São Paulo, 12 de Julho de 2018.

Apresentação do Relatório de Ouvidoria do período-base de 01.01.2018 a 30.06.2018

Prezados Senhores,

Antonio Carlos Bueno de Camargo Silva, diretor responsável pela Ouvidoria da IB Corretora de Câmbio Títulos e Valores Mobiliários, com sede na Av. Queiroz Filho, 1700, inscrita no CNPJ sob nº 27.842.177/0001-91 ("Corretora"), em atendimento ao inciso V do artigo 6º e artigo 13º, ambos da Resolução CMN nº 4.433/2015 e posteriores alterações e Instrução CVM nº 53 de 13/11/2013, vem, por meio desta, apresentar a V.Sas. o "**Relatório de Ouvidoria**" do período-base de **01.01.2018 a 30.06.2018**

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional da Corretora com a atribuição de atuar como canal de comunicação de última instância entre a Corretora 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 CORRETORA E SEU SEGMENTO DE ATUAÇÃO

A Corretora é uma instituição financeira de pequeno porte (cerca de 10 colaboradores – Base: 1º Semestre 2018) com número reduzido de clientes, devido ao início de suas atividades ter ocorrido em Janeiro/2018. Cabe destacar que no primeiro Semestre/2018 a corretora não atuou com correspondentes cambiais.

SEÇÃO A – DESCRITIVA

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

A ABRACAM – Associação Brasileira de Câmbio é a responsável pelo atendimento do 0800 da Corretora 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 Corretora para estudos e soluções dos casos (quando houver).

Na ocasião de registro de uma ocorrência no sistema, este caso é enviado para o endereço de e-mail da Corretora: ouvidoria@ibcorretora.com.br, além do registro no sistema. Toda a estrutura está implantada e atendendo todos os requisitos exigidos pela legislação.

Diretor Responsável: Antonio Carlos Bueno de Camargo Silva
Ouvidora: Adriana dos Santos

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 Corretora 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 Corretora.

No período sob a análise, qual seja, de 1º de Janeiro a 30 de Junho de 2018, 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 Corretora 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 Corretora.

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

IV – Proposições Encaminhadas à Diretoria

No período sob análise, não houve proposições encaminhadas à Diretoria da Corretora, nos termos da Resolução BACEN nº 4.433/2015.

V – Quanto ao Cumprimento da Certificação do Ouvidor

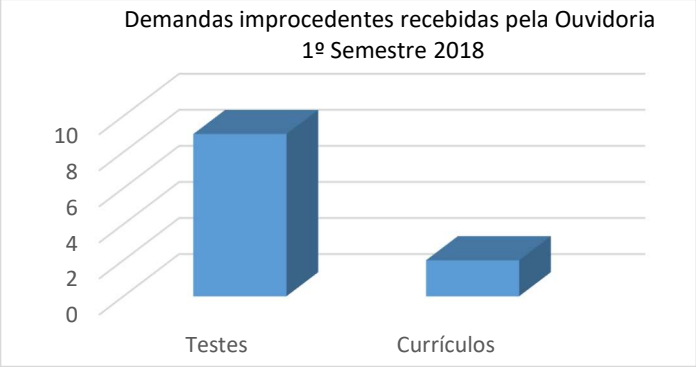
A Corretora está de acordo com o Art. 16 da Resolução CMN nº 4.433, estando a Ouvidora indicada, Sra. Adriana dos Santos, considerada apta em exame de certificação e atualização pela "ANCORD - Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias", inscrita no CNPJ nº 43.452.531/0001-28.

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 analise a Ouvidoria recebeu 11 (onze) contatos realizados através de e-mail e nenhum por meio do RDR ou 0800.

Demandas improcedentes recebidas pela Ouvidoria 1º Semestre 2018	
Testes	09
Currículos	02



Os contatos recebidos foram considerados **"improcedentes"**, uma vez que não se enquadravam no escopo de atuação da Ouvidoria, os quais referiam-se a testes e currículos.

Importante ressaltar que, independentemente da utilização da Ouvidoria, a Corretora 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 desta Corretora 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