE CÂMBIO LTDA



Responsável: Sandra Mancio