

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CONCÓRDIA

1º Semestre de 2016



CONCÓRDIA S/A CORRETORA DE VALORES MOBILIÁRIOS, CÂMBIO E COMMODITIES

CNPJ/MF 52.904.364/0001-08

Este relatório foi desenvolvido para cumprimento a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015 e tem como objetivo informar o cliente sobre atendimento da Corretora e as atribuições da Ouvidoria.

A Ouvidoria da CONCÓRDIA tem como objetivo satisfazer os anseios dos clientes, bem como atender às disposições do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários, para este fim possui infraestrutura capacitada para o atendimento das reclamações de clientes e usuários de seus produtos e serviços.

A estrutura da Ouvidoria é composta por:



Realizamos a recepção e o registro de dúvidas, sugestões, consultas, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes e usuários de produtos e serviços, para isso é necessário informar o nome completo, CPF, telefone e e-mail. O prazo para esclarecimento da Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo da demanda.

Neste semestre, recebemos três reclamações, que foram solucionadas dentro do prazo legal e classificadas como improcedentes.

A Ouvidoria tem convênio com a ANCORD para utilizar o serviço de atendimento da Uranet Projetos e Sistemas Ltda., que instalou a estrutura de 0800.

Não foram necessárias proposições da Ouvidoria à Diretoria no semestre findo em 30 de junho de 2016.

A ouvidoria é um Canal Direto de comunicação com o Cliente, que já tiver recorrido a todos os canais de atendimento ao cliente da Concórdia.

Telefone: 0800 72 77 764

Funcionamento: Das 9h às 18h, de 2ª a 6ª feira

ouvidoria@concordia.com.br

Ouvidoria Concórdia