

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Resolução BCB nº 28/20
Resolução CMN nº 4.860/20

JANEIRO DE 2026

Período de Apuração:
01/07/2025 a 31/12/2025

Codepe Corretora de Valores e Câmbio S/A

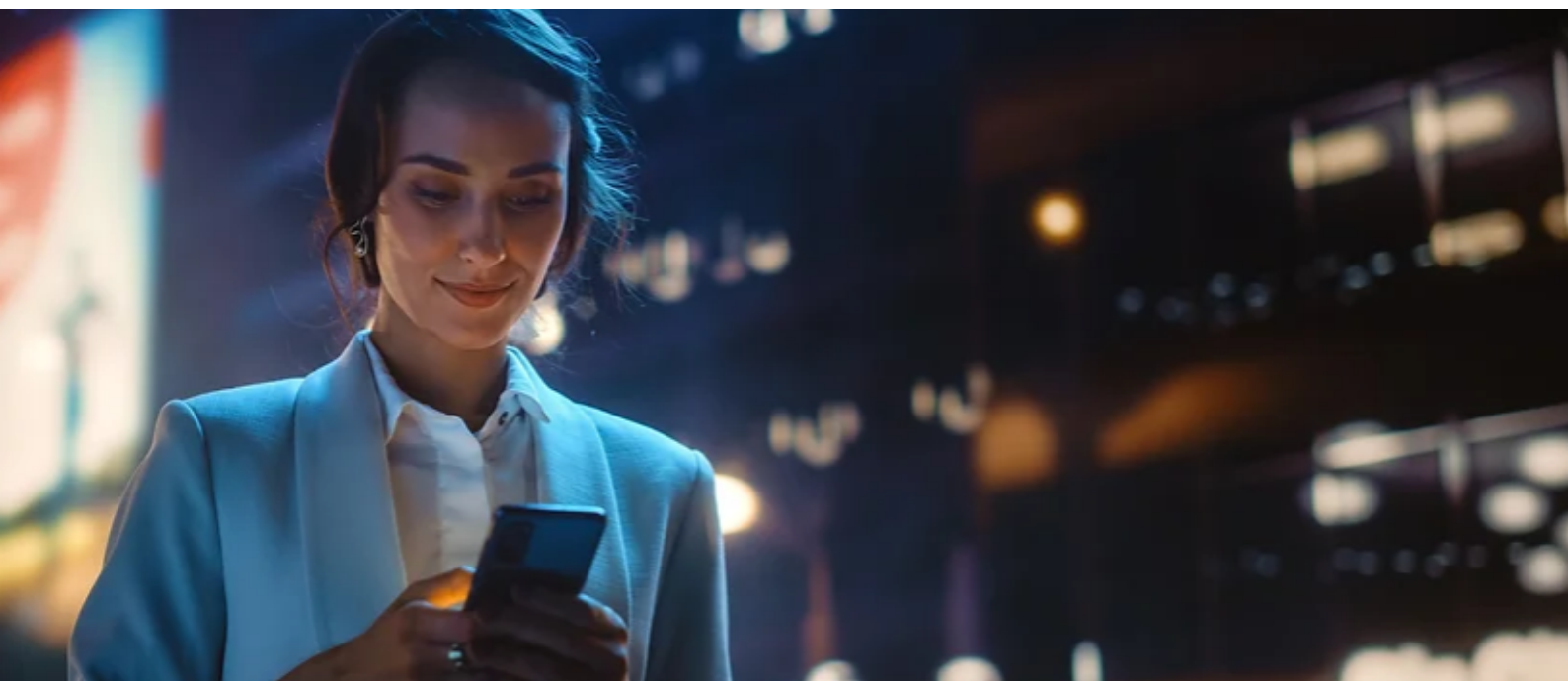
ESTRUTURA DA OUVIDORIA



A ouvidoria é o último recurso para atender demandas de clientes e usuários que não foram resolvidas pelos canais primários da instituição. Ela serve como um canal de comunicação entre a instituição e seus clientes, mediando conflitos e garantindo o cumprimento das normas legais e regulamentares de direitos do consumidor.

Os relatos de reivindicações e soluções ajudam a aprimorar a administração, contribuindo para a qualidade dos serviços da Codepe Corretora de Valores e Câmbio S/A.

Nosso compromisso é resolver as solicitações dentro de um prazo de 10 dias úteis, conforme estabelecido pela Resolução BCB nº 28/20 e CMN 4.860/20.



CANAIS DE ATENDIMENTO

- Telefone: 0800.002.8118
- E-mail: ouvidor@codepe.com.br
- Formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria:
<https://www.codepe.com.br/ouvidoria>
- Visita presencial com agendamento prévio

Horário de Atendimento: das 9 às 18h, de segunda a sexta, exceto feriados.

