

OUVIDORIA OCTA

**RELATÓRIO SEMESTRAL
2º SEMESTRE/2025**



INTRODUÇÃO

Em conformidade com a resolução CMN nº 4860/2020, de 23 de Outubro de 2020, apresentamos para consulta pública o relatório sobre as demandas atendidas pela Ouvidoria OCTA no segundo semestre de 2025.

ÍNDICE

04 – MENSAGEM DA OUVIDORIA

05 – A OUVIDORIA OCTA EM NÚMEROS: ACIONAMENTOS POR CANAIS

06 – A OUVIDORIA OCTA EM NÚMEROS: ACIONAMENTOS MÊS A MÊS

07 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

08 – CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES OCTA

MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria OCTA tem como princípio inegociável atuar com independência, ética, imparcialidade e comprometimento para acolher as demandas, mediar conflitos e garantir os direitos de nossos clientes e parceiros de negócios cujas manifestações não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância.

A diligência com que conduzimos cada demanda recebida, além de viabilizar um ambiente seguro para os demandantes, no qual cumprimos uma importante função social, permite à Ouvidoria OCTA que exerça sua vocação como instrumento estratégico na coleta de subsídios para a melhoria contínua de nossos produtos, serviços e processos internos.

Seguimos rigorosamente os padrões de transparência, qualidade e resolutividade previstos pelas diretrizes do Banco Central do Brasil, em conformidade com a resolução CVM 4860/2020, de 23 de Outubro de 2020. Todos os contatos recebidos em nossos canais oficiais são protocolados para garantir a rastreabilidade dos atendimentos.

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria OCTA no segundo semestre de 2025.

Danilo Carbone
Ouvidor

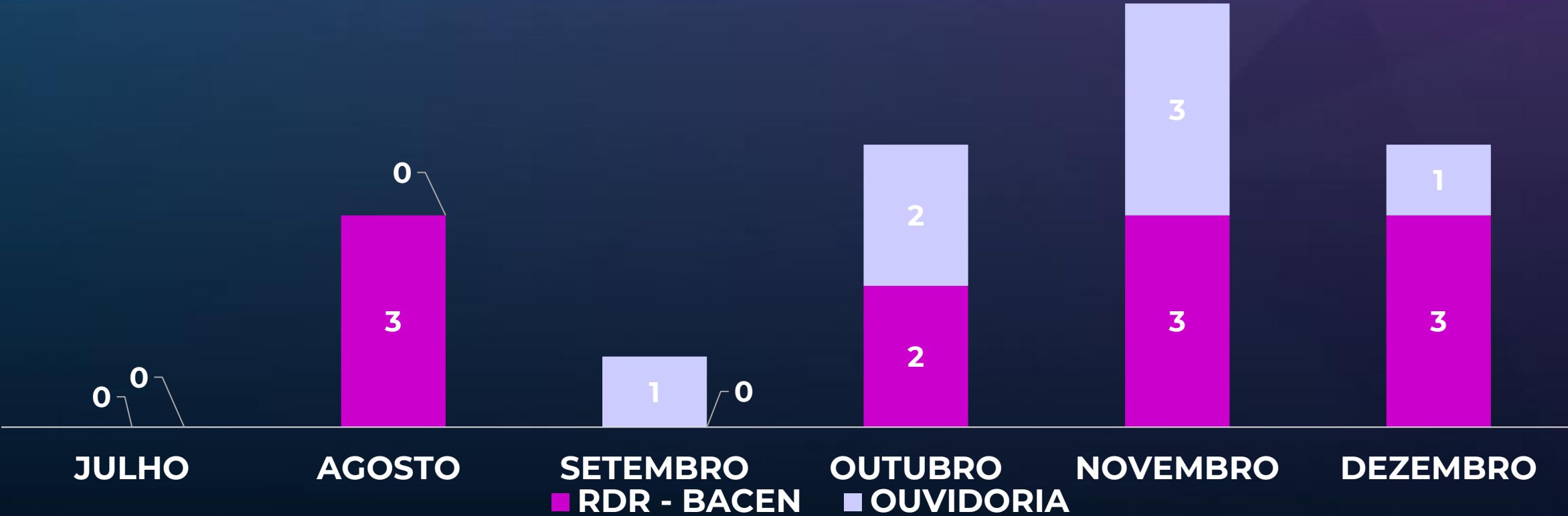
A OUVIDORIA OCTA EM NÚMEROS

ACIONAMENTOS POR CANAIS



A OUVIDORIA OCTA EM NÚMEROS

ACIONAMENTOS TOTAIS MÊS A MÊS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria OCTA reafirmou seu compromisso de mediar conflitos e proporcionar um atendimento ético, eficaz e resolutivo aos demandantes. Cada manifestação recebida, tratada e finalizada pelo canal, independente de seu nível de complexidade, é tratada como uma valiosíssima oportunidade de tornarmos nossos produtos, serviços e processos mais robustos e acessíveis aos nossos clientes e parceiros.

