

São Paulo, 12 de julho de 2019.

## **Apresentação do Relatório de Ouvidoria do período-base de 01.01.2019 a 30.06.2019**

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 529 de 01/11/2012, vem, por meio desta, apresentar a V.Sas. o “**Relatório de Ouvidoria**” do período-base de **01.01.2019 a 30.06.2019**

### **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 13 colaboradores (Base: 1º Semestre 2019) e não atuou com correspondentes cambiais no primeiro Semestre/2019.

### **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 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 para o endereço de e-mail da IB: [ouvidoria@ibcorretora.com.br](mailto: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:** Amanda Roberta Graminha Gallego

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 2019, 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 4.433/2015.

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

## IB Corretora de Câmbio Títulos e Valores Mobiliários

A IB está de acordo com o Art. 16 da Resolução CMN nº 4.433, estando a Ouvidora indicada, Sra. Sra. Amanda Roberta Graminha Gallego, considerada apta em exame de certificação.

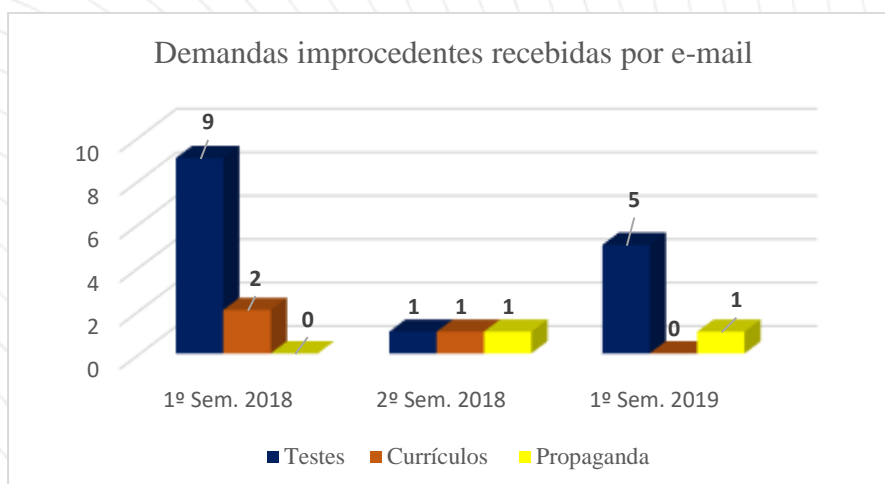
### SEÇÃO B – ESTATÍSTICA

#### 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 06 (seis) contatos realizados através de e-mail, 01 (um) por 0800 e nenhum por meio do RDR.

Contatos	
E-mail	6
RDR	0
800	1

Demandas improcedentes recebidas por e-mail			
	1º Sem. 2018	2º Sem. 2018	1º Sem. 2019
Testes	9	1	5
Currículos	2	1	0
Propaganda	0	1	1



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 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