

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA-BASE: 30 DE DEZEMBRO DE 2022

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 2º semestre de 2022, registrou o total de 8 protocolos, sendo todas as demandas respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 4.433/2015, com um tempo médio de resposta de 3 dias úteis, com status “RESOLVIDO”.

CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria, no 2º de semestre 2022, por meio de canais de acesso, recebeu ao todo 8 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