Todas as manifestações recebidas no período compreendido neste relatório semestral foram protocoladas e atendidas em um prazo médio de 4 dias úteis, ou seja, dentro dos 10 dias úteis determinados pelo Banco Central do Brasil. Isso reforça o trabalho integrado e totalmente orientado no foco no cliente, que a Ouvidoria OCTA desenvolve diariamente com todas as demais áreas da empresa.

A OCTA acredita que a transparência, a inovação e a acessibilidade são o futuro do mercado financeiro.

CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES OCTA

Atendimento

Se você tem dúvidas ou quer saber mais sobre nossos serviços, entre em contato conosco. Nossa equipe está pronta para atender você e oferecer todo o suporte necessário.

 atendimento@octascd.net

 0800 628 2729

Ouvidoria

Se você tem um protocolo de atendimento vencido ou a resposta do nosso Atendimento não foi satisfatória, fale com a Ouvidoria.

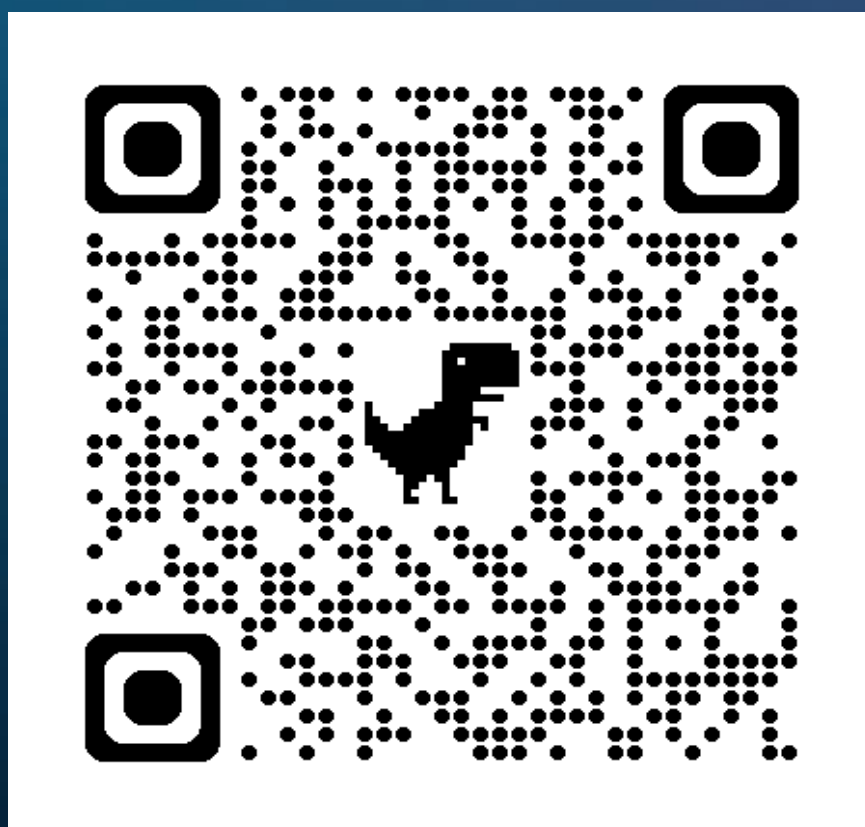
 ouvidoria@octascd.net

 0800 628 2723

Horário de atendimento: dias úteis, das 9h às 18h

Prazo de resposta da solicitação: até 10 dias úteis

OBRIGADO!



Rua: Iguatemi, 192 – Conj. 74 - 7º Andar
Itaim Bibi, São Paulo
CEP: 01451-010
São Paulo - Brasil

E-MAIL:

ouvidoria@octascd.net

WEBSITE:

www.octacd.net/ouvidoria

TELEFONE:

0800-628-2729