

**CONCÓRDIA S/A CORRETORA DE VALORES MOBILIÁRIOS, CÂMBIO E COMMODITIES****CNPJ/MF 52.904.364/0001-08****RELATÓRIO DA OUVIDORIA CONCÓRDIA – 31 de dezembro de 2016.**

Em cumprimento às disposições regulamentares do Banco Central do Brasil, com base na Resolução nº 4.433, de 23 de Julho de 2015, e nos termos da Instrução CVM nº 529 de 01 de novembro de 2012, da Comissão de Valores Mobiliários, o Diretor Responsável pela Ouvidoria da Concórdia S/A Corretora de Valores Mobiliários, Câmbio e Commodities, no âmbito de suas atribuições, vem apresentar o Relatório de Ocorrências da Ouvidoria data base 31 de dezembro de 2016:

**A) Seção Descritiva:****1 – Avaliação da Eficácia**

A Ouvidoria da Concórdia tem por missão: “Atuar em favor dos clientes que já tiverem recorrido ao Atendimento ao Cliente da Concórdia, e que não se sentiram satisfeitos com a solução do problema ou com a posição apresentada pela Concórdia”. Estão satisfatórios os trabalhos da Ouvidoria, em conjunto e com o comprometimento da Diretoria da Sociedade, na divulgação da Ouvidoria e de sua Missão.

**2 – Adequação da Estrutura**

Está em funcionamento o serviço de atendimento da Uranet Projetos e Sistemas Ltda., que instalou a estrutura de 0800, em convênio com a ANCOR, conforme faculta a regulamentação. Atendimento Ouvidoria Concórdia: 0800 727 7764 e e-mail [ouvidoria@concordia.com.br](mailto:ouvidoria@concordia.com.br). A estrutura implantada está adequada à natureza dos serviços e dos clientes da instituição.

**3 – Detalhamento das Proposições da Ouvidoria à Diretoria**

Não foram necessárias proposições da Ouvidoria à Diretoria no semestre findo em 31 de dezembro de 2016..

**4 – Avaliação quanto a Certificação**

A Ouvidora possui a “Certificação em Ouvidoria”, conforme certificado de Capacitação e Certificação em Ouvidoria – Instituições Financeiras emitido pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias.

**5- Critérios de qualificação das Reclamações**

As Reclamações são qualificadas quanto à procedência e à solução em:

**Improcedente:** Manifestações na ouvidoria, que por informações incorretas, equívoco do cliente ou pela utilização dos canais inadequados de atendimento, não foram atendidas da forma solicitada, contudo todas tiveram respostas da Ouvidoria para suas indagações.

**Procedente Solucionada:** reclamações ou indagações com fundamentos para sua manifestação e que tenham sido objeto de questionamento anterior nas áreas de atendimento, sem satisfação do pleito. A Ouvidoria respondeu todos os

questionamentos, e tomou providências para informar aos solicitantes da correção de problemas, com a satisfação do pleito do demandante.

**Procedente Não Solucionada:** reclamações ou indagações com fundamentos para sua manifestação e que tenham sido objeto de questionamento anterior nas áreas de atendimento, sem a satisfação do pleito. Embora tratada e respondida pela Ouvidoria não teve satisfeito o pleito do demandante.

**B) Seção Estatística:** No período compreendido entre 01/07/2016 e 31/12/2016, não foram registradas reclamações recebidas pela Ouvidoria da Corretora.

i) Segmentos dos eventos de ouvidoria: não houve evento.

ii) Segregação por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder:

2º SEMESTRE 2016	Número de Reclamações
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	0
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
<b>Total semestre findo 31/12/2016</b>	<b>0</b>

São Paulo, 31 de dezembro de 2016.

  
**Oflar de Almeida Simões Filho**

Diretor Responsável pela Ouvidoria

  
**Maria Adelaide Gonçalves de Aquino**

Ouvidora