

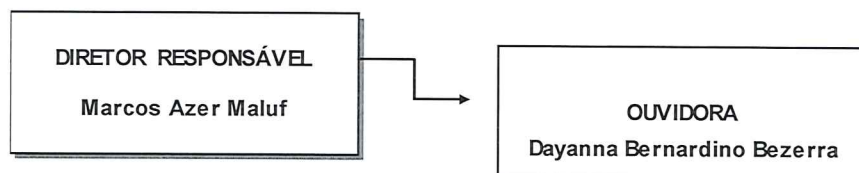
NECTON INVESTIMENTOS S.A. CORRETORA DE VALORES MOBILIÁRIOS E COMMODITIES
CNPJ/MF 52.904.364/0001-08
RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2018

Este relatório foi desenvolvido em cumprimento a Resolução nº 4.433 / 2015 e tem como objetivo informar o cliente sobre atendimento da Corretora e as atribuições da Ouvidoria.

A Ouvidoria da NECTON tem como objetivo satisfazer os anseios dos clientes, bem como atender às disposições do Banco Central do Brasil e da CVM, possuindo para este fim 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 85 (oitenta e cinco) demandas por meio do canal de Ouvidoria, que foram devidamente tratadas e solucionadas.

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.

Foram necessárias algumas proposições da Ouvidoria à Diretoria no semestre findo em 31 de dezembro de 2018, na qual foram prontamente atendidas.

A ouvidoria é um Canal Direto de comunicação com o Cliente, que já tiver recorrido a todos os demais canais de atendimento ao cliente da Necton. Telefone: 0800 72 77 764 – Email: ouvidoria@concordia.com.br. Funcionamento: Das 9h às 18h, de 2ª a 6ª feira

Ouvidoria Necton Investimentos