

São Paulo, 26 de julho de 2022.

## **Apresentação do Relatório de Ouvidoria do período-base de 01.01.2022 a 30.06.2022**

Prezados Senhores,

**Antonio Carlos Bueno de Camargo Silva**, diretor responsável pela Ouvidoria da IB Corretora de Câmbio Títulos e Valores Mobiliários S.A, com sede na Av. Queiroz Filho, 1700, Torre A – Cj 307 inscrita no CNPJ sob nº 27.842.177/0001-91 (“Corretora”), em atendimento aos artigos 12º e 13º, ambos da Resolução CMN nº 4.860/2020 e posteriores alterações e Resolução CVM nº 43, de 17/08/2021, vem, por meio desta, apresentar a V.Sas. o “**Relatório de Ouvidoria**” do período-base de **01.01.2022 a 30.06.2022**

### **INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional da IB com a atribuição de atuar como canal de comunicação de última instância entre a IB e clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, propiciando condução adequada às demandas registradas.

Quando necessário, a Ouvidoria interage com as demais áreas para viabilizar a solução das demandas recebidas dentro do prazo regulamentado e busca oferecer respostas satisfatórias, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços oferecidos.

### **PERFIL DA IB E SEU SEGMENTO DE ATUAÇÃO**

A IB é uma instituição financeira de pequeno porte com cerca de 17 colaboradores (Base: 1º Semestre 2022). Durante o Primeiro Semestre/2022, atuamos com 3 correspondentes cambiais, apenas para encaminhamento de proposta. Resolução 4935, ART.13, INC. III - PROPOSTAS DE OPERAÇÕES DE CÂMBIO-RES. 4935, ART.13, INC. III

### **SEÇÃO A – DESCRITIVA**

#### **I – Da Instituição e da Estrutura do Componente Organizacional da Ouvidoria**

## **IB Corretora de Câmbio Títulos e Valores Mobiliários S.A**

A ABRACAM – Associação Brasileira de Câmbio é a responsável pelo atendimento do 0800 da IB a qual possui uma estrutura física com seus atendentes devidamente certificados.

Todos os registros de ocorrências podem ser visualizados no sistema de Ouvidoria da empresa Advice Technology & Knowledge, disponibilizado à IB para estudos e soluções dos casos (quando houver).

Na ocasião de registro de uma ocorrência no sistema, este caso é enviado também para o endereço de e-mail da IB: [ouvidoria@ibcorretora.com.br](mailto:ouvidoria@ibcorretora.com.br). Toda a estrutura está implantada e atendendo todos os requisitos exigidos pela legislação.

**Diretor Responsável:** Antonio Carlos Bueno de Camargo Silva

**Ouvidora:** Ana Alice Rocha

A Ouvidoria mantém um sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimento e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.

### **II – Da Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria e do Comprometimento da IB com o Desenvolvimento da Missão da Ouvidoria**

A estrutura do componente organizacional da Ouvidoria, implantada por esta instituição, é compatível com seu porte, natureza e com a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da IB.

No período sob a análise, qual seja, de 1º de janeiro a 30 de junho de 2022, a Ouvidoria **não recebeu** reclamações de clientes e usuários.

### **III – Da Adequação da Estrutura da Ouvidoria para o Atendimento das Exigências Legais e Regulamentares**

Para divulgar a existência e estimular o uso dos canais abertos junto à Ouvidoria, dentre outras medidas internas, a IB divulga as formas de contato nos boletos, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da IB.

A IB mantém à disposição, como meio de comunicação, o telefone (DDG 0800-7705422 e o e-mail ([ouvidoria@ibcorretora.com.br](mailto:ouvidoria@ibcorretora.com.br)), os quais estão divulgados no site oficial da instituição ([www.ibcorretora.com.br](http://www.ibcorretora.com.br)).

### **IV – Proposições Encaminhadas à Diretoria**



No período sob análise, não houve proposições encaminhadas à Diretoria da IB, nos termos da Resolução BACEN nº 4.860/2020.

**V – Quanto ao Cumprimento da Certificação do Ouvidor**

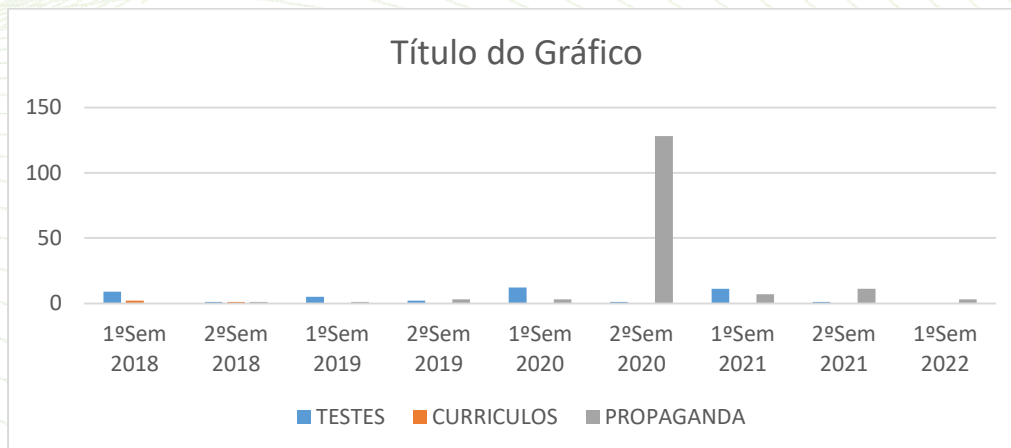
A IB está de acordo com o Art. 15 da Resolução CMN Nº 4.860, tendo como Ouvidora responsável a Sra. Amanda Roberta Graminha Gallego, considerada apta em exame de certificação.

**SEÇÃO B – ESTATÍSTICA****VI – Quantidade de Demandas Recebidas, Classificação das Demandas Recebidas, Informações Estatísticas sobre o Conteúdo e Soluções dadas e Demandas Pendentes de Solução.**

Durante o período sob análise a Ouvidoria recebeu 0 (zero) contatos realizados através de e-mail, 0 (zero) por 0800 e nenhum por meio do RDR.

Contatos Procedentes	
E-mail	0
RDR	0
0800	0

Contatos Improcedentes	1ºSem.	2ºSem.	1ºSem.	2ºSem.	1ºSem.	2ºSem.	1ºSem.	2ºSem.	1ºSem.
	2018	2018	2019	2019	2020	2020	2021	2021	2022
Testes	9	1	5	2	12	1	11	1	0
Currículos	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Propaganda	0	1	1	3	3	128	7	11	3



Os e-mails recebidos foram considerados **“improcedentes”**, uma vez que não se enquadravam no escopo de atuação da Ouvidoria, os quais referiam-se a testes e propagandas.

Importante ressaltar que, independentemente da utilização da Ouvidoria, a IB trata seus clientes e usuários de seus produtos e serviços com cordialidade e eficiência, fornecendo aos mesmos, informações claras, precisas e transparentes.

Destacamos, por fim, que a Ouvidoria atua de forma bastante plena, contando com o apoio irrestrito de toda a estrutura da IB e seus gestores, resultado do reconhecimento da importância em prestar atendimento aos seus clientes com excelência.

Cordialmente,

Diretor Responsável pela Ouvidoria  
 Antonio Carlos Bueno de Camargo Silva  
 Ciência:

---

Diretoria