



[ Relatório sobre a atividade de Ouvidoria  
2º Semestre de 2020

## Sumário

1.	IMPLANTAÇÃO DA ÁREA DE OUVIDORIA NA CM CAPITAL MARKETS.....	3
1.1	Missão da Área de Ouvidoria .....	3
1.2	Estrutura da Área de Ouvidoria.....	3
➤	<b>Ouvidor</b> - Sr. Rafael Laurentis .....	3
➤	<b>Substituto do Ouvidor</b> - Sr. Phelipe Lara Trovão .....	3
➤	<b>Diretor responsável de Ouvidoria</b> – Sr. Mauro de Andrade.....	3
1.3	Certificação do Ouvidor.....	3
1.4	Sistemas e canais de acesso .....	3
2.	RESULTADOS DO 2º SEMESTRE DE 2020 .....	4
2.1	Soluções das Solicitações / Reclamações .....	4
2.2	Reclamações Procedentes.....	4
3.	PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS .....	5
4.	CONCLUSÕES DOS TRABALHOS NO PERÍODO EM REFERÊNCIA .....	5

## 1. IMPLANTAÇÃO DA ÁREA DE OUVIDORIA NA CM CAPITAL MARKETS

### 1.1 Missão da Área de Ouvidoria

A CM Capital Markets iniciou em Novembro de 2007 a implementação da sua área/atividade de Ouvidoria.

E em observância ao disposto na Resolução n.º 4.860, de 23 de outubro de 2020 e demais normas do Banco Central do Brasil, Instrução CVM 529, de 1º de Novembro de 2012, segue relatório de conclusão sobre as atividades de Ouvidoria, no período de 01 de Julho de 2020 a 31 de Dezembro de 2020.

### 1.2 Estrutura da Área de Ouvidoria

A CM Capital Markets desenvolveu uma estrutura de ouvidoria compatível com o tamanho de suas atividades e quantidade de solicitações / reclamações vindas de seus clientes. Essa estrutura atende as empresas CM Capital Markets CCTVM Ltda, CM Capital Markets DTVM Ltda e CM Capital Markets Asset Management Ltda.

A Área de Ouvidoria é gerenciada pelos seguintes colaboradores:

- **Ouvidor** - Sr. Rafael Laurentis
- **Substituto do Ouvidor** - Sr. Phelipe Lara Trovão
- **Diretor Responsável de Ouvidoria** - Sr. Mauro de Andrade

### 1.3 Certificação do Ouvidor

O Ouvidor da CM Capital Markets, Sr. Rafael Laurentis obteve a certificação em Novembro de 2015 através da ANCORD (Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias). O Sr. Phelipe Lara Trovão, substituto do Ouvidor Sr. Rafael Laurentis realizou o curso de Ouvidoria no mês de Março de 2019. O Sr. Mauro de Andrade, Diretor responsável de Ouvidoria obteve a certificação em Março de 2019.

### 1.4 Sistemas e canais de acesso

Os registros das ligações e e-mails recebidos pela Ouvidoria, tem sido feito em planilha onde todas as reclamações recebidas serão registradas e classificadas, facilitando o controle e apuração dos tratamentos realizados a cada reclamação.

Os meios de acesso disponíveis são:

📄 Informações no site: <https://www.cmcapital.com.br/>

✉ E-mail para o endereço: [ouvidoria@cmcapital.com.br](mailto:ouvidoria@cmcapital.com.br)

☎ Serviço de discagem direta gratuita: 0800 770 1170

✉ Envio de correspondência para a sede da Instituição aos cuidados da área de Ouvidoria: Rua Gomes de Carvalho 1195/4º andar – Vila Olímpia. CEP 04547-004 / São Paulo - SP

## 2. RESULTADOS DO 2º SEMESTRE DE 2020

Durante o 2º semestre de 2020, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 de Ouvidoria, nas correspondências via correio e nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria.

No período em questão, a empresa recebeu contatos conforme abaixo:

- Pelo telefone 0800 770 1170: **119** ligações, sendo **4** procedentes solucionadas e **8** improcedentes.
- Pelo E-mail ([ouvidoria@cmcapital.com.br](mailto:ouvidoria@cmcapital.com.br)): **43** e-mails, sendo **5** procedentes solucionadas e **5** improcedentes.
- Por correspondência: **0** (zero) correspondências.

### 2.1 Soluções das Solicitações / Reclamações

As reclamações referentes ao 2º Semestre de 2020 foram solucionadas dentro do prazo.

### 2.2 Reclamações Procedentes

CLIENTE	N. PROTOCOLO	RECLAMAÇÃO	CANAL	DEPTO RESPONSÁVEL
778594	167	INSTABILIDADE NA PLATAFORMA	800	E.PLUS
812403	171	CHAMADA DE MARGEM INDEVIDA	E-MAIL	E.PLUS
814089	172	COBRANÇA INDEVIDA	E-MAIL	E.PLUS
788700	178	COBRANÇA INDEVIDA	E-MAIL	E.PLUS
797104	177	COBRANÇA INDEVIDA	800	E.PLUS
816468	182	COBRANÇA DE PLATAFORMA	800	E.PLUS
805103	183	PROCESSO BTC	E-MAIL	BTC
761548	187	VALOR DE RESGATE	800	E.PLUS
775238	189	ERRO NA VISUALIZAÇÃO DO SALDO	E-MAIL	E.PLUS

### 3. PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

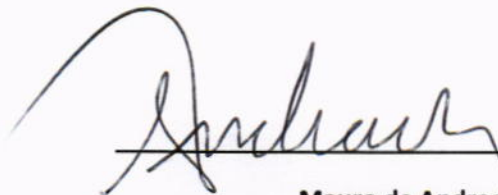
As proposições de melhorias realizadas neste semestre estão totalmente voltadas sob o ponto de vista do cliente , e tratadas junto aos diretores responsáveis pelas áreas reclamadas.

### 4. CONCLUSÕES DOS TRABALHOS NO PERÍODO EM REFERÊNCIA

Foi verificado que o número de solicitações/reclamações, inerentes a ouvidoria, se manteve abaixo se compararmos com o 1º semestre de 2020.

Seguindo a regulamentação estipulada pelo Banco Central acerca da atividade de Ouvidoria, a Diretoria responsável mantém o compromisso de investir no aperfeiçoamento dos procedimentos e sistemas que suportem esta atividade, bem como o comprometimento com a capacitação dos recursos envolvidos no processo.

São Paulo, 05 de Janeiro de 2021.



**Mauro de Andrade**  
Diretor Responsável de Ouvidoria



**Rafael Laurentis**  
Ouvidor