



**Relatório semestral relativo às atividades  
desenvolvidas pela Ouvidoria da UBS Corretora  
Data Base: 30/06/2021**

São Paulo, 04 de agosto de 2021.

Aos órgãos de administração e à auditoria interna da **UBS Brasil Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A.** (“**UBS Corretora**”).

Conforme estabelecido nos artigos 2º e 5º, inciso I, da Resolução do Conselho Monetário Nacional 4.860, de 23 de outubro de 2020 ("**Resolução 4.860**"), e nos artigos 2º e 4º, §2º, da Instrução da Comissão de Valores Mobiliários N° 529, de 1 de novembro de 2012 ("**Instrução 529**"), a UBS Corretora instituiu componente organizacional de ouvidoria ("**Ouvidoria**").

Embora o UBS Brasil Banco de Investimento S.A. faça parte do conglomerado financeiro a que pertence a UBS Corretora, este não está sujeito à obrigação de instituir canal de ouvidoria (cf. art. 2º da Resolução 4.860), por não ter clientes pessoas naturais, empresários individuais, pessoas jurídicas classificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte.

Em conformidade com os artigos 12 da Resolução 4.860 e 9º, inciso II, da Instrução 529, o presente documento destina-se a atender à exigência normativa de emissão semestral de relatório ("**Relatório Semestral**") contendo informações quantitativas e qualitativas acerca da atuação da Ouvidoria, a avaliação do atendimento por ela prestado aos clientes e aos usuários dos produtos e serviços da UBS Corretora, a adequação de sua estrutura para o atendimento das exigências legais e regulamentares aplicáveis e o resumo das proposições encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos de administração do UBS BB.

O presente Relatório Semestral tem como data-base o semestre findo em 30 de junho de 2021.

## Conteúdo

1. Seção Descritiva .....	4
1.1. Missão da Ouvidoria .....	4
1.2. Estrutura, atuação da Ouvidoria e Certificação.....	4
1.3. Logística .....	4
1.3.1. Canais de Atendimento.....	4
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
2. Seção Estatística .....	6
ANEXOS.....	6

# 1. Seção Descritiva

## 1.1. Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria da UBS Corretora foi instituída com a missão de solucionar as reclamações dos clientes que já buscaram a UBS Corretora para o tratamento de dúvidas, esclarecimentos ou solicitações diversas, que não foram atendidas de forma adequada por alguma razão, de maneira rápida, efetiva, atuando imparcial e isentamente.

## 1.2. Estrutura, atuação da Ouvidoria e Certificação

Atualmente, a Ouvidoria está estruturada da seguinte forma:

- Diretor Responsável: Marcelo Dias
- Ouvidor: Pedro Motta
- Ouvidora Suplente: Aline Saldanha

O Diretor Responsável e o Ouvidor encontram-se devidamente registrados no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

O Ouvidor e a Ouvidora Suplente foram aprovados no curso da Associação Brasileira de Ouvidores, estando aptos a exercer a atividade.

A Ouvidoria apresenta uma estrutura compatível com as atividades da UBS Corretora e conta com os recursos tecnológicos apropriados a atender adequadamente os clientes do perfil da UBS Corretora.

A Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 1º semestre de 2021, alicerçada na legislação aplicável, inclusive as emanadas do Conselho Monetário Nacional, Banco Central e Comissão de Valores Mobiliários.

## 1.3. Logística

### 1.3.1. Canais de Atendimento

Estão disponíveis aos clientes da UBS Corretora os seguintes canais de atendimento:

- **Canal telefônico** - serviço de discagem direta gratuita dedicada exclusivamente aos chamados de Ouvidoria através do número 0800-9400266;
- **Canal eletrônico** - formulário eletrônico disponibilizado na rede mundial de computadores por meio do endereço [www.ubsbb.com/brasil](http://www.ubsbb.com/brasil);
- **Correspondência física** - encaminhada para o endereço da UBS Corretora;
- **Canal de denúncia** - formulário de denúncia disponibilizado na na rede mundial de computadores por meio do endereço eletrônico [www.ubsbb.com/brasil](http://www.ubsbb.com/brasil), onde, na forma da Resolução 4.859, de 23 de outubro de 2020, podem ser reportados, de forma anônima ou não, indícios de ilícitudes relacionados às atividades da UBS Corretora;

- **RDR BACEN** - sistema de Registro de Demandas do Cidadão mantido pelo Banco Central do Brasil para o oferecimento de reclamações e denúncias por usuários de serviços financeiros.

