

COLUNA S/A DTVM
DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIÁRIOS



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2022

01/07/2022 à 31/12/2022



**“ESTE RELATÓRIO, DESENVOLVIDO EM ATENDIMENTO À RESOLUÇÃO 4860 DE 23/10/2020 DO BANCO
CENTRAL DO BRASIL E INSTRUÇÃO CVM nº 529, TEM COMO OBJETIVO TORNAR TRANSPARENTE A
RELAÇÃO COLUNA S/A DTVM E SEUS CLIENTES.**

Diretora Responsável pela Ouvidoria

Marcelle Marcaro Nardino



1 – Apresentação

Esse relatório traz um resumo dos atendimentos prestados pela Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM ao longo do 2º semestre de 2022, compreendendo o período de 01 de julho de 2022 à 31 de dezembro de 2022. Nossa Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas de nossos clientes e usuários de nossos serviços, para reapreciação de suas reclamações e solicitações, cuja tratativa nos canais de atendimento primário foram consideradas insatisfatórias pelos demandantes.

2 – Sobre a COLUNA S/A DTVM

A COLUNA S/A DTVM é uma sociedade anônima de capital fechado, classificada como instituição financeira e constituída em fevereiro de 1995, quando foi autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil como Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários. A área de atuação compreende:

- Câmbio Manual: compra e venda de moeda estrangeira em espécie, no mercado de balcão, realizada na Matriz (RJ) ou através de correspondentes cambiais.
- Compra Aluvionar: Ouro Bruto, através dos postos de compra de ouro. • Venda de ouro: (ativo financeiro) no mercado nacional, após o processo de refino.

3 – SOBRE AS DEMANDAS RECEBIDAS

No tocante as demandas recebidas, a empresa Conformitá Consultoria Empresarial atende a COLUNA S/A DTVM no serviço de Ouvidoria.

4 - Empresa Conformitá Consultoria Empresarial – período de 01/07/2022 à 31/12/2022.

Nesse período não houve demandas de Ouvidoria para tratamento.

Rio de Janeiro, 02 de janeiro de 2023.

Marcelle Mascaro Nardino

Diretora Responsável pela Ouvidoria