

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

31 de dezembro de 2017

I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria da SENSOCORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S/A foi instituída em 01 de 2010 de acordo com os termos previstos na Resolução n.º 3.849/10 do Banco Central do Brasil, que dispôs sobre a criação de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a ANCORD ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS CORRETORAS E DISTRIBUIDORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS, CÂMBIO E MERCADORIAS ATRAVÉS DO SISTEMA INFORMATIZADO URANET 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 ANCORD ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS CORRETORAS E DISTRIBUIDORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS, CÂMBIO E MERCADORIAS 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 2017, não foram registradas nenhuma reclamação em nosso canal de ouvidoria e a estrutura foi amplamente implementada para executar de forma eficiente as atribuições desse organismo de Ouvidoria.

II – ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA:

No que se refere à infra-estrutura temos a destacar que o nosso sistema informatizado de recepção e encaminhamento de mensagens é administrado internamente pelo Ouvidor. Essa estrutura atende as nossas demandas atuais estando adequado a natureza e a complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA:

Considerando que a Diretoria tomou conhecimento que não houveram reclamações em nosso canal de Ouvidoria, sendo as referidas informações verificadas pelo Ouvidor responsável arquivamos o relatório em questão.

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 ao determinado no artigo 6º, da Resolução 3.849, de 25.03.2010, que prevê a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, vimos informar a V.Sa., que o nosso Ouvidor(a), a Sra. VIVIAN ROCHA MARRIEL, ainda não possui a certificação em ouvidoria, comprometendo-se esta Instituição de providenciar tal obrigatoriedade até o fim do 1º semestre de 2018.

V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS

Até o encerramento do segundo semestre, em 31 de dezembro de 2017, não foram registradas ocorrências no canal de Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 23 de janeiro de 2018.

Marcelo Dejon Souza Dias
Diretor