



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
TRADERS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

PERÍODO DE ANÁLISE: 1º SEMESTRE 2025 (01/01/2025 A 30/06/2025)



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO

2. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA

3. STATUS DAS PROPOSTAS À DIRETORIA DAS MEDIDAS CORRETIVAS

4. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

5. ESTATÍSTICAS

6. BASE LEGAL

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANEXOS



1. APRESENTAÇÃO

1.1. Informações Iniciais

O presente relatório foi consolidado com a apresentação de dados relativos aos atendimentos prestados pela (“Ouvidoria”) da TRADERS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA. (“Traders”) para o período do 1º Semestre de 2025.

A Ouvidoria foi estruturada para fornecer até a última instância das demandas dos clientes, usuários dos produtos e serviços da Traders e demandas provenientes dos reguladores e autorreguladores com supervisão da Traders.

A Ouvidoria, em sua área de competência, busca reavaliar as reclamações e solicitações, cuja tratativa nos canais de atendimento primários sejam consideradas insatisfatórias pelos clientes e usuários solicitantes.

1.2. Comprometimento com o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria.

A atuação da área de Ouvidoria está em linha com os pilares da Traders, sendo que os trabalhos são pautados nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e acessibilidade.

O objetivo, além de representar os clientes e usuários da Traders perante a própria Instituição, consiste na mediação de conflitos, prezando pela eficiência e efetividade na solução de eventuais impasses. Os contatos dos clientes e usuários, sejam críticas, reclamações e/ou sugestões são devidamente registrados, classificados e tratados, e contam com acompanhamento interno visando a avaliação tempestiva do requerimento.

É de competência da área de Ouvidoria da Traders, gerar uma devolutiva formal, clara e objetiva aos clientes e usuários dos serviços, com as devidas providências, conforme aplicáveis.

2. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA

A atual estrutura de Ouvidoria está compatível com o porte, natureza e complexidade dos produtos e serviços atualmente oferecidos. Avaliou-se assim nesse contexto, que a estrutura para o período de referência, estava apta a atender aos aspectos e exigências legais e regulamentares aplicáveis ao componente.



2.1. Deficiências detectadas

Até a presente data, não foram constatadas deficiências materialmente relevantes nas atividades desempenhadas pela Ouvidoria. Não obstante, a área busca o contínuo aprimoramento de seus processos internos.

2.2. Quantitativo de funcionários e atendentes

A estrutura de Ouvidoria é composta pela Sra. Fernanda Palladini Vaqueiro Ferreira, como ouvidora regularmente certificada, e pelo Sr. Danillo Werner Emerick (Diretor Responsável pela Ouvidoria) devidamente cadastrado no sistema UNICAD - BACEN. Sem prejuízo da suficiência da atual estrutura, será reavaliada, a inclusão de novos ouvidores na área.

Até a presente data não foi constatada deficiência ou ausência de capacidade que compromettesse o desenvolvimento das atividades.

2.3. Logística implantada e Equipamentos

O departamento de Ouvidoria conta com segregação adequada, em conformidade com a regulamentação vigente.

A ouvidora nomeada desempenha todas as funções exigidas para a função, como o início e a triagem do atendimento, a análise dos contatos, o acompanhamento interno dos prazos e o devido encerramento dos atendimentos.

A Ouvidoria conta com as seguintes ferramentas técnicas e logísticas:

- Sistema de telefonia 0800(Embratel);
- E-mail exclusivo ouvidoria@tc.com.br para o recebimento de críticas, reclamações e sugestões de demandas de clientes e usuários;
- Endereço central e de fácil acesso para envio de carta endereçada à Ouvidoria e registro da devida crítica, reclamação e/ou sugestão.

A área conta com sistemas internos suficientes para o regular controle e acompanhamento das rotinas.

Ressaltamos que um sistema específico para registro, acompanhamento e emissão de relatórios deverá ser analisado para ser contratado nos próximos semestres.



2.4. Instalações

- a) A Ouvidoria desenvolveu suas atividades para o 1º Semestre de 2025, mantendo a disponibilidade de seu endereço eletrônico e para correspondência com endereço na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1830 Torre 2 - 5º andar - Itaim Bibi – São Paulo/ SP, CEP 04543-900, Condomínio do Edifício São Luiz.

