

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA BASE: 30 DE JUNHO DE 2020

DIRETOR RESPONSÁVEL: DANIELA FATIMA BERNARDI MARCHIORI

OUVIDORA: BRUNA DE FRANÇA FINARDE

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 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 n 4.433/15 do Banco Central do Brasil.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2020, registrou o total de três reclamações, sendo todas as reclamações respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 4.433/2015, com um tempo médio de resposta de 5 dias úteis.

Quanto ao perfil dos reclamantes, duas das três reclamações foram registradas por clientes pessoas jurídicas.

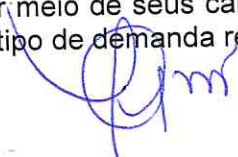
Quanto à origem, foram registradas reclamações oriundas de: Belo Horizonte – MG e São Bernardo do Campo – SP.

Em comparação ao relatório do semestre anterior, houve um aumento de 100% nas reclamações registradas.

CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2020, por meio de seus canais de acesso, recebeu ao todo 5 demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo todas encerradas.

Concluimos assim, o presente relatório.





FRENTE
corretora de câmbio

Daniela Fatima Bernardi Marchiori

DANIELA FATIMA BERNARDI MARCHIORI
DIRETORA RESPONSÁVEL

Bruna de França Finarde

BRUNA DE FRANÇA FINARDE
OUVIDORA