



COLUNA S.A DTVM
RELATÓRIO DA OUVIDORIA
31 de dezembro de 2024

I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM está disponível através do número 0800 799 9902, em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020 que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM 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 COLUNA S/A DTVM 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 2024, foi apurada a quantidade de 1 (uma) demanda no Canal de Ouvidoria, considerada improcedente.

II. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

No que se refere à infraestrutura temos a destacar que o nosso sistema informatizado de recepção e encaminhamento de mensagens é administrado internamente pelo Ouvidor.

Essa estrutura atende às nossas demandas atuais estando adequada à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Os sistemas aplicativos para o recebimento, registro, análise e tratamento preliminar adequado e forma das demandas, quer sejam elogios, informações, reclamações ou sugestões dos clientes ou usuários dos nossos produtos e serviços foram terceirizados junto à empresa Conformitá Consultoria Empresarial – SISCOMPLIANCE.

III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA

Considerando que foi apurada 1 (uma) demanda considerada improcedente através do canal, e 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 às determinações do Art.16 da Resolução BCB nº 28/2020, que prevê a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, vimos informar que a nossa Ouvidora possui Certificação e está capacitada para exercer a função.

V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS

Até o encerramento do segundo semestre, em 31 de dezembro de 2024, foi registrada a quantidade de 1 (uma) ocorrência no Canal de Ouvidoria, sendo considerada improcedente.

Rio de Janeiro, 24 de fevereiro de 2025.

Atenciosamente,

Marcelle M. Nardino

Marcelle Mascaro Nardino

Diretora