

## RELATÓRIO DA DIRETORIA - OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 (vigente, com redação atualizada pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024), que disciplina a constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, o registro das demandas da EXIM Corretora de Câmbio Ltda é realizado por meio do site institucional ([www.exim.com.br](http://www.exim.com.br)) e da solução terceirizada contratada junto à EXATUS REDE LTDA - ME. Também é possível registrar demandas pelo telefone gratuito da Ouvidoria 0800 774 2006. A Ouvidoria atua em última instância para demandas não solucionadas nos canais primários de atendimento (incluindo correspondentes no País e SAC), com foco na mediação de conflitos, no registro e no encaminhamento às áreas competentes, assegurando observância às normas de proteção ao consumidor e aos requisitos regulatórios aplicáveis.

Estes serviços atendem os clientes através da recepção, registro, condução interna e resposta e/ou solução consistente, convincente e tempestiva de dúvidas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias acerca das atividades e serviços desta instituição, procurando:

- I. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- II. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- III. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo regulamentar, de até 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, com comunicação ao demandante (observado o limite de 10% das demandas no mês);
- IV. Manter a diretoria da instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;
- V. Elaborar e encaminhar relatório semestral quantitativo e qualitativo (datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro) à diretoria e à auditoria interna (e ao comitê de auditoria, quando constituído);
- VI. Manter sistema de registro e controle das demandas, com número de protocolo e guarda de registros por no mínimo 5 (cinco) anos, incluindo gravações telefônicas e documentação pertinente.
- VII. Garantir acesso gratuito à Ouvidoria por canais ágeis e eficazes e dar ampla divulgação sobre sua existência, finalidade, atribuições e formas de acesso, inclusive nos materiais e canais de comunicação da EXIM.
- VIII. Assegurar condições adequadas para funcionamento com transparência, independência, imparcialidade e isenção, com acesso às informações necessárias para análise e resposta às demandas.

## RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024, não foram registradas ocorrências junto ao canal da Ouvidoria e Canal de Denúncias, conforme relatório estatístico abaixo:

### Relatório Estatístico de Ouvidoria e Denúncias

Data de emissão: 10/01/2025 – Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Ouvidoria e Canal Denúncia Anônima: Exim Corretora de Câmbio Ltda

Assunto	Departamento Acionado	Chamados Abertos	Chamados Resolvidos	Chamados Improcedentes
N/A	OUVIDORIA	0	0	0
N/A	CANAL DENÚNCIA	0	0	0

### Relatório Estatístico de Ouvidoria e Denúncias

Protocolo	Cliente	E-mail	Assunto	Departamento	Abertura	Concluído	Dias Aberto	Classificação
N/A	N/A	N/A	N/A	OUVIDORIA	00/00/00	00/00/00	0	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A	CANAL DENÚNCIA	00/00/00	00/00/00	0	N/A

## EXIM CORRETORA DE CÂMBIO LTDA



Responsável: Sandra Mancio