

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA-BASE: 30 DE JUNHO DE 2024

A Frente Corretora de Câmbio S.A., atendendo às exigências contidas na Resolução nº 4.433/15 e a Resolução nº 28/2020 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 28/2020 do Banco Central do Brasil.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2024, registrou o total de 53 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, com status “RESOLVIDA”.

CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria, no 1º de semestre 2024, por meio de canais de acesso, recebeu ao todo 53 demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo todas encerradas.

Concluimos assim, o presente relatório.

Carlos Henrique da Silva Junior

Diretor Responsável

Relatório de Ouvidoria - 2024.01.pdf

Documento número #511a7cae-146a-4282-8d38-47fee1c2f147

Hash do documento original (SHA256): ba9f8261b1bd30fdb04e05d77dadcd7029a4d539efbd4ad7e720e68566e3887a

Assinaturas

 **Carlos Henrique da Silva Junior**

CPF: 292.735.148-12

Assinou como parte em 11 jul 2024 às 15:42:19

Log

- 11 jul 2024, 14:28:50 Operador com email compliance@frentecorretora.com.br na Conta da7d55d8-5d51-4a90-ae08-a410fd07db70 criou este documento número 511a7cae-146a-4282-8d38-47fee1c2f147. Data limite para assinatura do documento: 10 de agosto de 2024 (14:26). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 11 jul 2024, 14:28:51 Operador com email compliance@frentecorretora.com.br na Conta da7d55d8-5d51-4a90-ae08-a410fd07db70 adicionou à Lista de Assinatura: carlos.henrique@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 Carlos Henrique da Silva Junior e CPF 292.735.148-12.
- 11 jul 2024, 15:42:19 Carlos Henrique da Silva Junior assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail carlos.henrique@frentecorretora.com.br. CPF informado: 292.735.148-12. IP: 179.191.118.158. Componente de assinatura versão 1.911.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 11 jul 2024, 15:42:20 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 511a7cae-146a-4282-8d38-47fee1c2f147.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> 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 511a7cae-146a-4282-8d38-47fee1c2f147, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.