



CORRETORA DE CÂMBIO

COO - COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA

VERSÃO: 2026

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL	3
4. MISSÃO E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA	3
5. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA.....	4
5.1. Estrutura Operacional	5
5.2. Independência e Segregação de Funções	5
6. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS	6
6.1. Registro das Manifestações	6
6.2. Tratamento das Manifestações	7
6.3. Controle e Acompanhamento.....	7
7. DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE OUVIDORIA	7
8. RELATÓRIOS E MONITORAMENTO	8
9. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO	8
10. RESPONSABILIDADES.....	9
10.1. Diretoria	9
10.2. Diretor Responsável pela Ouvidoria	9
10.3. Ouvidoria Compartilhada	9
10.4. Colaboradores	10
11. REVISÃO, APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA.....	10

1. OBJETIVO

Esta Política tem por objetivo estabelecer as diretrizes, princípios, responsabilidades e procedimentos relacionados ao funcionamento da Ouvidoria da ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A., em conformidade com a regulamentação vigente do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil.

A Ouvidoria constitui componente organizacional destinado a atuar como canal de última instância para o atendimento de demandas de clientes e usuários que não tenham sido solucionadas pelos canais habituais de atendimento da Instituição, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos processos, produtos, serviços e controles internos.

Por meio desta Política, a ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A. reafirma seu compromisso com a ética, a transparência, a boa governança, a proteção dos direitos dos clientes e usuários e a melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se à Diretoria, administradores, colaboradores, prestadores de serviços e demais profissionais envolvidos, direta ou indiretamente, nas atividades relacionadas ao atendimento de demandas encaminhadas à Ouvidoria da ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A.

Aplica-se também às atividades desenvolvidas por terceiros contratados para prestação dos serviços de Ouvidoria Compartilhada, observadas as responsabilidades estabelecidas em contrato e na regulamentação aplicável.

3. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

Esta Política observa, entre outras, as seguintes disposições regulamentares:

Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Demais normas, regulamentações e orientações emitidas pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil e demais órgãos competentes que venham a disciplinar as atividades de Ouvidoria.

4. MISSÃO E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

A ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A., em atendimento à regulamentação vigente, mantém componente organizacional de Ouvidoria compatível com a natureza, porte, modelo de negócio e complexidade de suas atividades.

A missão da Ouvidoria é:

"Atuar de forma independente, imparcial, transparente e eficiente, buscando solucionar de maneira

tempestiva e efetiva as reclamações, sugestões, solicitações e demais manifestações apresentadas pelos clientes e usuários."

No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria observará, entre outros, os seguintes princípios:

- independência e autonomia no exercício de suas atividades;
- imparcialidade na análise das manifestações recebidas;
- transparência na comunicação com clientes e usuários;
- confidencialidade das informações tratadas;
- respeito aos direitos dos clientes e usuários;
- tempestividade no tratamento das demandas;
- melhoria contínua dos processos internos e da qualidade do atendimento prestado pela Instituição.

Além da atuação na solução das manifestações recebidas, a Ouvidoria desempenha importante papel no fortalecimento da cultura de relacionamento com clientes e usuários, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos, mitigação de riscos operacionais e aperfeiçoamento da governança corporativa da Instituição.

5. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

A ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A. mantém sua estrutura de Ouvidoria em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, por meio da adesão ao Sistema Compartilhado de Ouvidoria disponibilizado pela Associação Brasileira das Corretoras de Câmbio – ABRACAM.

Para a operacionalização desse modelo, a ABRACAM mantém contrato de licenciamento de software e prestação de serviços com a empresa Advice Informática Ltda. – ADVICE, responsável pela disponibilização da plataforma tecnológica utilizada para registro, acompanhamento e tratamento das manifestações.

A estrutura da Ouvidoria da ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A. possui:

- Diretor Responsável pela Ouvidoria, devidamente registrado no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil;
- Ouvidora responsável pela condução das atividades operacionais da Ouvidoria Compartilhada, igualmente registrada no Sistema UNICAD;
- estrutura tecnológica e operacional disponibilizada pela ABRACAM para recepção, registro, acompanhamento e controle das manifestações.

Na data de aprovação desta Política, encontram-se designados:

Diretor Responsável: Sr. Demétrio Rocha Vieira.

Ouvidora: Sra. Dayane Silva (ABRACAM).

A eventual substituição das pessoas designadas para essas funções não implica alteração desta Política, desde que sejam observados os procedimentos de designação e registro previstos na regulamentação vigente.

5.1. Estrutura Operacional

A Ouvidoria Compartilhada disponibiliza infraestrutura compatível com a natureza das atividades desenvolvidas, contemplando recursos tecnológicos e operacionais destinados ao adequado atendimento das manifestações recebidas.

Entre os recursos disponíveis destacam-se:

- sistema informatizado destinado ao registro, acompanhamento e controle das manifestações encaminhadas pelos clientes e usuários;
- acesso às demandas registradas por meio do formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico da ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A. ou pelos canais telefônicos disponibilizados para atendimento;
- canal telefônico exclusivo para atendimento da Ouvidoria (0800-770-5422);
- equipamentos e infraestrutura física disponibilizados pela ABRACAM para execução das atividades da Ouvidoria.

