



**Relatório semestral relativo às atividades
desenvolvidas pela Ouvidoria da UBS Corretora
Data Base: 31/12/2020**

São Paulo, 28 de fevereiro 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 no artigo 2º e no artigo 5º, inciso I da Resolução do Conselho Monetário Nacional 4.860, de 23 de outubro de 2020 ("**Resolução 4.860**"), e artigo 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 também pertence a UBS Corretora, 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, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte.

O presente documento destina-se a atender à exigência normativa de emissão semestral de relatório ("**Relatório Semestral**"), de conformidade com o artigo 12 da Resolução 4.860 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 da UBS Corretora, 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 BB.

O presente Relatório Semestral tem como data base o semestre findo em 31 de dezembro de 2020.

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
1.6. Comentários Adicionais	6
1.7. Aprovação	7
2. Seção Estatística	7
ANEXOS	8

1. Seção Descritiva

1.1. Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria da UBS Corretora 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 da UBS Corretora 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: Aline de Menezes Santos
- Ouvidores: Pedro Motta e Aline Saldanha

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

Os Ouvidores 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 recursos tecnológicos apropriados para atendimento adequado de clientes do perfil atendido pela UBS Corretora.

A Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 2º semestre de 2020, 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 de acesso eletrônico** - formulário eletrônico disponibilizado na rede mundial de computadores por meio do endereço 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, 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.

1.3.2. Divulgação

- O serviço de Ouvidoria é amplamente divulgado no sítio 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 registro e acompanhamento das solicitações e reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços da UBS Corretora.
- **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 Solucionadas as solicitações e reclamações nas quais é identificado o descumprimento de legislação, normativos da instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos seus clientes. Trata-se de situações pontuais que possam ser sanadas pela adoção de medidas corretivas implementáveis de forma rápida.

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 é identificado o descumprimento de legislação, normativos institucionais ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimentos oferecidos aos clientes, mas cuja correção exige ajustes ou medidas corretivas implementáveis em prazo superior a 10 (dez) dias úteis.

1.4.3. Improcedentes

São classificadas como improcedentes as solicitações e reclamações:

- que sejam relativas a problemas satisfatoriamente solucionados pelos canais de atendimento da 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 instituição que não a UBS Corretora, ainda que pertencente ao mesmo conglomerado, no Brasil ou fora.
- recebidas por engano¹.
- 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 2º Semestre de 2020, 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.

1.6. Comentários Adicionais

1.6.1. Fraudes:

Durante o 2º Semestre de 2020, a UBS Corretora não recebeu, via Canal de Acesso Eletrônico, nenhuma demanda relacionada a fraudes praticadas por terceiros que se utilizaram indevidamente do nome e da marca do UBS, situação comum no cotidiano de várias instituições financeiras. A área jurídica recebeu diretamente duas demandas relacionadas à fraudes [desse tipo].

Com relação a tais reclamações e pedidos de informação, a UBS Corretora entende tratar-se de indivíduos que foram 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. Além disso, a UBS Corretora está proibida, por lei, a conceder crédito para seus clientes. Ao tomar conhecimento do uso indevido de nome e da marca UBS, a UBS Corretora tomou as medidas cabíveis ao seu alcance para evitar que mais pessoas sejam lesadas e de modo a fazer cessar os prejuízos à sua imagem e reputação.

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 nenhuma pessoa jurídica do Grupo UBS, inclusive a UBS Corretora, a pode ser responsabilizada por danos causados aos indivíduos vitimados por essa situação, posicionamento este inclusive já reconhecido judicialmente.

1.6.2. RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do SFN

No mês de outubro, foi recebida uma demanda via RDR. A Ouvidoria, juntamente com o Departamento Jurídico, analisou o teor da demanda e concluiu que (i) a competência do tema em questão não era do Banco Central do Brasil, mas sim da Comissão de Valores Mobiliários e que (ii) o demandante não era funcionário, cliente usuário, parceiro ou fornecedor, conforme preconiza a regulamentação. Desta

¹ Por engano, entendem-se reclamações em que o cliente/consumidor liga sem a intenção de falar com a Ouvidoria da UBS Corretora, 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.

forma, a demanda foi respondida dentro do prazo e por exigência regulatória, mas não foram prestados esclarecimentos sobre o mérito.