3. STATUS DAS PROPOSTAS À DIRETORIA DAS MEDIDAS CORRETIVAS

Visando o aprimoramento dos produtos, serviços e satisfação dos clientes da Traders, buscamos o compartilhamento dos indicadores e análises gerados no sentido de melhorias nos processos internos.

A partir das reclamações registradas, a área de Ouvidoria terá a possibilidade de analisar e verificar o motivo da ocorrência relatada e propor aos responsáveis, sempre que possível e necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços de forma que haja repercussão positiva para as partes envolvidas.

3.1. Conjuntura das propostas encaminhadas

Para o Período de Referência, não foram identificadas medidas de aprimoramento ou propostas submetidas à diretoria.

4. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO

4.1. Descrição dos critérios

Conceitos de critérios utilizados para classificação das demandas recebidas pela Ouvidoria da Traders:

- Improcedente – demanda que não encontra amparo legal e/ou regulamentar e, portanto, não apresenta detrimento ao demandante;
- Procedente solucionada – demanda que encontra amparo legal e/ou regulamentar e que foi totalmente solucionada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis para demandas classificadas como de média complexidade ou até 10 (dez) dias úteis para demandas classificadas como de alta complexidade.
- Procedente não solucionada – demanda que encontra amparo legal e/ou regulamentar e que não foi solucionada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis para demandas classificadas como de média complexidade, ou até 10 (dez) dias úteis para demandas classificadas como de alta complexidade ou demanda que



encontrara amparo legal e/ou regulamentar que está dentro dos prazos estabelecidos, aguardando solução das partes.

5. ESTATÍSTICAS

ASPECTOS QUANTITATIVOS

Relativo ao período de 1º de janeiro de 2025 a 30 de junho de 2025, houve reclamação e/ou solicitação de informação por parte do RDR BACEN, conforme retratam os quadros estatísticos abaixo e respondido conforme anexo

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO I - SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO							
TRADERS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.							
DATA-BASE: 30.06.2025							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
RDR Banco Central/Ouvidoria	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO (em dias)	-	2	-	-	-	-	-

Legenda:

I = improcedente

PS = procedente solucionada

PNS = procedente não solucionada



RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR							
QUADRO II - QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS							
TRADERS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.							
DATA-BASE: 30.06.2025							
Demandas (meses)	jan	fev	mar	abr	mai	jun	Total
RDR Banco Central	0	0	0	0	0	1	1
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (em dias)	0	0	0	0	0	2	2

5.2. Eficácia

Dos contatos recebidos no Período de Referência, 100% (cem por cento) foram considerados “improcedentes”, uma vez que não se enquadravam no escopo de atuação da Ouvidoria e foi reportada a origem da denúncia via RDR BACEN.

6. BASE LEGAL

artigo 12º da Resolução 4.860, de 23.10.2020

Resolução CVM Nº 43, de 17.08.2021 com as alterações introduzidas pela Resolução CVM Nº 179/23

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Independentemente da utilização do contato da Ouvidoria, a Traders cuida de seus clientes e usuários com respeito e presteza, fornecendo aos mesmos, informações claras, precisas e transparentes.

Destaca-se ainda, que a área de Ouvidoria atua com o apoio e colaboração de toda a estrutura da Traders, no sentido de buscar qualidade e eficiência no atendimento dos clientes e usuários da Instituição.

As diretrizes de trabalho da área de Ouvidoria estão sendo realizada de maneira eficiente tendo como base a ética e a imparcialidade, considerando os aspectos legais que cercam cada produto e serviço oferecido, além do comprometimento da Ouvidoria e das atividades que executa.



Cartas destinadas a:

- Diretoria Responsável pela Ouvidoria e Auditoria Interna
- BANCO CENTRAL DO BRASIL (Departamento de Supervisão – DESUP)

Responsável pelas informações descritas no Relatório:

Danillo Werner Emerick

Diretor de Ouvidoria

Fernanda Palladini Vaqueiro Ferreira

Ouvidora



ANEXO I

De: faleconosco@bc.gov.br <faleconosco@bc.gov.br>

Enviado: domingo, junho 8, 2025 12:00:49 AM

Para: Ouvidoria <ouvidoria@tc.com.br>

Assunto: Banco Central do Brasil - Encaminhamento de demanda registrada no Sistema RDR

Some people who received this message don't often get email from faleconosco@bc.gov.br. [Learn why this is important](#)

A(o) TRADERS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.:

Informamos que este Banco Central do Brasil encaminhou a essa instituição, nesta data, a(s) demanda(s) abaixo, registrada(s) no sistema RDR, para que, na forma do disposto na [Resolução BCB nº 222](#), de 30/3/2022, sejam prestados os devidos esclarecimentos ao(s) reclamante(s), dentro do prazo indicado no registro.

