

FRAM Capital DTVM S.A.



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Segundo Semestre de 2022

I. Introdução

Em cumprimento ao disposto na Resolução 4.433, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2022.

Afirmamos que os trabalhos da Ouvidoria da FRAM Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("FRAM Capital DTVM") estão satisfatórios de acordo com a nossa estrutura organizacional e devidamente certificada pela ANCORD, colocando a todos os clientes o telefone 0800-941-7680 e o email ouvidoria@framcapitaldtvm.com à disposição para qualquer consulta ou reclamação e eventuais dúvidas se necessário para o bom desempenho de relacionamento entre Cliente e Distribuidora através do nosso site na Internet.

O Ouvidor está apto a exercer suas atividades através do exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Durante o período sob análise de 01/07/22 à 31/12/22 houve 01 (um) registro de cliente.

Asseguramos que a estrutura desenvolvida é adequada, considerando os equipamentos, às instalações e rotinas internas para responder eventuais solicitações procedentes e reclamações, dentro do prazo legal supracitado, respeitando as exigências legais e regulamentares.

II. Aspectos Quantitativos

O componente de Ouvidoria da FRAM Capital Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("FRAM Capital DTVM") foi implantado em 1º de janeiro de 2012.

Relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2022, foi registrada 0 reclamação procedente; todavia, e ainda, houve pedido de informações e orientação pelos canais disponíveis: canais telefônicos, e-mail e reclamações por canais da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), conforme demonstrado abaixo:

Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Carta Circular 3.298/08 – Temas	0	0	0	0	0	0	0
E-mails para Ouvidoria	1	1	0	0	0	0	0
RDR (Bacen)	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria CVM	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	0	0	0	1	0	0
Prazo médio para solução (dias)	1	-	-	-	1	-	-

Legenda:

I: improcedente

PS: procedente solucionada

PNS: procedente não solucionada

II. Aspectos Qualitativos

A adoção do componente de Ouvidoria desta instituição levou em conta que a previsão de demanda de solicitações de clientes da FRAM Capital DTVM seja pequena, justificando-se um componente com baixos custos de investimento.

Planejou-se que a Ouvidoria contasse com uma estrutura em que as manifestações recebidas dos clientes fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito.

Neste contexto, a FRAM Capital DTVM mantém os canais de comunicação para os serviços de atendimento e assessoramento, consistentes no registro e distribuição de solicitações dos clientes e usuários.

Cabe à Ouvidoria desta instituição:

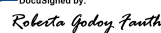
- (i) Receber as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços oferecidos pela FRAM Capital DTVM;
- (ii) Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;
- (iii) Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e informar, por e-mail ou telefone, aos clientes, a solução encontrada antes do prazo legal para o fechamento do registro;
- (iv) Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços, a partir das manifestações dos clientes.


Para desempenhar tais atividades, a FRAM Capital DTVM mantém a sua Ouvidoria com as seguintes características:

- (i) Está localizada na Sede da Instituição na Rua Dr. Eduardo de Souza Aranha, nº 153, 4º andar, CEP 04543-120, São Paulo/SP;
- (ii) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- (iii) É composta pelo Ouvidor, diretamente supervisionado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- (iv) Nas ausências ou impedimentos da Ouvidora, o atendimento será efetuado pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Victor Hideki Obara;
- (v) Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador ligado e capacitado para qualquer demanda a qualquer momento, ramal telefônico.

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos. Além disso, os canais de comunicação estão amplamente divulgados no site da instituição (0800-941-7680 | ouvidoria@famcapitaldtvm.com).

São Paulo, 30 de janeiro de 2023.

DocuSigned by:

3406277F0ADE426
Roberta Godoy Fauth
Ouvidora

DocuSigned by:

3406277F0ADE426
Helena Cardoso Cunha
Diretora Responsável pela Ouvidoria

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 146B19ABFEBA420195D195556A654E65
 Assunto: Complete com a DocuSign: 2022_2_ Relatório semestral de ouvidoria.doc
 Envelope fonte:
 Documentar páginas: 3
 Certificar páginas: 2
 Assinatura guiada: Ativado
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado
 Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

Status: Concluído

Remetente do envelope:
 Roberta Godoy Fauth
 R DOUTOR EDUARDO DE SOUZA ARANHA, 153,
 ANDAR 4, Vila Nova Conceição
 Sao Paulo, SP 04543120
 rfauth@framcapital.com
 Endereço IP: 179.191.67.254

Rastreamento de registros

Status: Original
 30/01/2023 09:32:30

Portador: Roberta Godoy Fauth
 rfauth@framcapital.com

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Helena Cardoso Cunha
 hcunha@framcapital.com
 Diretora

FRAM CAPITAL DISTRIBUIDORA DE TITULOS E
 VALORES MOBILIARIOS S A.

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não disponível através da DocuSign

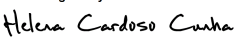
Roberta Godoy Fauth
 rfauth@framcapital.com
 DIRETOR

FRAM CAPITAL DISTRIBUIDORA DE TITULOS E
 VALORES MOBILIARIOS S A.

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
 (Nenhuma)

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:
 Não disponível através da DocuSign

Assinatura

DocuSigned by:

 3496377F9ADE426...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 179.191.67.254

DocuSigned by:

 5AB6FB496FEB451...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado
 Usando endereço IP: 179.191.67.254

Registro de hora e data

Enviado: 30/01/2023 09:33:39
 Visualizado: 31/01/2023 15:46:47
 Assinado: 31/01/2023 15:46:52

Enviado: 30/01/2023 09:33:38
 Visualizado: 30/01/2023 09:33:49
 Assinado: 30/01/2023 09:33:56

Eventos do signatário presencial**Assinatura****Registro de hora e data****Eventos de entrega do editor****Status****Registro de hora e data****Evento de entrega do agente****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega intermediários****Status****Registro de hora e data****Eventos de entrega certificados****Status****Registro de hora e data****Eventos de cópia****Status****Registro de hora e data****Eventos com testemunhas****Assinatura****Registro de hora e data****Eventos do tabelião****Assinatura****Registro de hora e data****Eventos de resumo do envelope****Status****Carimbo de data/hora**

Envelope enviado
 Entrega certificada

Com hash/criptografado
 Segurança verificada

30/01/2023 09:33:39
 30/01/2023 09:33:49

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Assinatura concluída	Segurança verificada	30/01/2023 09:33:56
Concluído	Segurança verificada	31/01/2023 15:46:52

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
-----------------------------	---------------	-----------------------------