1.6.3. Falhas Operacionais

Durante o 2º Semestre de 2020, no período compreendido entre 19/10 e 23/10, houve uma falha na base de dados, resultado de um processamento incorreto das chamadas, onde os arquivos de áudio do servidor foram deletados antes de serem arquivados, causando perda permanente das gravações no período. Essa falha ocorreu no sistema Avaya e foi corrigida posteriormente.

Embora os arquivos de áudio do Avaya tenham sido permanentemente deletados, não houve prejuízo, uma vez que, conforme reconciliação de dados da fatura do 0800, as ligações ocorridas no período foram apenas com a finalidade de teste, não possuindo possíveis ligações que pudessem ser consideradas pertinentes.

1.7. Aprovação

O Relatório será submetido à apreciação do conselho de administração da UBS BB Serviços de Assessoria Financeira Ltda., após manifestação do Comitê de Auditoria daquela mesma entidade, e será encaminhada em seguida orientação à Diretoria da UBS Corretora, para que decida sobre sua aprovação e eventual adoção de providências

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

Aline de Menezes Santos

Diretora responsável pela Ouvidoria da UBS Corretora


ANEXOS

Anexo I

		SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 2º Semestre 2020					
Data-base: 31/12/2020							
Instituição: UBS Brasil CCTVM S.A.							
Classificação por temas	Atendimento	Aplicações, 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	-	-	-	-	-	-	-
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-
Setembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	-	-
Outubro							
Improcedente	-	-	-	-	-	8	8
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	8	8
Novembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	2	2
Dezembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	3	3
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	3	3
TOTAL GERAL	-	-	-	-	-	14	14


* Foi considerado em outros temas aquelas ligações capturadas pelo sistema de gravação no qual o usuário não deixou mensagem. Não foram considerados ligações ou e-mails de teste O UBS Brasil Banco de Investimentos S.A. ainda oferta produtos ou serviços à clientes, impossibilitando, assim, o envio de reclamações de clientes.

Anexo II

		SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 2º Semestre 2020			
Data-base: 31/12/2020					
Canal de Atendimento	Improcedente (Teste)	Improcedente (Outros)	Procedente e Solucionada	Procedente Não Solucionada	
Julho					
0800-940-0266*	22	-	-	-	
Formulário Eletrônico	-	1	-	-	
Carta (RDR)	-	-	-	-	
Total	22	1	-	-	
Agosto					
0800-940-0266*	23	-	-	-	
Formulário Eletrônico	-	-	-	-	
Carta (RDR)	-	-	-	-	
Total	23	-	-	-	
Setembro					
0800-940-0266*	21	-	-	-	
Formulário Eletrônico	-	-	-	-	
Carta (RDR)	-	-	-	-	
Total	21	-	-	-	
Outubro					
0800-940-0266*	22	2	-	-	
Formulário Eletrônico	2	6	-	-	
Carta (RDR)	1	-	-	-	
Total	25	8	-	-	
Novembro					
0800-940-0266*	21	1	-	-	
Formulário Eletrônico	-	1	-	-	
Carta (RDR)	-	-	-	-	
Total	21	2	-	-	
Dezembro					
0800-940-0266*	24	2	-	-	
Formulário Eletrônico	-	-	-	-	
Carta (RDR)	-	1	-	-	
Total	24	3	-	-	
TOTAL SEMESTRE	136	14	-	-	

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

Anexo III

	<p>SEÇÃO ESTATÍSTICA 2º Semestre 2020</p>
<p>Data-base: 31/12/2020</p>	
<p>Reclamações Registradas - Sistema de Ouvidoria (Exatusnet)</p>	
<p>Não houve demanda registra na ferramenta ExatusNet</p>	