



São Paulo, 06 de julho 2020.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

(Resolução 4.433 do Banco Central do Brasil)

Dando cumprimento ao disposto no artigo 13º, parágrafo único da Resolução 4.433, de 23.07.2015, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de **30.06.2020**.

O presente Relatório foi elaborado de conformidade com as disposições da Resolução 4.433 de 23.07.2015, abrangendo uma seção Descritiva e uma seção Estatística.

Seção Descritiva

a) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria:

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de **01/01/2020** até **30/06/2020**.

- Ao longo dos últimos seis meses não recebemos ligações e reclamações via e-mail, sendo os clientes atendidos.
- O sistema nos permite realizar consultas de eventos pendentes de qualificação e eventos não solucionados, que podem ser filtrados por motivo e/ou data. Podemos também solicitar as gravações das demandas recebidas.

b) Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidências das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

1



O sistema de Ouvidoria é de responsabilidade da empresa Uranet Projetos e Sistemas Ltda. e as características da Ouvidoria:

- É composta por um Ouvidor que reporta os relatórios a Diretora de Ouvidoria.
- Está segregada da área de auditoria interna.
- A estrutura física com seus atendentes é disponibilizada pela empresa Uranet Projetos e Sistemas Ltda. e todos os registros de ocorrências podem ser visualizados no sistema via web, disponibilizado à corretora para estudos e soluções dos casos (quando houver).
- Na ocasião de registro de uma ocorrência no sistema Uranet Projetos e Sistemas Ltda., este caso é enviado para o endereço de e-mail cadastrado na corretora: ouvidoria@slw.com.br, além do acesso e visualização no sistema.

Toda a estrutura está implantada e atendendo todos os requisitos exigidos pela legislação.

c) Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à diretoria, nos termos dos art. 6º, da Resolução 4.433 de 2015, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas.

Conforme determinado na legislação 4.433 de 2015, o Ouvidor elaborou o relatório de Ouvidoria (exigência semestral) relatando ocorrências de Ouvidoria no período de **01/01/2020 a 30/06/2020** e o encaminhou para a Diretoria.

d) Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação estabelecido no Art.16º da Resolução no. 4.433 de 2015.

O ouvidor está certificado pela ANCOR Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias, entidade de reconhecida capacidade técnica.



Seção Estatística

Seguem as informações consolidadas das demandas registradas na Ouvidoria no período:

a) Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregadas por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não-solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:

A SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda., registra as seguintes ocorrências no período de **01/01/2020 à 30/06/2020**.

Demanda	Crérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 30 dias, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não-solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 30 dias.

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO I – SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
DATA-BASE: 30/06/2020							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Fornecimento de Informações		1	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	0	0	0	0	0
Prazo Médio para a Solução (em dias)	1						

a) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO II – QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
DATA-BASE: 30/06/2020							
Demandas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Fornecimento de Informações	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	0	0	0	0	0	1	1
Prazo Médio Atendimento Demandas (em dias)	1						

3



Parecer do Departamento de Compliance.

Nosso exame foi conduzido de acordo com as disposições da Resolução 4.433 de 23/07/2015 e compreendeu: levantamento da (i) Seção Descritiva e (ii) Seção Estatística que abrangem:

- (i) avaliação quanto a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria; adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares; detalhamento das preposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria; avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria a exame de certificação.

- (ii) contém informações consolidadas, evidenciando a existência de demandas no período analisado.

Em nossa opinião, o Relatório Semestral do Diretor responsável pela Ouvidoria da SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda., referido no parágrafo primeiro, referente ao **1º semestre de 2020**, atende às conformidades exigidas pela Circular 4.433 de 23/07/2015 do Banco Central do Brasil.

São anexados a este relatório os pareceres da auditoria interna da corretora.


Marco Antonio Marchi

Ouvidor

SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda.


Fabiana A.M. Bergamini

Diretora de Ouvidoria

SLW Corretora de Valores e Câmbio Ltda.