



**Relatório semestral relativo às atividades
desenvolvidas pela Ouvidoria do UBS Brasil
Data Base: 31/12/2019**

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters.

**Relatório Semestral relativo às atividades da
Ouvidoria**

São Paulo, 27 de janeiro de 2019.

Aos órgãos de administração e à auditoria interna da **UBS Brasil Administradora de Valores Mobiliários Ltda. ("UBS Administradora")**, **UBS Brasil Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("UBS Corretora")** e **UBS Brasil Banco de Investimento S.A. ("UBS Banco")** - em conjunto "**UBS Brasil**".

Conforme estabelecido no artigo 2º e no artigo 5º, inciso I da Resolução do Conselho Monetário Nacional 4.433, de 23 de julho de 2015 ("**Resolução 4.433**"), e artigo 4º, §2º da Instrução da Comissão de Valores Mobiliários Nº 529, de 1 de novembro de 2012 ("**Instrução 529**"), o UBS Brasil instituiu componente organizacional único de ouvidoria ("**Ouvidoria**") para atuar em nome de todos os integrantes do Grupo UBS Brasil regulamentados pelo Banco Central do Brasil e pela Comissão de Valores Mobiliários.

O presente documento destina-se a atender à exigência normativa de emissão semestral de relatório ("**Relatório Semestral**"), de conformidade com o artigo 6º, inciso V, da Resolução 4.433 e artigo 9º, inciso II, da Instrução 529 e contém informações quantitativas e qualitativas acerca da atuação da Ouvidoria, incluindo avaliação do atendimento por ela prestado aos clientes e usuários dos produtos e serviços do UBS Brasil, adequação de sua estrutura para atendimento das exigências legais e regulamentares aplicáveis e resumo das proposições encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos de administração do UBS Brasil.

O presente Relatório Semestral tem como data base o semestre findo em 31 de dezembro de 2019.



Conteúdo

1. Seção Descritiva	4
1.1. Missão da Ouvidoria	4
1.2. Estrutura, atuação da Ouvidoria e Certificação	4
1.3. Logística	5
1.3.1. Canais de Atendimento.....	5
1.3.2. Divulgação	5
1.3.3. Sistemas.....	5
1.4. Critérios para classificação das demandas.....	5
1.5. Proposições de melhorias da Ouvidoria.....	6
1.6. Comentários Adicionais	6
2. Seção Estatística	7
ANEXOS	8



1. Seção Descritiva

1.1. Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria do UBS Brasil foi instituída com a seguinte missão:

“Atuar de forma imparcial e isenta, visando solucionar de forma rápida e efetiva as reclamações dos Clientes.”

“Obter uma resposta aos pleitos dos Clientes que já recorreram às áreas do UBS Brasil para o tratamento de dúvidas, esclarecimentos ou solicitações diversas que, por alguma razão, não foram atendidas de forma adequada.”

1.2. Estrutura, atuação da Ouvidoria e Certificação

Atualmente, a Ouvidoria está estruturada da seguinte forma:

- Diretor Responsável pela Ouvidoria: Antonio Fernando Laurelli Ribeiro
- Ouvidora: Natália Bianchini Costa

O Diretor responsável, Ouvidor e número da linha telefônica 0800 já se encontram devidamente registrados no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

O UBS Brasil conta ainda com mais uma funcionária certificada (Ana Beatriz Paes) para atuar como Ouvidora nos casos de ausência da ouvidora titular.

As funcionárias Natália Bianchini Costa e Ana Beatriz Paes estão aprovadas no curso de Certificação de Analista de Ouvidoria – realizado pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com Cliente ("**IBRC**"), portanto, são aptas e atualizadas à exercer a atividade.

Considerando que, atualmente, uma das entidades do UBS Brasil – o UBS Banco – encontra-se operacional, porém, não possui clientes, entendemos que a Ouvidoria apresenta uma estrutura compatível com as atividades do UBS Brasil e conta com recursos tecnológicos apropriados para atendimento adequado de seus clientes, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes do UBS Brasil.

Por fim, é possível registrar que a Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 2º semestre de 2019, alicerçada na Legislação do Consumidor, nas práticas do Sistema Financeiro e Regulações do Banco Central, Conselho Monetário Nacional e Comissão de Valores Mobiliários.