A estrutura operacional encontra-se dimensionada de forma compatível com o porte, a natureza das atividades e o volume de demandas da Instituição.

5.2. Independência e Segregação de Funções

As atividades desempenhadas pela Ouvidoria são exercidas de forma independente, imparcial e isenta, observando os princípios estabelecidos pela regulamentação aplicável.

A estrutura da Ouvidoria permanece segregada da unidade responsável pela atividade de Auditoria Interna, bem como das áreas de negócios, gestão de riscos e demais componentes organizacionais que possam caracterizar conflito de interesses ou comprometer sua independência funcional.

Essa segregação tem por finalidade assegurar que as manifestações recebidas sejam analisadas com autonomia, objetividade e imparcialidade, preservando a credibilidade da Ouvidoria e a confiança dos clientes e usuários.

A Ouvidoria atua sob supervisão do Diretor Responsável, observando as atribuições estabelecidas na regulamentação vigente e mantendo comunicação tempestiva sobre situações relevantes identificadas durante o exercício de suas atividades.

6. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

A Ouvidoria Compartilhada disponibilizada pela Associação Brasileira das Corretoras de Câmbio – ABRACAM é responsável pelo tratamento das manifestações encaminhadas pelos clientes e usuários dos produtos e serviços da ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A., observando os procedimentos e prazos estabelecidos na regulamentação vigente.

Compete à Ouvidoria Compartilhada:

- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações, solicitações, sugestões e demais manifestações apresentadas pelos clientes e usuários relacionadas aos produtos e serviços da ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A.;
- Encaminhar à ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A., no prazo de até 1 (um) dia útil contado do recebimento da manifestação, as demandas relacionadas aos seus produtos e serviços, para análise e adoção das providências cabíveis;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das manifestações durante todo o processo de atendimento;
- Encaminhar resposta conclusiva às manifestações no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da data do protocolo da demanda, admitida, excepcionalmente, uma única prorrogação por igual período, mediante justificativa formal ao demandante, observados os limites estabelecidos pela regulamentação aplicável;
- Manter o Diretor Responsável e a ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A. informados acerca das principais ocorrências, problemas identificados, deficiências observadas e medidas adotadas para tratamento das manifestações;
- Elaborar e encaminhar, ao final de cada semestre, relatório individualizado contendo informações quantitativas e qualitativas sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, em conformidade com a regulamentação vigente.

6.1. Registro das Manifestações

Toda manifestação recebida pela Ouvidoria será registrada em sistema eletrônico próprio, permitindo seu acompanhamento durante todas as etapas do atendimento.

As manifestações recebidas por meio eletrônico serão identificadas mediante número de protocolo, que permitirá ao cliente ou usuário acompanhar o andamento de sua demanda.

As manifestações registradas por atendimento telefônico serão gravadas por meio do sistema disponibilizado pela Ouvidoria Compartilhada.

Cada ligação será submetida à análise preliminar da Ouvidoria para verificação da suficiência das informações necessárias ao tratamento da demanda.

Quando houver informações suficientes para identificação da manifestação e prosseguimento da análise, será gerado o respectivo número de protocolo eletrônico, permitindo o acompanhamento do atendimento pelo demandante.

As gravações permanecerão arquivadas juntamente com os respectivos registros eletrônicos, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

6.2. Tratamento das Manifestações

As manifestações serão analisadas de forma imparcial, objetiva e tempestiva, buscando identificar sua causa, avaliar a adequação das providências adotadas pelas áreas responsáveis e fornecer resposta conclusiva ao demandante.

Sempre que necessário, a Ouvidoria poderá solicitar às áreas competentes da ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A. informações complementares indispensáveis à adequada análise da demanda.

As respostas deverão ser apresentadas em linguagem clara, objetiva e compatível com a natureza da manifestação apresentada, observando os prazos regulamentares aplicáveis.

6.3. Controle e Acompanhamento

A Ouvidoria manterá controle das manifestações recebidas, possibilitando o acompanhamento dos atendimentos realizados, dos prazos de resposta e da adoção das providências necessárias.

As informações produzidas durante o tratamento das manifestações servirão de subsídio para identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos, produtos, serviços e atendimento prestado pela ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A., contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo de suas atividades.

7. DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE OUVIDORIA

A ARC CORRETORA DE CâMBIO S.A. assegura ampla divulgação da existência da Ouvidoria e dos respectivos canais de atendimento, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

As informações referentes à Ouvidoria permanecem disponíveis aos clientes e usuários por meio dos seguintes canais:

- Dependências da matriz da Instituição;
- Assinaturas eletrônicas (e-mails) dos Diretores e colaboradores;
- Papéis timbrados e materiais institucionais;
- Envelopes personalizados;
- Contratos de câmbio;

- Sítio eletrônico (site) da ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A.

