



**[Relatório sobre a atividade de Ouvidoria
2º Semestre de 2022**

Sumário

1. IMPLANTAÇÃO DA ÁREA DE OUVIDORIA NA CM CAPITAL MARKETS.....	3
1.2 Estrutura da Área de Ouvidoria	3
1.3 Certificação do Ouvidor	3
1.4 Sistemas e canais de acesso.....	3
2. RESULTADOS DO 2º SEMESTRE DE 2022.....	4
2.1 Critérios e metodologia utilizados na análise das Solicitações / Reclamações:	4
2.2 Reclamações Procedentes.....	5
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, Resolução CVM Nº 43, de 17 de agosto de 2021, segue relatório de conclusão sobre as atividades de Ouvidoria, no período de 01 de julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

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 Flores De La Cruz

Diretor Responsável de Ouvidoria - Sr. Mauro de Andrade

1.3 Certificação do Ouvidor

O Ouvidor da CM Capital Markets, Sr. Rafael Flores De La Cruz obteve a certificação em abril de 2021 através da ANCORD (Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias). 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:

✉ E-mail para o endereço: ouvidoria@cmcapital.com.br

✉ 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 2022

Durante o 2º semestre de 2022, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 de Ouvidoria, nas correspondências via correio, nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria e atendimentos presenciais.

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

- Pelo telefone **0800 770 1170**: **21** ligações, tratando-se de dúvidas gerais ou engano, sem gerar protocolo de Ouvidoria.
- Pelo E-mail (ouvidoria@cmcapital.com.br): **07** e-mails, sendo **01** reclamação improcedente e **01** reclamação procedente solucionada, e o restante encaminhado para resolução em **1ª** instância, sem gerar protocolo de Ouvidoria.
- Por correspondência: **00** (zero) correspondências
- Atendimento presencial: **00** (zero) ocorrências.

2.1 Critérios e metodologia utilizados na análise das Solicitações / Reclamações:

O processo consiste em realizar uma análise cronológica reversa dos eventos (através de logs), determinar a autoria de cada evento, verificar se esses eventos estavam ou não descritos nos termos da operação e/ou nos termos do contrato de intermediação, verificar se prazos e horários foram respeitados, verificar se não houve informações divergentes passadas pelo Atendimento (através do histórico de chat, e-mail, WhatsApp e voz). Se constatado que durante os eventos da reclamação houve erro (operacional ou de sistema), interferência (ou falta de interferência) não prevista nos termos, ou descumprimento de prazos, por parte da Corretora; a demanda será procedente.

2.2 Reclamações Procedentes

Cliente	N.º Protocolo	Reclamação	Canal	Depto responsável
769973	214	Ressarcimento Cash-Out BIDI11	E-MAIL	E-PLUS

3. PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

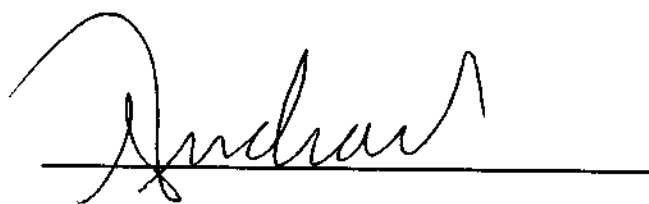
As proposições de melhorias foram ao longo do semestre sendo tratadas junto aos responsáveis pelas áreas reclamadas, juntamente com a área de Qualidade, visando a rápida identificação e correção dos pontos de melhoria.

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 2022.

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, 31 de janeiro de 2023.



Mauro de Andrade
Diretor Responsável de Ouvidoria



Rafael Flores De La Cruz
Ouvidor