1.3. Logística

A Ouvidoria do UBS Brasil está estruturada da seguinte forma:

1.3.1. Canais de Atendimento

Estão disponíveis aos clientes do UBS Brasil os seguintes canais de atendimento:

- **Canal telefônico** - serviço de discagem direta gratuita dedicada exclusivamente aos chamados de Ouvidoria através do número 0800-9400266;
- **Canal de acesso eletrônico** - formulário eletrônico disponibilizado no sítio do UBS Brasil na rede mundial de computadores (www.ubs.com/brasil);
- **Correspondência física** - encaminhada para o endereço do UBS Brasil.
- **Canal de denúncia** - mediante Resolução 4.565, de 27 de abril de 2017, existe formulário de denúncia disponibilizado no sítio do UBS Brasil na rede mundial de computadores (www.ubs.com/brasil), no qual indícios de ilicitudes relacionadas à todas as atividades do UBS Brasil poderão ser reportados de forma anônima ou não.

1.3.2. Divulgação

- O serviço de Ouvidoria é amplamente divulgado no sítio do UBS Brasil na rede mundial de computadores bem como nas demais comunicações públicas enviadas.

1.3.3. Sistemas

No desempenho de suas atividades a Ouvidoria faz uso dos seguintes sistemas:

- **Sistema Exatus.net** - utilizado para registro e acompanhamento das solicitações e reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços do UBS Brasil.
- **Sistema Cybertech** - utilizado para gravação das ligações recebidas pelo número 0800-9400266
- **Tarifador** - utilizado para registro das ligações telefônicas recebidas pelo 0800-9400266

1.4. Critérios para classificação das demandas

1.4.1. Procedentes Solucionadas

São classificadas como procedentes as solicitações e reclamações que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento habituais do UBS Brasil, bem como os casos de fato relevante, conforme adiante definidos.

As reclamações e solicitações procedentes recebidas de clientes são sempre identificadas por um número de protocolo de atendimento e classificadas pela Ouvidoria de acordo com os critérios abaixo relacionados. A Ouvidoria trabalha para respondê-las em até 10 (dez) dias úteis da data de seu recebimento, em consonância com regulamentações vigentes.

1.4.2. Procedentes não Solucionadas (em aberto)

São classificadas como procedentes não solucionadas as solicitações e reclamações nas quais foram identificadas o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na

qualidade de produtos, serviços ou atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas corretivas em que não há possibilidade de solução imediata.

1.4.3. Improcedentes

São classificadas como *improcedentes* as solicitações e reclamações que:

- Não estejam relacionadas com algum problema que não tenha sido satisfatoriamente solucionado pelos canais de atendimento habituais do UBS Brasil;
- Não sejam reclamações sobre os serviços prestados pelo UBS Brasil, incluindo sugestões, consultas ou elogios.
- Ligações de teste efetuadas pela área de Tecnologia.
- Objeto da demanda seja de competência de outra instituição, que não integre o grupo UBS Brasil.
- As reclamações que foram recebidas por engano¹.

1.5. Proposições de melhorias da Ouvidoria

Considerando o teor das demandas recebidas durante o 2º Semestre de 2019, e, ainda, o fato de que todas foram classificadas como improcedentes, a Ouvidoria não viu necessidade de propor melhorias nos processos relacionados aos produtos ou serviços prestados pelo UBS Brasil.

1.6. Comentários Adicionais

Durante o 2º Semestre de 2019, o UBS Brasil recebeu, via Canal de Acesso Eletrônico, 2 (duas) demandas relacionadas a fraudes praticadas por terceiros que se utilizaram indevidamente do nome e da marca do UBS.

Com relação a tais reclamações e pedidos de informação, é de entendimento do UBS Brasil que tais indivíduos tenham sido vítimas de fraudes (ou tentativas de) praticadas por terceiros mediante a imposição de exigências incomuns em operações normais de crédito, incluindo a necessidade de depósitos prévios. Por tal razão, ao tomar conhecimento do uso indevido de seu nome e/ou de sua marca, o UBS Brasil tomou todas as medidas cabíveis que estavam ao seu alcance para evitar que terceiros fossem lesados e que sua imagem e reputação continuassem sendo prejudicadas.

Portanto, em linha com a advertência constante do site do Banco Central do Brasil (https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bc_alerta), é de nosso entendimento que o UBS Brasil não pode ser responsabilizado pelos danos causados aos indivíduos, posicionamento este que, inclusive, restou reconhecido por sentença em discussão judicial ajuizada contra o próprio UBS Brasil, envolvendo pedido de ressarcimento dos prejuízos causados após a realização de depósitos pela vítima em contas de terceiros fraudadores desconhecidos.

