

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA BASE: 31 DE DEZEMBRO DE 2020

A Frente Corretora de Câmbio LTDA, atendendo às exigências contidas na Resolução nº 4.433/15 e Resolução nº 4.860/2020 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 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 e, a logística e rotinas utilizadas atende ao disposto na Resolução n 4.433/15 e Resolução nº 4.860/20 do Banco Central do Brasil.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

A Ouvidoria, no 2º semestre de 2020, registrou o total de 7 (sete) protocolos, sendo todas as demandas respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 4.433/2015, com um tempo médio de resposta de 5 dias úteis.

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação Regulada Improcedente	1
Reclamação Regulada Procedente	5
Reclamação não Regulada	1

CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria, no 2º semestre de 2020, por meio de seus canais de acesso, recebeu ao todo 7 demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo todas encerradas.

Concluimos assim, o presente relatório.

Daniela Fátima Bernardi Marchiori

Diretora Responsável