### 1.3.2. Divulgação

- O serviço de Ouvidoria é amplamente divulgado no sítio [www.ubsbb.com/brasil](http://www.ubsbb.com/brasil), na rede mundial de computadores, e nas comunicações públicas aplicáveis.

### 1.3.3. Sistemas

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

- **Sistema Exatus.net** – utilizado para acompanhamento das solicitações e reclamações abertas;
- **Sistema Verba** – utilizado para gravação das ligações recebidas pelo número 0800-9400266.

## 1.4. Critérios para classificação das demandas

### 1.4.1. Procedentes Solucionadas

São classificadas como Procedentes Solucionadas as solicitações e reclamações nas quais se identifica o descumprimento de legislação e normativas institucionais ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimentos oferecidos aos clientes e usuários, tratando-se de situações pontuais, em que são tomadas as medidas corretivas para uma solução imediata. A Ouvidoria trabalha para respondê-las em até 10 (dez) dias úteis da data de seu recebimento, em consonância com as regulamentações vigentes.

### 1.4.2. Procedentes não Solucionadas (em aberto)

São classificadas como Procedentes não Solucionadas as solicitações e reclamações nas quais se indentifica o descumprimento de legislação e normativas institucionais ou deficiências na qualidade de produtos, serviços ou atendimentos oferecidos aos clientes e usuários, em que não há a possibilidade de adoção imediata das medidas corretivas ou dos ajustes resolutivos aplicáveis, dentro do prazo de 10 (Dez) dias úteis.

### 1.4.3. Improcedentes

São classificadas como improcedentes as solicitações e reclamações:

- que sejam relativas a problemas satisfatoriamente já solucionados pela UBS Corretora;
- estranhas aos serviços prestados pela UBS Corretora, ainda que se tratem de sugestões, consultas ou elogios.
- refiram-se a testes efetuados pela área de Tecnologia.
- cujo objeto seja de competência de outra instituição, que não a UBS Corretora, do Brasil ou do exterior, ainda que pertencente ao mesmo conglomerado.
- recebidas por engano<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Por engano, entende-se as ocorrências em que o contactante não possui a intenção de falar com a Ouvidoria da UBS Corretora e as ocorrências sem conteúdo manifesto por ausência de interação do contactante.

- que não caracterizem descumprimento de legislação, de regulação emanada pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central e CVM, de determinações impostas por outros órgãos com jurisdição sobre a UBS Corretora, ou que não revelem deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

### 1.5. Proposições de melhorias da Ouvidoria

Considerando o teor das demandas recebidas durante o 1º Semestre de 2021, 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 pela UBS Corretora.

## 2. Seção Estatística

Encaminhamos nos Anexos I, II e III os dados estatísticos contendo as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no período coberto pelo presente Relatório Semestral, os quais se encontram organizados da seguinte forma:

- segmentadas por temas, pessoas física e jurídica – 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.

DocuSigned by:

*Marcelo Souza Dias*


89CAB5C4B79F489...

---

**Marcelo Souza Dias**

Diretor responsável pela Ouvidoria da UBS Corretora


**Anexo I**

UBS  BB Investment Bank		SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 1º Semestre 2021					
Data-base 30/06/2021							
Classificação por temas	Atendimento	Aplicações, investimentos e custódia de valores	Conta-corrente	Operações de crédito	Relação contratual	Outros temas*	Total
<b>Pessoa Física**</b>							
Janeiro							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	2	2
Fevereiro							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	2	2
Março							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	1	1
Abril							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	1	1
Maio							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	2	2
Junho							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	2	2

\*Não foram consideradas as ligações e os e-mails de testes internamente produzidos e as ligações recebidas por engano.


\*\*Não foram recepcionadas demandas originadas de pessoas jurídicas.

**Anexo II**

	<b>SEÇÃO ESTATÍSTICA</b> <b>Qualificação da Procedência</b> <b>1º Semestre 2021</b>		
Data-base 30/06/2021			
Canal de atendimento	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada
Janeiro			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	1	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	1	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Fevereiro			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	2	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Março			
Canal telefônico	1	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Abril			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	1	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Maio			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	2	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Junho			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	2	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



**Anexo III**

	<b>SEÇÃO ESTATÍSTICA</b> <b>Sistema de Ouvidoria</b> <b>1º Semestre 2021</b>
<b>Data-base 30/06/2021</b>	
<b>Reclamações registradas e acompanhadas via Sistema Exatus.net</b>	
Janeiro	
2	
Fevereiro	
2	
Março	
1	
Abril	
1	
Maio	
2	
Junho	
2	
<b>Total</b>	
10	