



RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2024

O presente Relatório da Ouvidoria do 1º semestre de 2024 reflete a atuação da Ouvidoria 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 clientes 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.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

0800-774-2006

E-mail: ouvidoria@simpaul.com.br

Formulário eletrônico, disponível no website, seção Ouvidoria.

ESTRUTURA: Diretora de Ouvidoria e Ouvidora: Paula Mattos Lucchetta

ATUAÇÃO: 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 Atendimento e não ficou satisfeito com a solução.

ATENDIMENTOS REALIZADOS: Nesse período não tivemos chamados abertos no sistema da Ouvidoria. Adicionalmente, não houve registro de ocorrências perante Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor.

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

Porto Alegre, 24 de julho de 2024.

DocuSigned by:

Paula Mattos

Paula Mattos Lucchetta

CPF 304.464.538-70