



RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2023.



Relatório Semestral de Ouvidoria FIDD GROUP (01/07/2023 a 31/12/2023)

Em cumprimento a Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional e Resolução nº 43/2021 da Comissão de Valores Mobiliários, a FIDD Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. e a FIDD Administração de Recursos Ltda. (em conjunto "FIDD Group") divulga o relatório das atividades da ouvidoria do **2º semestre de 2023**.

O presente relatório tem por objetivo de trazer transparência às ações e resultados alcançados, abordando aspectos quantitativos e qualitativos e mostrando condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria e transparência nas relações de mercado e interação com seus clientes e usuários.

Este relatório é destinado à Diretoria, à auditoria interna e divulgação pública na página da instituição.

A FIDD Group deixa claro que o canal de ouvidoria é responsável pelo atendimento, tratamento e finalização das demandas dos clientes não satisfeitos com o atendimento em primeira instância em nossa central de atendimento.

Contamos com os seguintes canais de atendimento **0800 277 6656**

e-mail: fidd-ouvidoria@fiddgroup.com

site: <https://www.fiddgroup.com/ouvidoria/> possibilitando ao cliente e usuário uma agilidade para reportar sua reclamação.

Atualmente a Ouvidoria da FIDD é composta por 2 (dois) integrantes, conforme relação abaixo.

Diretor Responsável: Bianca Benedetti Galvão de Araujo Borsato

Ouvidora: Elaine Gonçalves Magalhães Vieira

Todos os ouvidores estão devidamente capacitados e certificados para cumprir o seu papel de mediação de conflitos entre a instituição e os clientes e usuários.

1. Demandas do Período

No **2º semestre de 2023**, a Ouvidoria não recebeu reclamação por e-mail, site ou telefone.



2. Evolução Percentual

Desde a implementação da Ouvidoria FIDD, até o final do semestre em questão, em 01 de julho a 31 de dezembro de 2023, foi registrada 0 demandas, conforme tabela.

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA FIDD – SEGREGAÇÃO POR PF E PJ E TIPO DE SOLUÇÃO							
FIDD Group							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Bacen	0	-	-	-	-	-	-
Prazo médio para resposta (dias)		0					

Legenda: I = improcedente | PS = procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

3. Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas)

A Ouvidoria da FIDD atua com reporte diário ao Diretor de Ouvidoria, e realiza o atendimento das demandas recebidas, no âmbito das atribuições de controle, de acordo com o seguinte procedimento:

- Atendimento/ recebimento via 0800, RDR – Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central, e-mails, cartas etc.;
- Registro no sistema de Ouvidoria, gerando número de chamado e protocolo;
- Trâmites internos – contato com as áreas que têm ligação com a demanda;
- Envio da resposta formal e conclusiva para o cliente; e
- Avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for o caso, proposta de melhorias nos processos e procedimentos.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações, desde a criação da Ouvidoria até a presente data, entendemos que a estrutura utilizada hoje é apropriada às demandas recebidas.

Nos termos da regulamentação em vigor, a Ouvidoria da FIDD responsável pelo atendimento realizado desde janeiro de 2020 obteve certificação profissional e atualização periódica em Ouvidoria pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias.



4. Detalhamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria FIDD à Diretoria da Instituição.

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período, porém ressaltamos que o presente Relatório é enviado por e-mail e disponibilizado na rede aos Diretores.

Atenciosamente,

DocuSigned by:

Bianca B. Araújo Borsato

473214E7104A4A561

Bianca Benedetti Galvão de Araújo Borsato
Diretora de Ouvidoria

DocuSigned by:

Elaine Magalhães

C0984E3FBB1449

Elaine Gonçalves Magalhães Vieira
Ouvidora