



**Relatório semestral relativo às atividades  
desenvolvidas pela Ouvidoria da UBS Corretora  
Data Base: 30/06/2022**

São Paulo, 5 de agosto de 2022.

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

Conforme estabelecido no artigo 2º, da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 ("**Resolução 4.860**"), a UBS Corretora instituiu componente organizacional de ouvidoria ("**Ouvidoria**").

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

Com a publicação da Resolução da Comissão de Valores Mobiliários nº 43, de 17 de agosto de 2021, a UBS Corretora e o UBS Banco deixaram de ser obrigados a instituir componente de ouvidoria, no âmbito da CVM, nos termos do artigo 2º.

Em conformidade com o artigo 12 da Resolução 4.860, 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 2022.

## 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
3. Informações Complementares .....	6
<b>Anexo I</b> .....	8
<b>Anexo II</b> .....	9
<b>Anexo III</b> .....	10

## 1. Seção Descritiva

### 1.1. Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria 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

No período a que este Relatório se refere, a Ouvidoria estava estruturada da seguinte forma:

- Diretor Responsável: Marcelo Souza Dias
- Ouvidora: Aline de Alvarenga Saldanha
- Ouvidora Suplente: Luciana Camoti Pires de Oliveira

O Diretor Responsável e a Ouvidora encontravam-se devidamente registrados no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

A Ouvidora e a Ouvidora Suplente foram aprovadas na Certificação 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 aos clientes do perfil da companhia.

A Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 1º semestre de 2022, alicerçada na legislação aplicável, inclusive as emanadas pelo Conselho Monetário Nacional e Banco Central.

### 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 0800-940-0266;
- **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 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 ilicitudes relacionados às atividades da UBS Corretora e do UBS Banco;
- **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 das seguintes ferramentas:

- **Base de controle BR Ouvidoria** – utilizado para acompanhamento das solicitações e reclamações abertas;
- **Sistema Verba** – utilizado para gravação das ligações recebidas pelo número 0800-940-0266.

## 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 identifica 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 trate 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>.
- que não caracterizem descumprimento de legislação, de regulação emanada pelo Conselho Monetário Nacional e Banco Central, de determinações impostas por outros órgãos com

---

<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.

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 2022, e, ainda, o fato de que todas foram classificadas como improcedentes, não houve necessidade de propor melhorias nos processos relacionados aos produtos ou serviços prestados pela UBS Corretora.

## 2. Seção Estatística

Os Anexos I, II e III contêm os dados estatísticos com 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.

## 3. Informações Complementares

Durante o 1º Semestre de 2022, o UBS Brasil recebeu demandas, questionamentos e/ou reclamações relacionadas a fraudes praticadas por terceiros que se utilizaram indevidamente do nome, informações cadastrais e da marca do UBS para oferecer empréstimos, sorteios e outros serviços fraudulentos a pessoas físicas: 2 (dois) contatos foram realizados diretamente com a Ouvidoria, 5 (cinco) contatos foram respondidos diretamente através do e-mail do Canal de Informações, além de ter sido retirada do ar 1 (uma) página na internet, bem como diversos perfis falsos criados em redes sociais – Instagram - que utilizava informações do UBS de forma não autorizada, após terem sido detectados pelo departamento jurídico. Ademais, foram respondidos 3 (três) questionamentos formalizados junto ao PROCON, além de mensagens recebidas por meio de páginas de busca disponíveis ao público em geral (Google).

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, é de nosso entendimento que o UBS Brasil não pode ser responsabilizado pelos danos eventualmente sofridos pelos indivíduos, posicionamento este que, inclusive, em ocorrência passada, 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. O tema também é objeto de constantes advertências realizadas pelo Banco Central do Brasil aos consumidores.


DocuSigned by:  
*Marcelo Dias*  
89CAB5C4B79E489

---

**Marcelo Souza Dias**

Diretor responsável pela Ouvidoria da UBS Corretora

**Anexo I**


UBS  Investment Bank		SEÇÃO ESTATÍSTICA Segmentação por Temas 1º Semestre 2022					
Data-base 30/06/2022							
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	-	-	-	-	-	-	-
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	-	-
Março							
Improcedente	-	1	-	-	-	-	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	1	-	-	-	-	1
Abril							
Improcedente	-	1	-	-	-	3	4
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	1	-	-	-	3	4
Maio							
Improcedente	-	-	-	-	-	4	4
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	4	4
Junho							
Improcedente	-	-	-	-	-	3	3
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	3	3

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

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




**Anexo II**

	<b>SEÇÃO ESTATÍSTICA</b> <b>Qualificação da Procedência e Canal de Atendimento</b> <b>1º Semestre 2022</b>		
	Data-base 30/06/2022		
Canal de atendimento	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada
Janeiro			
Canal telefônico	1	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
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	-	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Março			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	1	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Abril			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	2	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	2 <sup>1</sup>	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Maio			
Canal telefônico	4	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Junho			
Canal telefônico	1	-	-
Canal eletrônico	2	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> Demandas apuradas e classificadas como Improcedentes, conforme critérios descritos no item 1.4 deste Relatório. Pendentes de manifestação do Banco Central, até a data de emissão deste relatório.

**Anexo III**

	<b>SEÇÃO ESTATÍSTICA</b> <b>Chamados Registrados no Sistema de Ouvidoria</b> <b>1º Semestre 2022</b>
	<b>Data-base 30/06/2022</b>
<b>Reclamações registradas e acompanhadas via Base de controle BR Ouvidoria</b>	
	Janeiro
	2
	Fevereiro
	0
	Março
	1
	Abril
	4
	Maio
	4
	Junho
	3
	<b>Total</b>
	<b>14</b>