¹ Por engano, entendem-se reclamações em que o cliente/consumidor liga sem a intenção de falar com a Ouvidoria do UBS Brasil, geralmente por motivos: (i) quer ligar para empresa com razão social similar; ou (ii) quer ligar para outro destino e por falha humana digita o número errado.

2. Seção Estatística

Encaminhamos em documentos anexos (Anexo I, Anexo II e Anexo III) os dados estatísticos com as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no período coberto pelo presente Relatório Semestral, que se encontram organizados da seguinte forma:

- segmentadas por instituição, pessoa física e jurídica e por temas – Anexo I;
- segregadas por canal de atendimento – Anexo II;
- qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada (chamados em aberto) – Anexo II;
- segregadas por mês e totalizadas para o semestre correspondente – Anexo II
- chamados registrados no Sistema de Ouvidoria – Anexo III




Antonio Fernando Laurelli Ribeiro
Diretor responsável pela Ouvidoria do UBS Brasil

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

ANEXOS

Anexo I


		SEÇÃO ESTATÍSTICA						
		Qualificação da Procedência						
		2º Semestre 2019						
Data-base: 31/12/2019								
Instituição: UBS Brasil CCTVM S.A.								
Classificação por temas	Atendimento	Apliações, Investimentos e Custódia de Valores	Conta-corrente	Operações de crédito	Relação Contratual	Outros temas*	Total	
Pessoa Física								
Julho								
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	1	1	
Agosto								
Improcedente	-	-	-	-	-	18	18	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	18	18	
Setembro								
Improcedente	-	-	-	-	-	3	3	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	3	3	
Outubro								
Improcedente	-	-	-	-	-	5	5	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	5	5	
Novembro								
Improcedente	-	-	-	-	-	6	6	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	6	6	
Dezembro								
Improcedente	-	-	-	-	-	3	3	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	3	3	
TOTAL GERAL	-	-	-	-	-	36	36	

* Foi considerado em outros temas aquelas ligações capturadas pelo sistema de gravação no qual o usuário não deixou mensagem. Não foram recebidas reclamações relacionadas aos serviços prestados pela UBS Brasil Administradora Ltda. O UBS Brasil Banco de Investimentos S.A. ainda não está ofertando produtos ou serviços a clientes, impossibilitando, assim, o envio de reclamações de clientes.



Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Anexo II

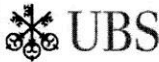
		SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 2º Semestre 2019			
		Data-base: 31/12/2019			
Canal de Atendimento		Improcedente (Teste)	Improcedente (Outros)	Procedente e Solucionada	Procedente Não Solucionada
Julho					
0800-940-0266*		22	1	-	-
Formulário Eletrônico		-	-	-	-
	Carta (RDR)	-	-	-	-
	Total	22	1	-	-
Agosto					
0800-940-0266*		24	13	-	-
Formulário Eletrônico		-	5	-	-
	Carta (RDR)	-	-	-	-
	Total	24	18	-	-
Setembro					
0800-940-0266*		21	3	-	-
Formulário Eletrônico		-	-	-	-
	Carta (RDR)	-	-	-	-
	Total	21	3	-	-
Outubro					
0800-940-0266*		27	2	-	-
Formulário Eletrônico		-	3	-	-
	Carta (RDR)	-	-	-	-
	Total	27	5	-	-
Novembro					
0800-940-0266*		20	4	-	-
Formulário Eletrônico		-	2	-	-
	Carta (RDR)	-	-	-	-
	Total	20	6	-	-
Dezembro					
0800-940-0266*		24	3	-	-
Formulário Eletrônico		-	-	-	-
	Carta (RDR)	-	-	-	-
	Total	24	3	-	-
	TOTAL SEMESTRE	138	36	-	-

*Base de dados - faturas da Algar - telefone 0800 9400266.



**Relatório Semestral relativo às atividades da
Ouvidoria**

Anexo III

	SEÇÃO ESTATÍSTICA 2º Semestre 2019
Data-base: 31/12/2019	
Reclamações Registradas - Sistema de Ouvidoria (Exatusnet)	
Não houve demanda registra na ferramenta ExatusNet	

