

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**Primeiro Semestre/2024**

**Diretor Responsável** – Leo Carlos Petry

**Ouvidor** – Fábio Guimarães Vieira

### 1. Apresentação

Esse relatório traz um resumo dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da Vips Corretora de Câmbio Ltda. ao longo do 1º semestre de 2024, compreendendo o período de 02 de janeiro de 2024 a 28 de junho de 2024.

Nossa Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas de nossos clientes e usuários de nossos produtos e serviços, para reapreciação de suas reclamações e solicitações, cujas tratativas nos canais de atendimento primário foram consideradas insatisfatórias pelos demandantes.

### 2. Sobre a Vips Corretora de Câmbio Ltda.

Atuando no mercado de câmbio desde 1992, credenciada pelo Banco Central do Brasil, como Vips Turismo e Câmbio Ltda., empresa especializada no atendimento personalizado de seus clientes.

Deste know-how de sucesso, foi criada a partir de 2013 a Vips Corretora de Câmbio Ltda., instituição financeira credenciada junto ao Banco Central, que tem orgulho de contar com profissionais altamente qualificados e treinados para propor soluções para seus projetos, operando com o sistema de delivery para melhor conforto e segurança.

### 3. Estrutura

A unidade de Ouvidoria foi implementada de acordo com a natureza e complexidade do nosso produto e atividades, atendendo as exigências legais e regulamentares.

### **3.1 Quadro e Composição**

A estrutura de atendimento aos clientes na Ouvidoria é composta pelo Ouvidor Fábio Guimarães Vieira, que recebe e acompanha as demandas recebidas e pelo Diretor de Controle Antonio Marcos da Cruz, que trata administrativamente as providências necessárias.

Não há outros profissionais atuando nas atividades de Ouvidoria, visto que a estrutura mencionada não apresentou deficiência para o desenvolvimento das suas atividades.

### **3.2 Infraestrutura da Ouvidoria**

A unidade de Ouvidoria está segregada das unidades executoras da Instituição. A Ouvidora nomeada acumula todas as funções, desde o atendimento, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento de prazos e encerramento dos atendimentos, e conta com o suporte de atendimento terceirizado através da Exatus.net, empresa de tecnologia, especializada em soluções para instituições do Mercado Financeiro e é composto de:

- Telefonia gratuita (0800) com utilização de URA, em que permite gravação das demandas recebidas para posterior atendimento – divulgado em nosso site e em todos os boletos e contratos realizados com a clientela;
- Acesso direto ao Canal de Comunicação (Exatus.net) disponibilizado em nosso site;
- Correio Eletrônico disponibilizado em nosso site;
- Apuração de Erros Operacionais e o consequente retorno ao cliente com a devolutiva. Hoje acompanhamos esse processo até o pagamento em casos que é necessário algum estorno ou resarcimento.

### **3.3 Instalações**

A Ouvidoria desenvolveu suas atividades durante o 1º semestre de 2024 em sistema integral na sede da Vips Corretora de Câmbio Ltda., local adequado para funcionamento, situado na Alameda Santos, 880 – 2º andar – Cerqueira Cesar – São Paulo/SP 01418-002.

### **3.4 Conclusão**

Diante do exposto, bem como tento em vista nosso porte e após a avaliação do quantitativo de colaboradores, da logística implantada, dos equipamentos, das instalações e rotinas utilizadas, consideramos que é adequada a estrutura da Ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares, salvo, quando expressamente destacado neste relatório, não encontramos deficiências materiais para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

## 4. Governança

A Ouvidoria possui legitimidade para representar o cliente na Instituição. Assim, tem o compromisso e responsabilidade de endereçar medidas preventivas e corretivas de aprimoramento de processos junto às áreas internas de negócios e produtos, convidando seus gestores a participar de reuniões, com o objetivo de discutir soluções para as questões apontadas pelos clientes insatisfeitos.

Dentre as atribuições da Ouvidoria estão:

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições referidas no art. 1º, que não forem解决adas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado acima;
- Propor ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições de que trata o item acima;

## 5. Estatísticas

Durante o período compreendido por este Relatório **NÃO HOUVE** demandas junto à Ouvidoria da Vips Corretora de Câmbio Ltda.

## 6. Considerações Finais

A Ouvidoria da Vips Corretora de Câmbio Ltda. reconhece a importância de suas atividades como instrumento básico para uma gestão participativa, fortalecendo assim, o exercício de nossa cultura e a agilidade para resolução do problema e menor impacto possível à insatisfação de nossos clientes.

Avançaremos cada vez mais, sendo forte ferramenta à disposição de nossos clientes e usuários de nossos produtos, levando suas demandas ao conhecimento da Diretoria desta Instituição, assim como a todos os gestores responsáveis pelas áreas envolvidas, mantendo sempre o foco na satisfação de nossos Clientes.

São Paulo, 15 de julho de 2024

**LEO CARLOS PETRY**

Diretor Comercial

**FÁBIO GUIMARÃES VIEIRA**

Diretor de Operações

**ANTONIO MARCOS DA CRUZ**

Diretor de Controle

**MARCO ANTONIO TRESSOLDI**

Diretor de Compliance