

FRAM Capital DTVM S.A.



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA**

Primeiro Semestre de 2020

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 1º semestre de 2020.

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 02/01/20 à 31/07/20 houve 03(três) registros 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 julho de 2020, não foram registradas reclamações procedentes; todavia, 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	3	1	2	0	0	0	0
RDR (Bacen)	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria CVM	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	1	2	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)	2	2	2	-	-	-	-

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. Guilherme Muniz Atem;
- (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, 03 de agosto de 2020.

DocuSigned by:
Roberta Godoy Fauth
5A965D498FED4651

Roberta Godoy Fauth
Ouvidora