

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DATA BASE: 30 DE JUNHO DE 2019

**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


No 1º semestre de 2019, houve somente uma demanda registrada nos canais de acesso.

### CONSIDERAÇÕES

Em que pese a demanda registrada no canal de acesso, a única demanda registrada não foi utilizada para registro de reclamação conforme os termos da Resolução 4.433/15, apenas para apresentar a então situação do cliente, sendo esta, respondida dentro do prazo legal.

O ponto de destaque é que não houve manifestações procedentes não solucionadas.

Concluindo assim as manifestações apresentadas no primeiro semestre de 2019.



Bruna de França Finarde

Ouvidora



Daniela Fátima Bernardi Marchiori

Diretora Responsável