BR CAPITAL
distribuidora de títulos e valores mobiliários

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

(Resolução 4.860/20 do Banco Central do Brasil)
(Resolução 28/21 da CVM- Comissão de Valores Mobiliários)

PRIMEIRO SEMESTRE DE 2025

Carlos Alberto da Rocha Lima
DIRETOR RESPONSÁVEL

Jacqueline Maria de França Carmo
OUVIDOR

Em atendimento ao disposto na Resolução nº 4.860/20 do Banco Central do Brasil, e resolução 28/21 da CVM, apresentamos o relatório das atividades de Ouvidoria, correspondente ao primeiro semestre de 2025.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da BR-CAPITAL DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A., tem por objetivo, contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, presteza, eficiência e segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas e o comprometimento para o desenvolvimento satisfatório da missão de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre esta Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

ESTRUTURA

Esta Distribuidora, disponibilizou canais de comunicação, como serviço de discagem direta gratuita (DDG 0800) através do telefone nº 0800-777-3505, bem como endereço eletrônico ouvidoria@brcapital.com.br para o serviço de atendimento, conforme determinado pela Resolução 4860/20, Artigo 8º , Inciso II .
A estrutura desta instituição é composta de um Diretor, de um Ouvidor e de uma Assistente de Ouvidoria já registrados no UNICAD, estrutura esta que achamos adequada para o momento atual.

DAS PROPOSIÇÕES

Não tivemos nenhuma reclamação relevante quanto às rotinas e produtos oferecidos por esta Distribuidora que necessitasse de encaminhamento de relatório ao Diretor, Auditoria Interna para providencias.

DAS DISPOSIÇÕES

Quanto a exame de certificação estabelecido no Art. 15 da Res. 4.480/20, foram providenciados, tendo sido todos os componentes da Ouvidoria certificados, cujas cópias físicas dos referidos Certificados fazem parte dos anexos da via original deste relatório.

ESTATÍSTICA

São emitidos relatórios diários, analíticos e sintéticos, identificando todas as chamadas ocorridos e registrando o motivo da ligação.
Constatamos que no período e 01 de janeiro a 30 de junho de 2025, não tivemos nenhuma ligação para o serviço de Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria constitui-se em importante orgão de escuta dos clientes e usuários dos produtos e serviços, na medida em que possibilita aos mesmos, expressar seus anseios e fornecer informações para melhoria dos produtos e serviços oferecidos, tornando-se assim uma grande aliada na melhoria da gestão dos mesmos. Para garantia de equidade, integralidade da assistência e defesa do consumidor, e para atingir seus objetivos precisa ter capacidade de intervenção, sem estar dependente da lógica institucional, criando mecanismos para ampliar a visão das relações dentro da instituição e fora dela. Para isso deve atuar de forma autônoma e principalmente centrada no cliente como cidadão de direitos.

São Paulo, 31 de julho de 2025

Jacqueline Maria de França Carmo
OUVIDOR

Carlos Alberto da Rocha Lima
DIRETOR RESPONSÁVEL