

**RELATÓRIO DE CONSOLIDAÇÃO DA OUVIDORIA****PERÍODO 01/07 A 31/12/2020**

Em cumprimento ao disposto no Art. 13. da Resolução Nº 4.433, de 23.07.2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos, em subsídio a este, o Relatório Semestral de atividades da Ouvidoria, realizadas através do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria ABRACAM, data-base de 31.12.2020.

**I – SEÇÃO DESCRITIVA**

A composição organizacional de Ouvidoria de nossa empresa começou a funcionar em 01/10/2007, através de disponibilização no site e de um e-mail específico.

Atualmente, o modelo organizacional de ouvidoria, com amparo legal no artigo 5º, inciso II-b da Resolução nº 4.433 de 2015, adota o Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria junto a ABRACAM – Associação Brasileira das Corretoras de Câmbio, com o compromisso de zelar pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas na política da Instituição.

O presente Relatório, que abrange o período descrito, observa que:

- Durante este período de seis meses, não recebemos ligações, reclamações via e-mail ou ainda através do site.
- Também neste período não recebemos nenhum apontamento via Plataforma do Sistema de Compartilhamento de Ouvidoria da ABRACAM.

**II – SEÇÃO ESTATÍSTICA**

Nossa Ouvidoria não foi acionada no 2º semestre de 2020, período de abrangência deste relatório, conforme se observa nos quadros abaixo, informados e presentes no Relatório de Ouvidoria Compartilhada da Abracam:

Quadro de Situação das Ocorrências em Aberto	
Registrada sem Análise	0
Analisada e Direcionada para Área Responsável	0
Com Solução Apresentada e Aguardando Aprovação	0
Total	0

Quadro de Situação das Ocorrências Finalizadas	
Finalizado	0
Finalizado com solução	0
Finalizado sem solução	0
Arquivado	0
Total	0

Araras, 13 de Janeiro de 2021.

Lastro RDV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda

MARCOS ANTONIO FERZINI  
Diretor responsável pela Ouvidoria