

FRAM Capital DTVM S.A.



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Primeiro Semestre de 2023

I. Introdução

Em cumprimento ao disposto na Resolução 4.860, de 26 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional, combinada com a Resolução CVM 43 de 17 de agosto de 2021, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2023.

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 01/01/23 à 30/06/23 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

Relativamente ao semestre encerrado em 30 de junho de 2023, foi registrada 01 **reclamação improcedente**; 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
Instrução Normativa 179/21	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	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)	1	-	-	-	0	-	-

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, Srta. Helena Cardoso Cunha;
- (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, 18 de agosto de 2023.

DocuSigned by:
Roberta Godoy Fauth
Assinado por: ROBERTA GODOY FAUTH
CPF: 89723824000
Data/Hora da Assinatura: 12/09/2023 | 05:51:27 PDT

5AB6FB496FEB451EA14C06F4B01B1A8B
Roberta Godoy Fauth
Ouvidora

DocuSigned by:
Helena Cardoso Cunha
Assinado por: HELENA CARDOSO CUNHA:43928724835
CPF: 43928724835
Data/Hora da Assinatura: 12/09/2023 | 05:36:29 PDT

5AB6FB496FEB451EA14C06F4B01B1A8B
Helena Cardoso Cunha
Diretora Responsável pela Ouvidoria

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 5C98FE23795F476FB2CCD03F3884E6DF
 Assunto: Complete com a DocuSign: 2023_1_ Relatório semestral de ouvidoria.doc
 Envelope fonte:
 Documentar páginas: 3
 Assinar 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: 177.69.103.129

Rastreamento de registros

Status: Original
 12/09/2023 05:22:09

Portador: Roberta Godoy Fauth
 rfauth@framcapital.com

Local: DocuSign

Eventos do signatário

Helena Cardoso Cunha
 rfauth@framcapital.com
 ADVOGADA

FRAM CAPITAL DISTRIBUIDORA DE TITULOS E
 VALORES MOBILIARIOS S A.

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

Detalhes do provedor de assinatura:

Tipo de assinatura: ICP Smart Card

Emissor da assinatura: AC Certisign RFB G5

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através do DocuSign

Roberta Godoy Fauth
 rfauth@framcapital.com
 ADVOGADA

FRAM CAPITAL DISTRIBUIDORA DE TITULOS E
 VALORES MOBILIARIOS S A.

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

Detalhes do provedor de assinatura:

Tipo de assinatura: ICP Smart Card

Emissor da assinatura: AC OAB G3

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através do DocuSign

Assinatura

DocuSigned by:

 5AB6FB496FEB451...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.69.103.129

Registro de hora e data

Enviado: 12/09/2023 05:23:24
 Visualizado: 12/09/2023 05:23:39
 Assinado: 12/09/2023 05:36:37

DocuSigned by:

 5AB6FB496FEB451...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.69.103.129

Enviado: 12/09/2023 05:23:24
 Visualizado: 12/09/2023 05:36:58
 Assinado: 12/09/2023 05:51:30

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	Com hash/criptografado	12/09/2023 05:23:24
Entrega certificada	Segurança verificada	12/09/2023 05:36:58
Assinatura concluída	Segurança verificada	12/09/2023 05:51:30
Concluído	Segurança verificada	12/09/2023 05:51:31

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