

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.860 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E  
RESOLUÇÃO CVM 43/21

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Período de Apuração: 01/01 a 30/06/2024

**Trustee Distribuidora de Títulos E Valores Mobiliários Ltda.**

### Estrutura da Ouvidoria

A ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como canal de comunicação entre esta instituição, os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

Com a atuação da Ouvidoria, a qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa, uma vez que possibilita a interação da Trustee com o mercado, aponta e acelera a solução de problemas, questiona respostas insuficientes, promove a correção de processos e práticas administrativas, detecta os pontos de melhoria na organização e recomenda modificações para solucionar as causas, enfim, presta esclarecimentos a todos os clientes externos, mas também possibilitará que qualquer cidadão se comunique com a Trustee.

Os relatos de reivindicações e soluções apresentadas servem de subsídios para o aperfeiçoamento da máquina administrativa, contribuindo para a qualidade dos serviços e para a mudança na cultura da Trustee.

A estrutura da Ouvidoria é composta por um Ouvidor e um back-up, devidamente certificados e estão subordinados diretamente ao Diretor de Ouvidoria.

Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para atendimento da reclamação conforme Resolução 4.860 do BACEN.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

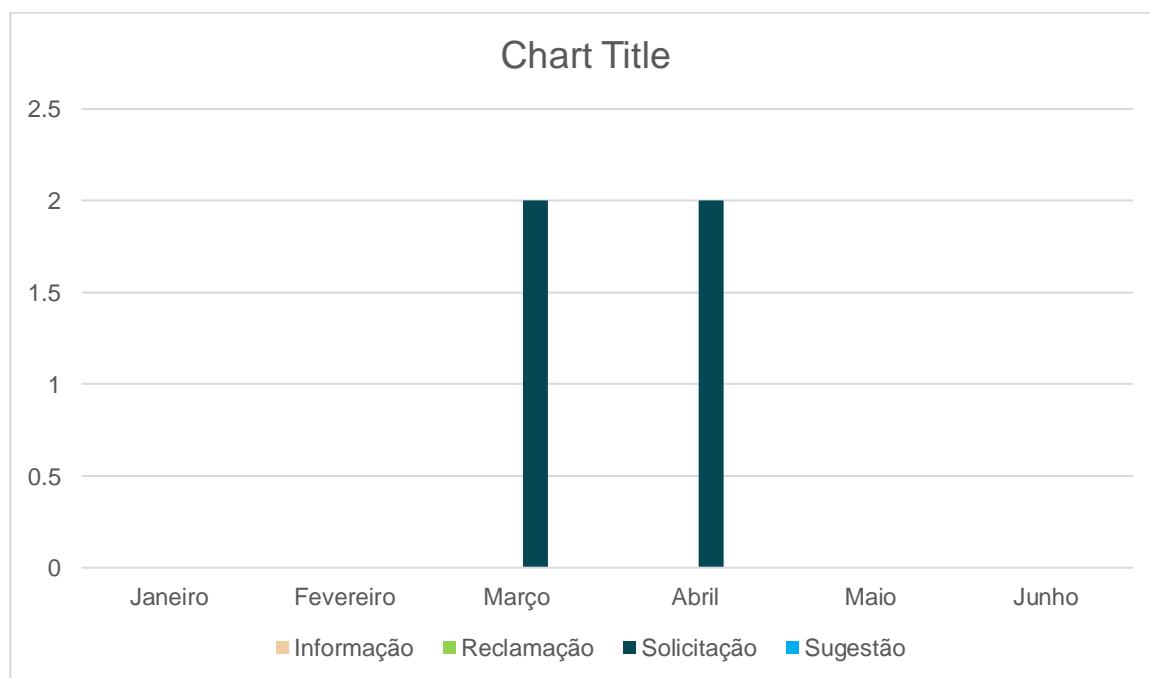
RESOLUÇÃO 4.860 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E RESOLUÇÃO CVM 43/21

## Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento

- Telefone: 0800 930 0930 (ligação gratuita);
- Por e-mail: ouvidoria@trusteedtvm.com.br
- Por formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria;
- Correspondência física;
- Visita presencial com agendamento prévio;

Horário de Atendimento: das 9 às 18h, de segunda a sexta, exceto feriados.

