

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA-BASE: 30 DE JUNHO DE 2023

A Frente Corretora de Câmbio LTDA, atendendo às exigências contidas na Resolução nº 4.433/15 e a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil, possui o componente organizacional de Ouvidoria instituído, bem como o Manual de Ouvidoria, de reconhecimento público e de todos os colaboradores. Para agilizar o atendimento e facilitar o acesso dos usuários de nossos produtos, está disponível no “sítio” institucional da Frente Corretora de Câmbio, <https://frentecorretora.com.br/>, formulário de contato e telefone (11) 4200-0850.

SEÇÃO DESCRITIVA

A implantação do Setor de Ouvidoria, em atendimento às exigências legais e regulamentares, veio contribuir significativamente para um melhor acompanhamento das atividades da Frente Corretora de Câmbio.

A estrutura implantada pela Frente Corretora de Câmbio, com um Ouvidor, atende as finalidades do Setor de Ouvidoria e, a logística e rotinas utilizadas atende ao disposto na Resolução 4.433/15 e Resolução nº 4.860/20 do Banco Central do Brasil.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2023, registrou o total de 37 protocolos, sendo que 17 demandas foram classificadas procedentes e 20 demandas foram classificadas improcedentes. Todas as demandas foram respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 4.433/2015, com um tempo médio de resposta de 7,5 dias úteis, com status “RESOLVIDO”.

CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria, no 1º de semestre 2023, por meio de canais de acesso, recebeu ao todo 37 demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo todas encerradas, com status “RESOLVIDO”.

Concluimos assim, o presente relatório.

Daniela Marchiori.

Diretora Responsável

1. RELATÓRIO DA OUVIDORIA - 1º SEM. 2023_VF.pdf

Documento número #4dbc2d7a-7d71-43fe-a95a-a495b634ae85

Hash do documento original (SHA256): 41a2444bce60ff9c47c9293c0befb96170eca1bcf270b4c4c7d36480de731445

Assinaturas

✓ **Daniela Fatima Bernardi Marchiori**
CPF: 550.084.290-00
Assinou como parte em 11 jul 2023 às 18:26:22

✓ **Karina Ferreira Lima**
CPF: 342.275.978-62
Assinou em 11 jul 2023 às 16:57:47

Log

11 jul 2023, 16:54:04	Operador com email compliance@frentecorretora.com.br na Conta da7d55d8-5d51-4a90-ae08-a410fd07db70 criou este documento número 4dbc2d7a-7d71-43fe-a95a-a495b634ae85. Data limite para assinatura do documento: 18 de julho de 2023 (16:51). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
11 jul 2023, 16:54:04	Operador com email compliance@frentecorretora.com.br na Conta da7d55d8-5d51-4a90-ae08-a410fd07db70 adicionou à Lista de Assinatura: daniela.marchiori@frentecorretora.com.br para assinar como parte, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Daniela Fatima Bernardi Marchiori e CPF 550.084.290-00.
11 jul 2023, 16:54:04	Operador com email compliance@frentecorretora.com.br na Conta da7d55d8-5d51-4a90-ae08-a410fd07db70 adicionou à Lista de Assinatura: Karina.ferreira@frentecorretora.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Karina Ferreira Lima e CPF 342.275.978-62.
11 jul 2023, 16:57:48	Karina Ferreira Lima assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail Karina.ferreira@frentecorretora.com.br. CPF informado: 342.275.978-62. IP: 179.191.114.250. Componente de assinatura versão 1.538.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
11 jul 2023, 18:26:22	Daniela Fatima Bernardi Marchiori assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail daniela.marchiori@frentecorretora.com.br. CPF informado: 550.084.290-00. IP: 179.99.212.122. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6297 e longitude -46.6774. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.538.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

11 jul 2023, 18:26:22

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 4dbc2d7a-7d71-43fe-a95a-a495b634ae85.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 4dbc2d7a-7d71-43fe-a95a-a495b634ae85, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.