

São Paulo, 01 de março de 2023.

Ref.: Relatório Semestral de Ouvidoria

Data-base: 2022/2º semestre

A **BRL TRUST DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (“BRL TRUST”)** dispõe de área própria de Ouvidoria, com alocação de profissional independente e devidamente certificado, conforme definição da Resolução CMN nº 3.849/2010, Circular BCB nº 3.503/2010, Resolução BCB 4.433/2015 e Resolução BCB 4.860/2020.

Descrevemos, abaixo, a atuação do componente organizacional de Ouvidoria, no período de: 01 de julho a 31 de dezembro de 2022.

I) SEÇÃO DESCRITIVA

1. Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares:

a) Julgamos suficiente a atuação do Ouvidor e da equipe, juntamente com o Diretor indicado, não descartando o aumento do quadro de pessoal de Ouvidoria, caso o número de reclamações indique essa necessidade.

b) Contamos com serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), registrado no sistema UNICAD, exclusivo para uso da Ouvidoria, e com atendimento direto pelo Ouvidor. Todas as ligações são gravadas e



gerenciadas por software específico, que permite o armazenamento definitivo com data, hora e tempo de duração, além de permitir a fácil localização da conversa, bem como, que seja ouvida a qualquer momento.

c) Todo o controle para os registros da Ouvidoria é feito em planilha eletrônica de acesso restrito. O protocolo gerado tem seu controle de sequência baseado no ano da ocorrência e número de ocorrência no período (AAAA/Número da Ocorrência), permitindo efetiva localização e acompanhamento dos processos. Todos os dados do reclamante e da reclamação são registrados, e as mesmas são classificadas como: Improcedentes ou Procedentes; Solucionadas ou Não.

d) O número de telefone 0800.710.0025 está disponível em nosso site, em nossas dependências e nos documentos encaminhados aos nossos clientes, além de sua divulgação estar prevista em nossos materiais de propaganda e publicidade a serem elaborados.

Desta forma, avaliamos como adequada a infraestrutura da ouvidoria, não tendo sido detectadas deficiências que possam comprometer seu desempenho.

2. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria Executiva:

Não julgamos necessário encaminhar nenhuma proposição de medida corretiva, ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas à Diretoria Executiva, tendo em vista que avaliamos que não há fato gerador para tal.



3. Avaliação quanto ao cumprimento da certificação profissional do Ouvidor:

A instituição possui profissional designado como “Ouvidor” devidamente certificado por instituição autorizada, ao ter concluído o curso “Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidoria – Instituições Financeiras”, realizado na ABBC – Associação Brasileira dos Bancos Comerciais, e diretor registrado no UNICAD do BCB, em conformidade com a Resolução BCB 4.860/2020.

4. Critério de Classificação das Reclamações:

a) **Improcedente:** ocorrência que, antes de ser encaminhada pelas vias normais, foi constatado não ter havido falha da instituição, e que esta apenas cumpriu e respeitou a legislação e suas normas internas. Os motivos desse entendimento serão transmitidos ao cliente, que será esclarecido através de resposta conclusiva da Ouvidoria;

b) **Procedente Solucionada:** ocorrência para a qual verificou-se haver motivos reais para a demanda, de forma que houve falha da instituição, ou de procedimento sob sua responsabilidade. Foi apresentada ao reclamante uma resposta conclusiva, prevendo alguma justificativa/reparação/compensação, que foi aceita pelo reclamante;

c) **Procedentes Não Solucionadas:** ocorrência procedente, como no item anterior, que ainda está em processo de levantamento de dados e análise das áreas envolvidas, para que seja possível apresentar uma solução ao reclamante.



II) SEÇÃO ESTATÍSTICA

- a) A Distribuidora recebeu 6 (seis) ocorrências improcedentes, porém, mesmo sendo consideradas “Ocorrência improcedente”, foram atendidas, conforme a resolução BCB 4.433/2015.
- b) A Distribuidora recebeu 8 (oito) reclamações procedentes no período a que se refere este Relatório de Ouvidoria.
- c) As ocorrências se resumem em esclarecimentos e/ou dúvidas, pedidos de informações relacionados ao pagamento de dívidas e ofícios do Poder Judiciário que poderiam ter sido encaminhados pelos canais convencionais de atendimento. Todas as demandas foram prontamente atendidas e o solicitante recebeu o esclarecimento de forma eletrônica (canal de e-mail de Ouvidoria).
- d) Detalhamento das ocorrências:

Durante o 2º semestre de 2022 foram registradas:

PROTOCOLO	TIPO DE SOLICITAÇÃO
2022/96	Solicitação de informações
2022/97	Solicitação de informações
2022/98	Reclamação
2022/99	Reclamação
2022/100	Reclamação
2022/101	Currículo
2022/102	Boleto Bancário
2022/103	Solicitação de informações
2022/104	Solicitação de informações
2022/105	Propaganda
2022/106	Solicitação de informações
2022/107	Ofício
2022/108	Solicitação de informações
2022/109	Solicitação de informações



III) CONCLUSÃO

Em função do descrito nos tópicos acima consideramos que a estrutura de Ouvidoria cumpriu, para o período em análise, de forma eficaz suas atribuições no atendimento às ocorrências recebidas e não solucionadas pelas vias normais de atendimento.

