

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

AZUMI DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

(02/01/2024 a 28/06/2024)

Em cumprimento Resolução do Banco Central do Brasil nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, Resolução da Comissão de Valores Mobiliários nº 43, de 17 de agosto de 2021; apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2024.

Apresentamos nosso relatório em duas partes:

I. Aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;

II. Aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

Relativamente ao período de 02º de janeiro de 2024 a 28 de junho de 2024 não constaram reclamações e/ou solicitação de informações conforme o quadro abaixo:

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
Azumi Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.							
DATA BASE: 28/06/2024							
Canal de Contato	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Ouvidoria	0						
RDR Bacen	0						
SAC CVM	0						
Prazo Médio para Solução (dias)	10	-	-	-	-	-	-
Legenda: I = improcedente PS = procedente solucionada PNS = procedente não solucionada							

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria tiveram análise criteriosa, de forma isenta, imparcial. A instituição está comprometida com desenvolvimento da missão e objetivos de Ouvidoria, com atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e relativas aos direitos do consumidor e na mediação de conflitos, desenvolvendo subsídios que mitiguem os riscos operacionais e de atendimento.



III - ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A estrutura da Ouvidoria se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços, atividades, processos e sistemas da AZUMI DTVM e está segregada das unidades executoras da Instituição. A Ouvidoria está sob a responsabilidade do Diretora Michele Quadros.

No intuito de propiciar aos clientes/usuários a existência e serviços da Ouvidoria, bem como informações acerca da sua finalidade e os meios de contato, a AZUMI DTVM divulga o canal de Ouvidoria site www.azumidtv.com.br, para atendimento através do telefone 0800-272-1000 e email ouvidoria@azumidtv.com.br e nos materiais que são entregues aos clientes.

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

São Paulo, 28 de junho de 2024.

AZUMI DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIARIOS LTDA