

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA-BASE: 31 DE DEZEMBRO DE 2023

A Frente Corretora de Câmbio S.A (“FRENTE”), 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, <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.

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 2023, registrou um total de 45 protocolos. Deste total, 24 demandas foram classificadas como procedentes, 18 como improcedentes, e 3 demandas estão atualmente em processo de análise. Importante destacar que todas as demandas foram respondidas dentro do prazo exigido pela Resolução Bacen nº 4.433/2015 e Resolução nº 4.860/20 com um tempo médio de resposta de 5 dias úteis, todas com status "RESOLVIDO".

CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria, no 2º semestre de 2023, por meio de seus canais de acesso, recebeu um total de 45 demandas. Foram aplicados tratamentos específicos para cada tipo de demanda, resultando no encerramento de 42 delas, todas com status "RESOLVIDO", enquanto 3 demandas encontram-se atualmente em fase de análise.

Concluimos assim, o presente relatório.

Janaina Abreu Rocha.

Diretora Responsável

1. RELATÓRIO DA OUVIDORIA - 2º SEM. 2023_VF.docx

Documento número #d651df6e-67a2-41a4-bc3e-d9f82f2d23d9

Hash do documento original (SHA256): c68f1df21acc8262b3562354af55baabb96459ff4c0e79bfe37e233d3fc4eb51

Assinaturas

✓ **Ricardo Baraçal Panariello**
CPF: 284.756.008-40
Assinou como parte em 15 jan 2024 às 09:43:10

✓ **Janaína Abreu Rocha**
CPF: 220.573.088-63
Assinou como parte em 10 jan 2024 às 14:01:12

✓ **Daniela Fatima Bernardi Marchiori**
CPF: 550.084.290-00
Assinou como parte em 10 jan 2024 às 12:54:57

Log

- 10 jan 2024, 12:39:00 Operador com email compliance@frentecorretora.com.br na Conta da7d55d8-5d51-4a90-ae08-a410fd07db70 criou este documento número d651df6e-67a2-41a4-bc3e-d9f82f2d23d9. Data limite para assinatura do documento: 09 de fevereiro de 2024 (12:34). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 10 jan 2024, 12:39:00 Operador com email compliance@frentecorretora.com.br na Conta da7d55d8-5d51-4a90-ae08-a410fd07db70 adicionou à Lista de Assinatura: ricardo.baracal@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 Ricardo Baraçal Panariello e CPF 284.756.008-40.
- 10 jan 2024, 12:39:00 Operador com email compliance@frentecorretora.com.br na Conta da7d55d8-5d51-4a90-ae08-a410fd07db70 adicionou à Lista de Assinatura: janaina.rocha@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 Janaína Abreu Rocha e CPF 220.573.088-63.

- 10 jan 2024, 12:39:00 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.
- 10 jan 2024, 12:54:57 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: 177.174.201.201. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -29.76532953199451 e longitude -50.02450970910443. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.715.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 10 jan 2024, 14:01:13 Janaína Abreu Rocha assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail janaina.rocha@frentecorretora.com.br. CPF informado: 220.573.088-63. IP: 189.20.250.226. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.593458 e longitude -46.684341. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.715.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 15 jan 2024, 09:43:10 Ricardo Baracal Panariello assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail ricardo.baracal@frentecorretora.com.br. CPF informado: 284.756.008-40. IP: 189.20.250.226. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.594180466634832 e longitude -46.68463686873689. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.719.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 15 jan 2024, 09:43:10 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número d651df6e-67a2-41a4-bc3e-d9f82f2d23d9.

**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 d651df6e-67a2-41a4-bc3e-d9f82f2d23d9, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.