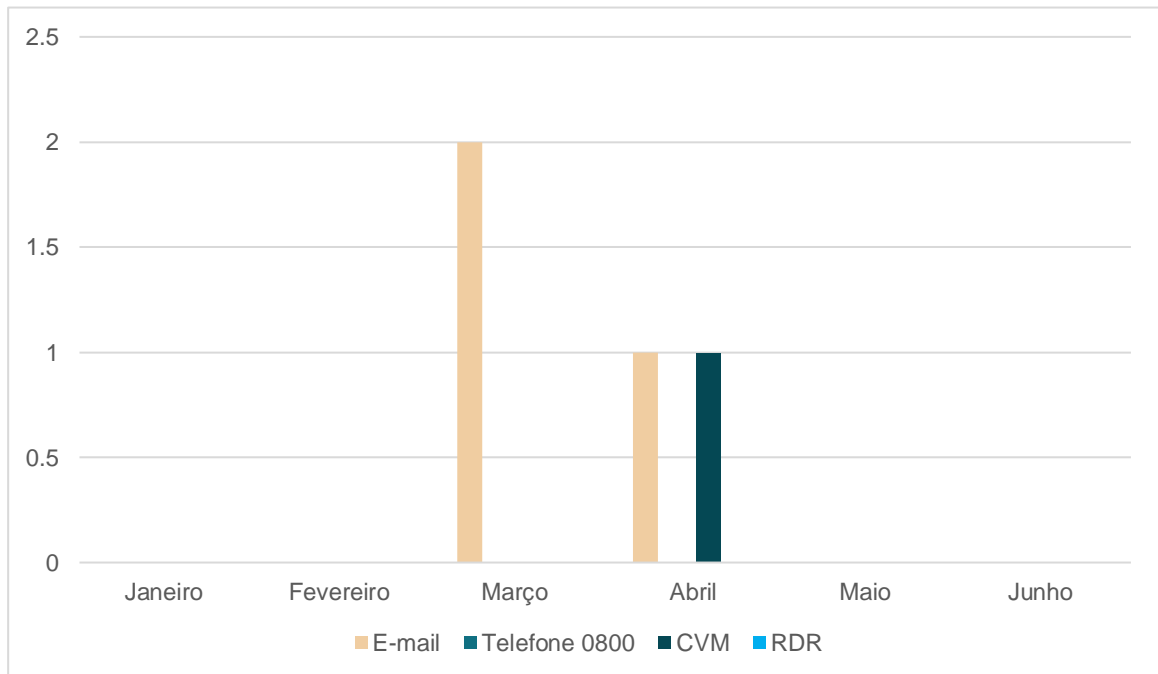
## DEMANDAS DO 1º SEMESTRE DE 2024



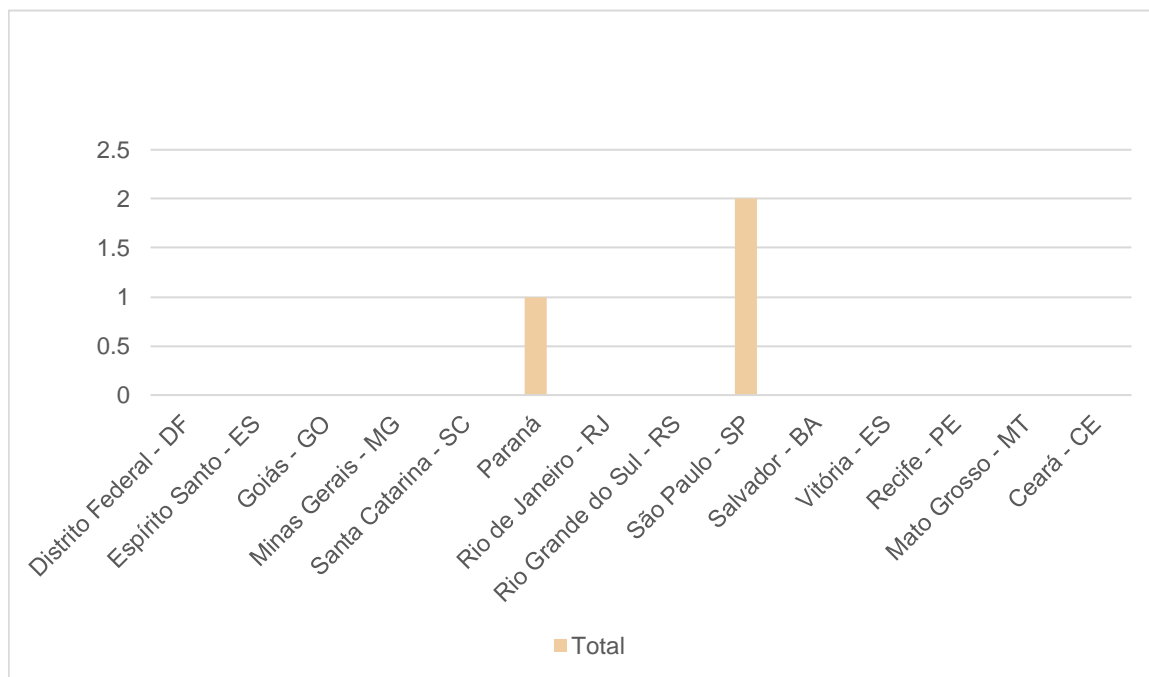
# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.860 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E RESOLUÇÃO CVM 43/21

## CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA



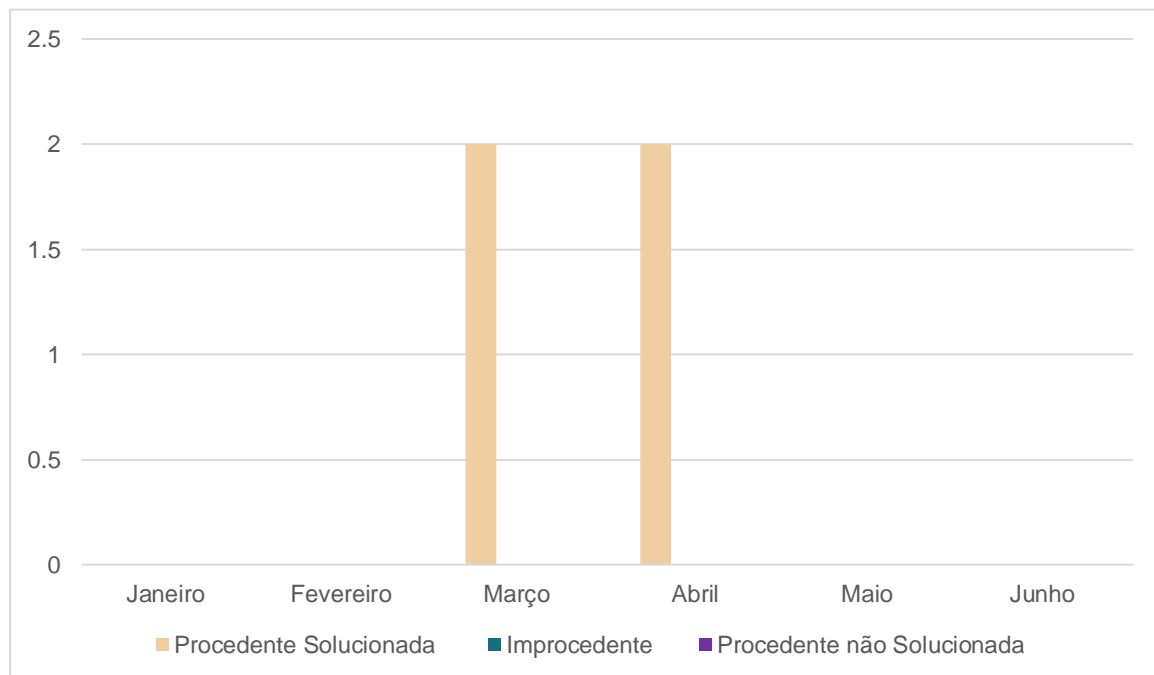
## DEMANDA CLASSIFICADAS POR REGIÃO DO 1º SEMESTRE DE 2024



# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.860 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E RESOLUÇÃO CVM 43/21

## DEMANDA CLASSIFICADAS COMO IMPROCEDENTES, PROCEDENTES SOLUCIONADAS E PROCEDENTES NÃO SOLUCIONADAS RELATIVAS AO 1º SEMESTRE DE 2024



# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

*RESOLUÇÃO 4.860 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL E RESOLUÇÃO CVM 43/21*