COLUNA S.A DTVM

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

30 de junho de 2025

I – AVALIAÇÃO QUANTO A EFICIÊNCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM está disponível através do número 0800 799 9902, em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020 que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria da COLUNA S/A DTVM 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 COLUNA S/A DTVM constitui um canal de atendimento estritamente voltado para as questões não solucionadas por outros canais, funcionando, assim, como última instância de atendimento.

Até o encerramento do segundo semestre, em 30 de junho de 2025, não foi apurada demanda de registro no Canal 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 à natureza e à complexidade de nossos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Os sistemas aplicativos para o recebimento, registro, análise e tratamento preliminar adequado e forma das demandas, quer sejam elogios, informações, reclamações ou sugestões dos clientes ou usuários dos nossos produtos e serviços foram terceirizados junto à empresa Conformitá Consultoria Empresarial – SISCOMPLIANCE.

III – PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA

Considerando que não foi apurada demanda através do canal, e 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 DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

Em observância às determinações do Art.16 da Resolução BCB nº 28/2020, que prevê a obrigatoriedade da certificação dos integrantes da Ouvidoria, vimos informar que a nossa Ouvidora possui Certificação e está capacitada para exercer a função.

V – RESUMO DAS OCORRÊNCIAS

Até o encerramento do segundo semestre, em 30 de junho de 2025, não foram registradas ocorrências no Canal de Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 08 de julho de 2025.

Atenciosamente,

Marcelle Mascaro Nardino

Diretora