

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º semestre de 2024

I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria da SENSOCORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S/A (“SENSO”) foi instituída em janeiro de 2010 e está disponível através do número de telefone 0800-878-8199 e em conformidade com os termos previstos na Resolução CMN n.º 4.860/2020 e na Resolução CVM 43, de 17/08/2021, que dispõem sobre a constituição e o funcionamento de ouvidoria pelas instituições financeiras.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria da SENSO 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 SENSO 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 segundo semestre, em 31 de dezembro de 2024, não foram registradas reclamações em nosso canal de ouvidoria, estando a nossa estrutura adequada 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 semestralmente a Gerente de Compliance elabora relatório de avaliação de controles do componente de Ouvidoria avaliando inclusive a recepção e encaminhamento de mensagens dos clientes em conjunto com o Diretor. Essa estrutura atende às nossas demandas atuais estando adequada à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

O atendimento do canal de Ouvidoria é de responsabilidade da Ouvidoria do Participante.

III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA:

Considerando que não foram encaminhadas ocorrências para o conhecimento da Diretoria;

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 regulamentares, que preveem a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, vimos informar que a nossa Ouvidora, Sra. Vivian Rocha Marriel está em processo de renovação da sua certificação.

V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS

Neste segundo semestre de 2024, não foi registrada ocorrência em nosso canal de Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 28 de fevereiro de 2025

Vivian Rocha Marriel
Ouvidor

Ricardo Pinto Nogueira
Diretor de Ouvidoria