

RELATÓRIO DE OUVIDORIA DATA BASE: 30 DE JUNHO DE 2018

Diretor Responsável: CARLOS HENRIQUE BROWN

Ouvidora: NATALIA PIRES DE MATIAS AGOSTINHO

A Frente Corretora de Câmbio LTDA, atendendo às exigências contidas na Resolução nº 4.433/15 do Banco Central do Brasil, possui o componente organizacional de Ouvidoria instituído, bem como o Manual de Ouvidoria, de conhecimento 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://www.frentecorretora.com.br/>, formulário de contato e o telefone 0800-774-2006, específico para Ouvidoria.

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.

A logística e rotinas utilizadas atende ao disposto na Resolução nº 4.433/15 do Banco Central do Brasil; O Ouvidor possui o credenciamento previsto na Resolução nº 4.433/15.

Seção Estatística

No 1º semestre de 2018, a única demanda registrada neste canal foi resolvida em até 6 dias úteis.

O motivo da reclamação foi devido a falha na concretização da operação de câmbio de 17/05/2018, cuja solicitação de devolução foi efetuada em 18/05/2018 e o recurso não havia sido devolvido em tempo.

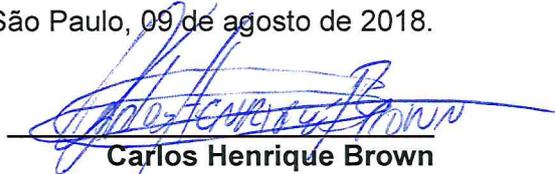
O Banco Central considerou a reclamação regulada procedente, tendo em vista a existência de indícios de descumprimento de disposições da Circular 3.710/14 onde informa que as reversões das transferências de fundos devem ser efetuadas em até 60 minutos após correspondente liquidação interbancária.

Considerações

Em resposta ao banco central na data 25/05/2018 informou-se que a restituição foi efetuada na mesma data 18/05/2018, no entanto na modalidade “DOC”. A confirmação do crédito datado 18/05/2018 se deu por intermédio de correspondente cambial em contato telefônico em 23/05/2018.

Justificamos ao Banco Central que o responsável pela devolução equivocadamente selecionou a modalidade DOC.

São Paulo, 09 de agosto de 2018.



Carlos Henrique Brown
Diretor Responsável



Natalia Pires de Matias Agostinho
Ouvidora