No mesmo prazo, devem ser encaminhados ao Banco Central do Brasil, por meio do sistema RDR, cópia eletrônica da resposta e dos respectivos anexos, além do relato das providências adotadas e dos esclarecimentos cabíveis.

Número	Vencimento
2025559691	23/06/2025



ANEXO II

RESPOSTA À DEMANDA Nº 2025559691

Ao Sr. CESAR AUGUSTO COSTA

E-mail: cesaracos@gmail.com

TRADERS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA., instituição financeira, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.280.490/0001-84, vem, por meio desta, apresentar resposta à demanda nº 2025559691 aberta junto ao Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BACEN, para informar o que segue:

Em que pese a Traders DTVM tenha recebido a reclamação registrada no site RDR pelo Sr. Cesar Augusto Costa, na qual o mesmo aduz que teria sido vítima de um golpe financeiro de uma empresa denominada “*Trader24Seven*”, faz-se necessário esclarecer que a Traders DTVM desconhece a titularidade da referida instituição e, portanto, não possui qualquer vínculo, atividade ou envolvimento junto a “*Trader24Seven*”.

Recomendamos que o Sr. verifique a representação legal da instituição em questão, a fim de que a reclamação possa ser eventualmente sanada pela instituição pertinente, mediante abertura de um novo registro.

Por fim, considerando que a Traders DTVM desconhece a instituição mencionada, e não possui qualquer gerência, controle ou acesso aos eventuais ativos financeiros investidos pelo Sr. Cesar, não há, diante dos fatos narrados, qualquer medida passível de ser adotada por esta DTVM com relação à presente demanda.

Sem mais, nos colocamos à disposição para qualquer esclarecimento adicional que se faça necessário.



Datas e horários baseados no fuso horário (GMT -3:00) em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinatura gerado em 14/07/2025 às 16:42:04 (GMT -3:00)

Relatorio Semestral de Ouvidoria 2025

ID única do documento: #730d44e5-455c-41e7-a9c4-fbc7c0a1f678

Hash do documento original (SHA256): 54E021C3C0BE53A7AFF7268D1B798968015272BB8EE7594AC0B023FBA5B138A5

Este Log é exclusivo ao documento número #730d44e5-455c-41e7-a9c4-fbc7c0a1f678 e deve ser considerado parte do mesmo, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso.

Assinaturas (2)

- ✓ **DANILLO WERNER EMERICK (Contratante)**
Assinou em 14/07/2025 às 16:42:04 (GMT -3:00)
- ✓ **Fernanda Palladini Vaqueiro Ferreira (Contratante)**
Assinou em 11/07/2025 às 15:30:23 (GMT -3:00)

Histórico completo

Data e hora

11/07/2025 às 15:30:15
(GMT -3:00)

11/07/2025 às 15:30:23
(GMT -3:00)

14/07/2025 às 16:42:04
(GMT -3:00)

Evento

Fernanda Palladini solicitou as assinaturas.

Fernanda Palladini Vaqueiro Ferreira (CPF 395.155.228-03; E-mail fernanda.palladini@tc.com.br; IP 170.85.20.203), assinou via email. Autenticidade deste documento poderá ser verificada em <https://verificador.contraktor.com.br>. Assinatura com validade jurídica conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

DANILLO WERNER EMERICK (CPF 099.793.716-50; E-mail danillo.emerick@tc.com.br; IP 147.161.128.198), assinou via email. Autenticidade deste documento poderá ser verificada em <https://verificador.contraktor.com.br>. Assinatura com validade jurídica conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.



Data e hora

14/07/2025 às 16:42:04
(GMT -3:00)

Evento

Documento assinado por todos os participantes.