DEMANDAS 2.º SEMESTRE 2025

0,00%

INFORMAÇÃO

100,00%

RECLAMAÇÃO

0,00%

ELOGIO

0,00%

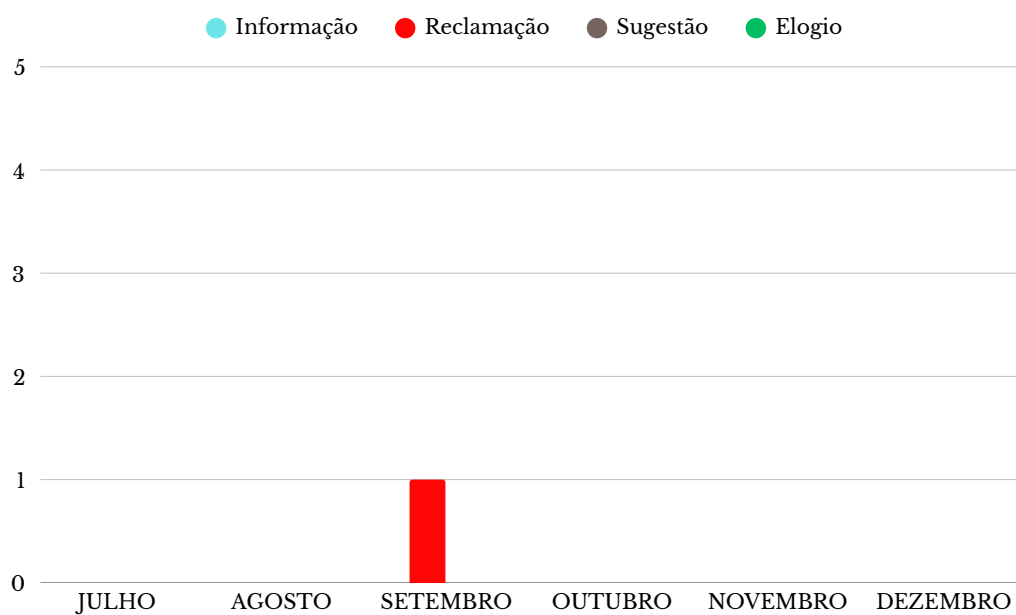
SUGESTÃO



DEMANDAS 1.º SEMESTRE 2025

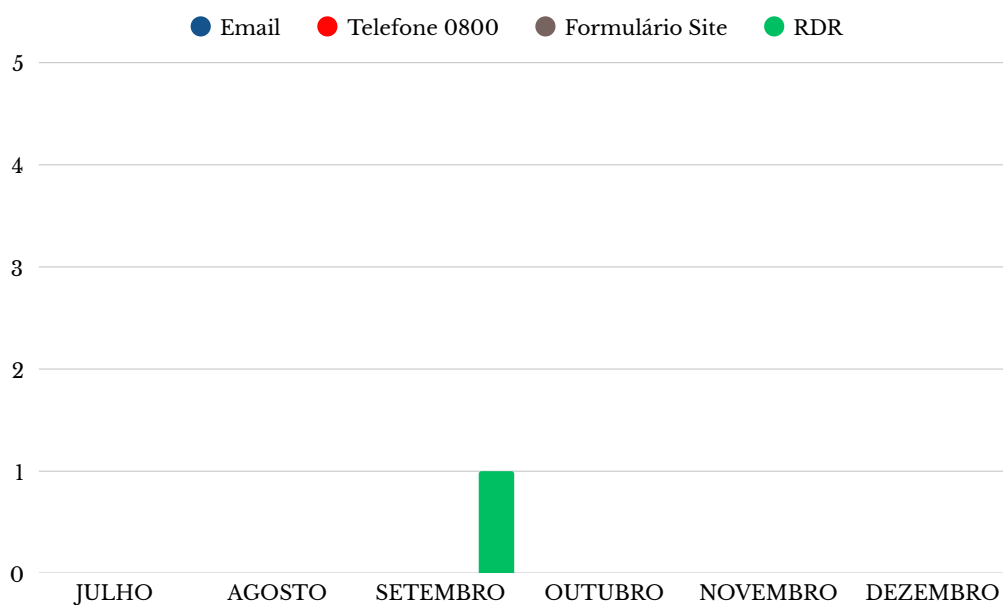
100%

RECLAMAÇÃO





CANAIS DE ACESSO



Demandas Classificadas como Improcedentes, Procedentes solucionadas, Procedentes não solucionadas

A reclamação foi considerada improcedente e seu detalhamento se encontra disponível na Instituição.

Critérios para Classificação das Reclamações

Improcedentes	Intervenções cujo teor não é fundamentado
Procedentes solucionadas	Intervenções cuja natureza tem embasamento e foram devidamente resolvidas
Procedentes não solucionadas	Intervenções que, embora tratadas, aguardam solução das partes.