

RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA

DATA-BASE: 2º Semestre 2025

Dando cumprimento ao disposto na Resolução BCB 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de 31/12/2025.

Seção Descritiva

a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01/07/2025 até 31/12/2025.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional levou em conta os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento, sendo assim a partir do 2º Semestre de 2018, a Broker Brasil devido ao seu porte de atuação e à quantidade de reclamações, terceirizou os serviços de ouvidoria compartilhada, contratando a ABRACAM. Foi firmado um contrato entre as partes, em 08/06/2018, com os objetivos e responsabilidade de cada um.
- Não obstante o histórico, a Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, planejou adotar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços.
- A Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, por intermédio da ABRACAM realiza a checagem das seguintes atividades:
 - a) Registro das manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
 - b) Recebimento (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pela Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda;
 - c) Monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias, antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
- Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “b” deste relatório;
- Relativamente à divulgação da Ouvidoria, cabe registrar que o número do telefone DDG da Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, e está sendo divulgado em sua página na internet, (www.brokerbrasilcambio.com.br);

RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA
DATA-BASE: 2º Semestre 2025

- Foram devidamente cadastrados no sistema UNICAD do Banco Central do Brasil o Senhor Airton da Silva Junior como Diretor responsável pela Ouvidoria e a Senhora Dayane Cintia Olímpia de Melo Silva como Ouvidora da Abracam;
- O componente de Ouvidoria foi incluído na 18ª alteração contratual (Capítulo V - cláusulas 7º a 10º em 17/07/2024), ato societário regularmente submetido ao Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro, para os devidos fins.

A Broker Brasil considera que as ações e procedimentos adotados são corretos no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atende satisfatoriamente aos objetivos propostos.

- b) Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

A Ouvidoria na Broker Brasil Corretora de Câmbio Ltda, apresenta as seguintes características:

- i- Devido a ouvidoria compartilhada, está localizada na ABRACAM, em sua sede na Avenida Paulista, nº 2444, conjunto 12, Bela Vista – São Paulo/SP;
- ii- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- iii- É composta por uma pessoa efetiva, a Sra. Dayane Cintia Olímpia de Melo Silva, supervisionada pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- iv- Nas ausências ou impedimentos da Ouvidora, o atendimento será efetuado por um suplente definido internamente pela Abracam;
- v- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, número de telefone 0800 770-5422 e no site da Broker Brasil para registro de demanda através de formulário de atendimento da Ouvidoria.

A estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender à missão e objetivos da Ouvidoria.

- c) Quando ocorre, o detalhamento das proposições é encaminhado pela ouvidoria à diretoria, nos termos da Resolução nº 28/20, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas.
- d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecida na Resolução nº 28/20.

RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA
DATA-BASE: 2º Semestre 2025

Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período:

- I. Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: Finalizado (improcedente), finalizado com solução e finalizado sem solução, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:

Demanda	Crêterios Utilizados
Finalizado (Improcedente)	Demandas que não se enquadram no atendimento de Ouvidoria.
Finalizado com soluçã	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que apresentaram soluçã.
Finalizado sem soluçã	Demandas que se enquadram no atendimento de Ouvidoria e que não apresentaram soluçã.

- II. As manifestações foram devidamente analisadas e enquadradas conforme naturezas apresentadas no gráfico a seguir:

Natureza da Comunicação	Manifestações - 2º Sem 2025
Dúvidas	0
Elogios	0
Reclamação sobre Tarifas ou Taxas	0
Reclamação sobre Atendimento	2
Publicidade ou Propaganda Enganosa ou Abusiva	0
Outras Reclamações	1
Sugestões	0
Teste de Sistema	0
Continuidade de Atendimento	0
TOTAL - SISTEMA ADVICE	3

RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA
DATA-BASE: 2º Semestre 2025

Sobre as demandas recebidas: No tocante às mensagens recebidas, registradas e devidamente respondidas ao usuário, no presente semestre, foram registrados 3 (três) protocolos, sendo 0 (zero) classificado como Finalizado com Solução, 0 (zero) como Finalizado sem solução, 3 (três) como Finalizado improcedente, 0 (zero) como Teste.

Diretor responsável pela Ouvidoria