

Relatório semestral de atividades da ouvidoria

Frente Corretora de Câmbio S.A.

Período: 1º semestre de 2025 (01/01/2025 a 30/06/2025)

1. Identificação da Ouvidoria

Instituição: Frente Corretora de Câmbio S.A.

CNPJ: 71.677.850/0001-77

Ouvidor Titular: Aron Camara Molon

Área Responsável: Legal & Compliance

Canal de Contato: ouvidoria@frentecorretora.com.br / 0800-4200-0850 /
frentecorretora.com.br

2. Estrutura e Funcionamento

A Ouvidoria possui independência funcional e atua como canal de última instância para clientes, parceiros e usuários dos serviços prestados. Está diretamente vinculada à alta administração, em conformidade com a regulação vigente. A equipe dedicada ao atendimento conta com treinamento contínuo e acesso aos sistemas e áreas necessárias para a apuração e resolução das demandas.

3. Demandas Recebidas

3.1 Total Geral de Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamações	62
Consultas	06
Sugestões	00
Elogios	07
Denúncias	00
Total Geral	75

3.2 Canais de Entrada

Canal	Percentual (%)
Formulário Web	12,82%
E-mail	58,36%
Telefone	12,84%
RDR	16,00%

3.3 Prazos de Atendimento

- Prazo médio de resposta: 5 dias úteis
- % dentro do prazo legal (10 dias úteis): 100%

4. Principais Temas das Reclamações

Tema	Quantidade	% Total de Reclamações
Solicitação de reembolso de valores enviados por engano à nossa conta	37	59,68%
Prazo de liquidação de operações	19	40,32%

5. Ações Corretivas e Preventivas

A Ouvidoria acompanhou a adoção das seguintes providências a partir da análise de manifestações recebidas:

- Reestruturação dos fluxos de controle de entrada de valores, visando a devolução imediata de recursos creditados indevidamente, assim que identificados;
- Melhoria na comunicação de status de operações para o cliente;

Essas ações foram encaminhadas à alta administração e áreas responsáveis por meio de reuniões de alinhamento.

6. Avaliação Geral

Durante o primeiro semestre de 2025, observou-se um crescimento proporcional à base de clientes. A maior parte das manifestações concentrou-se em temas operacionais, com destaque para prazos de liquidação e atendimento de suporte.

A Ouvidoria permanece atuante na identificação de causas raiz das reclamações, com foco na melhoria contínua dos processos e da experiência do cliente.

São Paulo, 30 de junho de 2025

Aron Camara Molon

Ouvidor – Frente Corretora de Câmbio S.A.

