



COLUNA S/A DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS

CNPJ: 00.460.065/0001-10

Travessa do Ouvidor, nº 5 Sala 602 – Centro – Rio de Janeiro

RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS_PELA OUVIDORIA

Data Base: 31 de dezembro de 2020.

I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Coluna S/A Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários foi instituída em 27 de novembro 2007 e opera de acordo com os termos previstos na Resolução CMN n.º 4.433/2015, que dispôs sobre a criação de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores a empresa **EASY CLOUD, UNIPESSOAL LDA** 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 **EASY CLOUD, UNIPESSOAL LDA** constitui um canal de atendimento estritamente voltado para as questões não solucionadas por outros canais, funcionando, assim, como última instância de atendimento.

A estrutura foi implementada para executar de forma eficiente as atribuições desse organismo de Ouvidoria.

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 ao nosso porte, à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Consolidamos o componente de Ouvidoria, conforme o Art. 16. Inciso 4º da resolução CMN nº 4.433/2015.



III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA

Considerando 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 DO INTEGRANTE DA OUVIDORIA

Em observância ao determinado no Art. 16º. da Resolução CMN nº 4.433/2015, que prevê a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, informamos que a Diretora, Sra. Marcelle Mascaro Nardino, é certificada desde 2014 e realizou treinamento de atualização “Curso de Capacitação e Recertificação em Ouvidoria”, promovido pela OMD Capacitação Profissional, em 21/11/2018.

V – CONCLUSÃO

Até 31/12/2020, encerramento do período relativo ao 2º semestre de 2020 não havia registro de ocorrências. As evidências obtidas do sistema de Ouvidoria estão arquivadas junto a este relatório.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2021.

Marcelle Mascaro Nardino

Ouvidora

Alexandre de Mattos Santanna

Compliance