



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2024

O presente Relatório da Ouvidoria do 2º semestre de 2024 reflete a atuação da Ouvidoria da sim;paul Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A. (“sim;paul Investimentos”) no decorrer deste período.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso de atuar como um canal de comunicação entre a **sim;paul Investimentos** e seus clientes, inclusive na prevenção e mediação de conflitos, de maneira a possibilitar, com agilidade e eficiência necessárias, o registro de críticas, denúncias, sugestões e reclamações, bem como o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas.

Nossa missão é garantir a satisfação sobre os serviços prestados pela **sim;paul Investimentos** e que a manifestação dos usuários seja prontamente apreciada e solucionada.

Seguimos empenhados em proporcionar um ambiente seguro e confiável para todos os nossos clientes, promovendo práticas empresariais éticas e responsáveis.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria é responsável pela governança das reclamações no canal Ouvidoria e intermediadas pelos Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor.

Realiza atendimento de última instância para os casos em que o cliente já teve sua reclamação tratada pela Central de Atendimentos e não ficou satisfeito com a solução.

Diretora de Ouvidoria: Paula Mattos Lucchetta

Ouidora: Dielle Resena de Lemos

A **sim;paul Investimentos** mantém Contrato de Licenciamento de Software com a empresa EXATUS.NET LTDA. para gerenciamento dos chamados realizados na Ouvidoria onde são gravadas todas as ligações recebidas.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

0800-774-2006

E-mail: ouvidoria@simpaul.com.br

Formulário eletrônico, disponível no website, seção Ouvidoria.

ATENDIMENTOS REALIZADOS:

No segundo semestre do ano de 2024, tivemos 2 (dois) registros de ocorrência na Ouvidoria, sendo ambos considerados improcedentes. E, recebemos 2 (duas) reclamações através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), as quais também foram consideradas improcedentes.

sim;paul

investimentos

Por fim, informamos que neste período, não ocorreram ligações telefônicas para a Ouvidoria com relação a denúncias, ações, medidas judiciais ou extrajudiciais, junto a órgãos de defesa do consumidor, ou outro órgão público ou privado, não havendo a necessidade de proposição a esta Diretoria de medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas adotados pela Ouvidoria da **sim;paul Investimentos**.

Sendo o que nos cabia relatar, permanecemos à disposição de V.Sas. para esclarecimentos adicionais julgados necessários.

Porto Alegre, 03 de janeiro de 2025.

Assinado por:

Paula Mattos Lucchetta

Paula Mattos Lucchetta
CPF 304.464.538-70

Assinado por:

Dielle Resena de Lemos

Dielle Resena de Lemos
CPF: 855.259.790-04