

FRAM Capital DTVM S.A.



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA**

Primeiro 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 1º 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 01/01/22 à 30/06/22 houve 05 (cinco) 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 30 de junho de 2022, foram registradas 01 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	5	4	1	0	0	0	0
RDR (Bacen)	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria CVM	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	4	1	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)	1	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, 1º de julho de 2022.

DocuSigned by:
Roberta Godoy Fauth
5A96F0495CF04E1...

Roberta Godoy Fauth
Ouvidora

DocuSigned by:
Victor Hideki Obara
69E9FA584737474...

Victor Hideki Obara
Diretor de Riscos & Compliance

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 4E6A2A0577F943BF92DF850914B8828B

Status: Concluído

Assunto: DocuSign: 2022_1_ Relatório semestral de ouvidoria.doc

Envelope fonte:

Documentar páginas: 3

Assinaturas: 2

Certificar páginas: 2

Rubrica: 2

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

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: 201.27.98.88

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Roberta Godoy Fauth

Local: DocuSign

01/07/2022 07:18:44

rfauth@framcapital.com

Eventos do signatárioRoberta 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)**Assinatura**DocuSigned by:
Roberta Godoy Fauth
5AB8FB496FEB451...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Assinado pelo link enviado para

rfauth@framcapital.com

Usando endereço IP: 201.27.98.88

Registro de hora e data

Enviado: 01/07/2022 07:20:06

Visualizado: 01/07/2022 07:20:21

Assinado: 01/07/2022 07:20:30

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

Victor Hideki Obara
vobara@framcapital.com

Diretor

FRAM CAPITAL DISTRIBUIDORA DE TITULOS E
VALORES MOBILIARIOS S A.Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta
(Nenhuma)DocuSigned by:
Victor Hideki Obara
69E9FA584737474...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Assinado pelo link enviado para

vobara@framcapital.com

Usando endereço IP: 177.69.103.129

Enviado: 01/07/2022 07:20:06

Visualizado: 01/07/2022 07:36:17

Assinado: 01/07/2022 07:36:30

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não disponível através da DocuSign

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	01/07/2022 07:20:06
Entrega certificada	Segurança verificada	01/07/2022 07:36:17
Assinatura concluída	Segurança verificada	01/07/2022 07:36:30
Concluído	Segurança verificada	01/07/2022 07:36:30

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