

FRAM Capital DTVM S.A.



**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA**

Segundo 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 2º 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 01/07/23 à 31/12/23 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

Relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2023, foram registradas 05 **reclamações procedentes solucionadas**; 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	5	0	5	0	0	0	0
RDR (Bacen)	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria CVM	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	0	5	0	0	0	0
Prazo médio para solução (dias)	4	-	4	-	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, Sr. Gustavo Friozi Tonetti;
- (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 janeiro de 2024.

Roberta Godoy Fauth

Roberta Godoy Fauth
Ouvidora




Gustavo Friozi Tonetti
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Relatório segundo semestre.pdf

Documento número c4cf8e36-5c7e-49c4-ae36-69dc52f66294




Assinaturas

 **Gustavo Friozi Tonetti**
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
Código enviado por e-mail
IP: 177.69.103.129 / Geolocalização: -23.588484, -46.672865
Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/120.0.0.0
Safari/537.36 Edg/120.0.0.0
Data e hora: Janeiro 18, 2024, 15:51:51
E-mail: gtonetti@framcapitaldtvm.com (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)
ZapSign Token: 73a86123-****-****-****-6caf63478536

Assinatura de Gustavo Friozi Tonetti

 **Roberta Godoy Fauth**
Assinou

Pontos de autenticação:
Assinatura na tela
Código enviado por e-mail
IP: 191.193.105.112 / Geolocalização: -23.557000, -46.872100
Dispositivo: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64)
AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/120.0.0.0
Safari/537.36 Edg/120.0.0.0
Data e hora: Janeiro 18, 2024, 14:40:09
E-mail: rfauth@framcapital.com (autenticado com código único enviado exclusivamente a este e-mail)
Telefone: + 5511968706755
ZapSign Token: 397f43f1-****-****-****-3368e57bff81

Assinatura de Roberta Godoy Fauth



Hash do documento original (SHA256):
d7e2ccfa9eeff0207d259bb714b7de9e0342c0d6e8fe3d8a97e4ff7ea58f9a5f

Verificador de Autenticidade:
<https://app.zapsign.com.br/verificar/autenticidade?doc=c4cf8e36-5c7e-49c4-ae36-69dc52f66294>

Integridade do documento certificada digitalmente pela ZapSign (ICP-Brasil):
<https://zapsign.com.br/validacao-documento/>



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento de identificação c4cf8e36-5c7e-49c4-ae36-69dc52f66294, conforme os Termos de Uso da ZapSign em zapsign.com.br

