

São Paulo, 24 de janeiro de 2024.

Ao Sr. **Diretor de Ouvidoria** da **Proseftur Corretora de Câmbio S.A.** (nome fantasia Zebra Câmbio)

Relatório de Atividades de Ouvidoria

Prezado Diretor,

Nos termos do artigo 12 e seguintes da Resolução CMN Nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria da **PROSEFTUR CORRETORA DE CÂMBIO S.A.**, sociedade empresária limitada com sede na Avenida Nove de Julho, no 3575, sala 1603, Anhangabaú, na Cidade de Jundiaí e Estado de São Paulo, CEP 13.208-056, inscrita no CNPJ/ME sob o no 40.333.582/0001-42, apresenta seu relatório quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 01 de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

No referido período, tivemos 04 (quatro) acionamentos pela Ouvidoria através do telefone 0800 942 0043, como indicado no relatório que segue anexado.

Todos os atendimentos foram devidamente tratados e resolvidos com os clientes.

Sendo o que nos cabia relatar, seguimos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

DANILO LACERDA DE SOUZA FERREIRA:31390705862
Assinado de forma digital por DANILO LACERDA DE SOUZA FERREIRA:31390705862
Dados: 2024.02.05 18:06:26 -03'00'

Dotta, Donegatti e Lacerda Sociedade de Advogados

Danilo Lacerda de Souza Ferreira

São Paulo, 24 de janeiro de 2024.

Ao Sr. **Diretor de Ouvidoria** da **Proseftur Corretora de Câmbio S.A.** (nome fantasia Zebra Câmbio)

Relatório de Atividades de Ouvidoria

Prezado Diretor,

Nos termos do artigo 12 e seguintes da Resolução CMN Nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria da **PROSEFTUR CORRETORA DE CÂMBIO S.A.**, sociedade empresária limitada com sede na Avenida Nove de Julho, no 3575, sala 1603, Anhangabaú, na Cidade de Jundiaí e Estado de São Paulo, CEP 13.208-056, inscrita no CNPJ/ME sob o no 40.333.582/0001-42, apresenta seu relatório quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 01 de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

No referido período, tivemos 04 (quatro) acionamentos pela Ouvidoria através do telefone 0800 942 0043, como indicado no relatório que segue anexado.

Todos os atendimentos foram devidamente tratados e resolvidos com os clientes.

Sendo o que nos cabia relatar, seguimos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

DANILO LACERDA DE SOUZA FERREIRA:31390705862
Assinado de forma digital por DANILO LACERDA DE SOUZA FERREIRA:31390705862
Dados: 2024.02.05 18:06:26 -03'00'

Dotta, Donegatti e Lacerda Sociedade de Advogados

Danilo Lacerda de Souza Ferreira

RELATÓRIO QUALITATIVO DE OUVIDORIA

Período: 01/07/2023 a 31/12/2023 (2º SEMESTRE DE 2023)

Proseftur Corretora de Câmbio S.A. (Zebra Câmbio)

Ouvidor: Vania Lessa - CPF: 107.266.338-44

A Ouvidoria da Proseftur Corretora de Câmbio S.A. (nome fantasia Zebra Câmbio), está subordinada a Diretoria Executiva.

No presente relatório constam os resultados das atividades desempenhadas no período de 01 de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023 atendendo à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

Salientamos que no 2º semestre de 2023, compreendendo o período acima em escopo, recepcionamos **4 (quatro)** demandas no canal de Ouvidoria da Zebra Câmbio.

Canal de Ouvidoria

0800 942 0043

O atendimento das demandas ocorrer formalmente via protocolo de abertura, bem como do prazo de devolução da requisição, sendo regra na Zebra Câmbio o prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do oferecimento da demanda.

OCORRÊNCIAS FINALIZADAS	
FINALIZADO	0
FINALIZADO SOLUCIONADO	4
FINALIZADO SEM RESOLUÇÃO	0
Total	4

OCORRÊNCIAS FINALIZADAS	
FINALIZADO	0
FINALIZADO SOLUCIONADO	4
FINALIZADO SEM RESOLUÇÃO	0
Total	4

DANILO LACERDA DE SOUZA
FERREIRA:31390705862
62

Assinado de forma digital por
DANILO LACERDA DE SOUZA
FERREIRA:31390705862
Dados: 2024.02.05 18:06:02
-03'00'