A divulgação dos canais de atendimento tem por finalidade assegurar que clientes e usuários possam identificar, de forma clara e acessível, os meios disponíveis para encaminhamento de suas manifestações à Ouvidoria.

8. RELATÓRIOS E MONITORAMENTO

A Ouvidoria elaborará relatório semestral com informações quantitativas e qualitativas sobre as atividades desenvolvidas, observando as datas-base de **30 de junho** e **31 de dezembro** de cada exercício.

O relatório deverá ser emitido no prazo máximo de **60 (sessenta) dias** contados da respectiva data-base e permanecer à disposição do Banco Central do Brasil, da Auditoria Interna e dos demais órgãos competentes, quando solicitado.

O relatório contemplará, no mínimo:

- Quantidade de demandas recebidas;
- Demonstrativo quantitativo das reclamações registradas, incluindo informações comparativas entre os períodos avaliados;
- Quantidade de protocolos abertos e encerrados;
- Quantidade de ligações recebidas pela Ouvidoria;
- Quantidade de manifestações recebidas por meios eletrônicos;
- Quantidade de reclamações classificadas como procedentes e improcedentes;
- Sugestões de aperfeiçoamento dos processos internos decorrentes das manifestações analisadas.

O relatório constitui importante instrumento de acompanhamento das atividades da Ouvidoria, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria no atendimento prestado aos clientes e usuários.

9. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A., por intermédio da Ouvidoria Compartilhada disponibilizada pela Associação Brasileira das Corretoras de Câmbio – ABRACAM, disponibiliza instrumento destinado à avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, conforme previsto na regulamentação vigente.

A avaliação observará os seguintes critérios:

- Será estruturada por meio de escala de satisfação composta por notas de **1 (um) a 5 (cinco)**, sendo **1** correspondente ao menor nível de satisfação e **5** ao maior nível de satisfação;

- Será disponibilizada ao cliente ou usuário em até **1 (um) dia útil** após o encaminhamento da resposta conclusiva à sua manifestação.

Os registros das avaliações permanecerão armazenados em meio eletrônico, em ordem cronológica, pelo prazo mínimo de **5 (cinco) anos**, contados da data da avaliação, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil sempre que solicitado.

As informações obtidas por meio das avaliações poderão subsidiar a análise da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos processos de atendimento da Instituição.

10. RESPONSABILIDADES

10.1. Diretoria

Compete à Diretoria da ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A.:

- Aprovar esta Política e assegurar sua divulgação aos colaboradores e às partes relevantes;
- Designar o Diretor Responsável pela Ouvidoria, observadas as disposições regulamentares aplicáveis;
- Assegurar que a estrutura de Ouvidoria permaneça compatível com a natureza, porte, modelo de negócio e complexidade das atividades desenvolvidas pela Instituição;
- Acompanhar os relatórios emitidos pela Ouvidoria e deliberar, quando aplicável, sobre as medidas necessárias para aperfeiçoamento dos processos internos.

10.2. Diretor Responsável pela Ouvidoria

Compete ao Diretor Responsável:

- Supervisionar o funcionamento da Ouvidoria, observando o cumprimento das disposições previstas nesta Política e na regulamentação vigente;
- Acompanhar as informações, relatórios e comunicações produzidas pela Ouvidoria Compartilhada;
- Manter interlocução com a Ouvidoria Compartilhada sempre que necessário para o adequado tratamento das manifestações recebidas.

10.3. Ouvidoria Compartilhada

Compete à Ouvidoria Compartilhada desempenhar as atividades previstas nesta Política e na regulamentação aplicável, incluindo:

- Receber, registrar, analisar e tratar as manifestações dos clientes e usuários;
- Encaminhar as demandas à ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A., quando necessário;
- Prestar informações aos demandantes durante o andamento das manifestações;
- Emitir respostas conclusivas dentro dos prazos regulamentares;
- Elaborar os relatórios previstos nesta Política.

10.4. Colaboradores

Compete aos colaboradores da ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A.:

- Cooperar com a Ouvidoria sempre que solicitado, fornecendo informações necessárias ao adequado tratamento das manifestações;
- Atuar em conformidade com esta Política e com os procedimentos internos relacionados ao atendimento de clientes e usuários.

11. REVISÃO, APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA

Esta Política foi aprovada pela Diretoria da ARC CORRETORA DE CÂMBIO S.A. e será divulgada aos colaboradores e às partes externas relevantes, conforme aplicável.

A Política permanecerá disponível para consulta interna, servindo como referência para o funcionamento da Ouvidoria e para o tratamento das manifestações de clientes e usuários.

Sua revisão será realizada sempre que ocorrerem alterações na regulamentação aplicável, na estrutura organizacional da Instituição ou nos procedimentos relacionados à Ouvidoria, e, no mínimo, a cada 5 (cinco) anos, preservando sua aderência às normas vigentes e sua efetividade.

As versões revisadas deverão ser submetidas à aprovação da Diretoria, mantendo-se registro das alterações promovidas e da respectiva data de aprovação.