



RELATÓRIO SOBRE A ATIVIDADE DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2019



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 4.433, de 23 de julho de 2.015 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 Janeiro de 2019 a 30 de Junho de 2019.

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

Substituta do Ouvidor – Sra. Graziella de Moraes Arantes

Substituto da Ouvidora – Sr. Phelipe Lara Trovão

Diretor Responsável de Ouvidoria- Sr. Mauro de Andrade

1.2.1- 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). A Sra. Graziella de Moraes Arantes, substituta do Ouvidor Sr. Rafael Laurentis realizou o curso de Ouvidoria no mês de Dezembro de 2016. O Sr. Phelipe Lara Trovão, substituto da Ouvidora Sra. Graziella de Moraes Arantes 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.

1.2.2- 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
- ☎ 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 1º Semestre de 2019

Durante o 1º semestre de 2019, 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: **146** ligações, sendo **5** procedentes solucionadas e **141** improcedentes.
Pelo Email (ouvidoria@cmcapital.com.br): **58** e-mails, sendo **6** procedentes solucionadas e **52** improcedentes.
Por correspondência: **0** (zero) correspondências.

2.1- Soluções das Solicitações / Reclamações

As reclamações referente ao 1º Semestre de 2019 foram solucionadas dentro do prazo.

3- 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 2º semestre de 2018.

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, 01 de Julho de 2019.



Mauro de Andrade
Diretor Responsável de Ouvidoria



Rafael Laurentis
Gerente de Ouvidoria