

OUVIDORIA

Em virtude do que determina a Instrução Normativa nº 529, de 1º de novembro de 2012, da Comissão de Valores Mobiliários - CVM, a Mundinvest S/A – CCVM estabelece as seguintes regras de ouvidoria, complementares ao que determina a Resolução 3.849 de 25 de março de 2010 do Banco Central do Brasil.

- 1) O prazo máximo para atendimento das reclamações será 15 dias, contados da data do protocolo de abertura da demanda;
- 2) O cliente deverá repassar ao atendente o maior número possível de informações, tais como seu nome, seu código de cliente, a data de ocorrência do fato e as demais informações que porventura forem solicitadas pelo atendente;
- 3) As demandas recebidas serão processadas e analisadas pelo Ouvidor, que após dar as devidas informações ao interessado, encerrará a mesma, posicionando ao Diretor responsável a solução dada ao fato.
- 4) As demandas serão recebidas em horário comercial, de segunda a sexta-feira, pelos telefones 0800 7222293, (31) 3071-6565, e a qualquer momento pelo e-mail ouvidoria@mundinvest.com.br;
- 5) Os casos serão analisados considerando como prioridade a ordem cronológica dos protocolos de atendimento, salvo casos que por sua natureza exijam maior rapidez na solução;
- 6) O serviço de Ouvidoria da Mundinvest S/A – CCVM é responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionados pelos canais de atendimento habituais da Instituição.

MUNDIINVEST S/A – CORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS

Eduardo de Almeida Pinto – Diretor Responsável.

Antônio Luzia Gomes - Ouvidor