



**Relatório semestral relativo às atividades
desenvolvidas pela Ouvidoria do UBS Brasil
Data Base: 30/06/2019**

São Paulo, 30 de agosto 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 30 de junho 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. Alteração Regulatória..... | 6 |
| 1.7. Comentários Adicionais | 6 |
| 2. Seção Estatística | 7 |

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 (Barbara Christensen) para atuar como Ouvidora nos casos de ausência da ouvidora titular.

As funcionárias Natália Bianchini Costa e Barbara Christensen estão aprovadas no curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria – Instituições Financeiras realizado pela Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias ("**ANCORD**"), 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 1º 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 1º 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. Alteração Regulatória

Em 12 de abril de 2019, o Banco Central publicou a Carta Circular nº 3.945 na qual dispõe sobre a não aplicabilidade da obrigação de remessa ao Banco Central do Brasil de informações de que trata a Circular nº 3.881, de 7 de março de 2018 pelas instituições dispensadas da exigência de constituição de componente organizacional de ouvidoria por não se enquadrarem nos parâmetros de que trata o art. 2º da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015.

1.7. Comentários Adicionais

Durante o 1º Semestre de 2019, o UBS Brasil recebeu 16 (dezesesseis) demandas relacionadas a fraudes praticadas por terceiros que se utilizaram indevidamente do nome e da marca do UBS para oferecer empréstimos fraudulentos a pessoas físicas: 8 (oito) encaminhadas ao Canal de Informações, (3) à Ouvidoria e 5 (cinco) redirecionadas para a área jurídica após a utilização de canais telefônicos internos.

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

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.

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.

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



Antônio Fernando Laurelli Ribeiro
Diretor responsável pela Ouvidoria do UBS Brasil

ANEXOS

Anexo I

|  | SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação das demandas procedentes 1º Semestre 2019 | | | | | | |
|---|--|---|----------------|----------------------|--------------------|--------------|-------|
| | Data-base: 30/06/2019 | | | | | | |
| 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 |
| | | | | | | | |
| Janeiro | | | | | | | |
| Improcedente | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente não solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | - | - | - | - | - | - | - |
| Fevereiro | | | | | | | |
| Improcedente | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente não solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | - | - | - | - | - | - | - |
| Março | | | | | | | |
| Improcedente | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente não solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | - | - | - | - | - | - | - |
| Abril | | | | | | | |
| Improcedente | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente não solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | - | - | - | - | - | - | - |
| Maio | | | | | | | |
| Improcedente | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente não solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | - | - | - | - | - | - | - |
| Junho | | | | | | | |
| Improcedente | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| Procedente não solucionada | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL | - | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL GERAL | - | - | - | - | - | - | - |


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 1º Semestre 2019 | | | |
|---|--|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| Data-base: 30/06/2019 | | | | |
| Canal de Atendimento | Improcedente (Teste) | Improcedente (Outros) | Procedente e Solucionada | Procedente Não Solucionada |
| Janieiro | | | | |
| 0800-940-0266* | 22 | 8 | - | - |
| Formulário Eletrônico | - | - | - | - |
| Carta (RDR) | - | - | - | - |
| Total | 22 | 8 | - | - |
| Fevereiro | | | | |
| 0800-940-0266* | 19 | 2 | - | - |
| Formulário Eletrônico | - | 3 | - | - |
| Carta (RDR) | - | - | - | - |
| Total | 19 | 5 | - | - |
| Março | | | | |
| 0800-940-0266* | 20 | 3 | - | - |
| Formulário Eletrônico | - | 1 | - | - |
| Carta (RDR) | - | - | - | - |
| Total | 20 | 4 | - | - |
| Abril | | | | |
| 0800-940-0266* | 21 | 1 | - | - |
| Formulário Eletrônico | - | 1 | - | - |
| Carta (RDR) | - | - | - | - |
| Total | 21 | 2 | - | - |
| Maió | | | | |
| 0800-940-0266* | 22 | 1 | - | - |
| Formulário Eletrônico | - | 1 | - | - |
| Carta (RDR) | - | - | - | - |
| Total | 22 | 2 | - | - |
| Junho | | | | |
| 0800-940-0266* | 19 | 2 | - | - |
| Formulário Eletrônico | - | 2 | - | - |
| Carta (RDR) | - | - | - | - |
| Total | 19 | 4 | - | - |
| TOTAL SEMESTRE | 123 | 25 | - | - |

*Base de dados - faturas da Algar.

Anexo III

| | |
|---|---------------------------------------|
|  | SEÇÃO ESTATÍSTICA 1º Semestre 2019 |
| Data-base: 30/06/2019 | |
| Reclamações Registradas - Sistema de Ouvidoria (Exatusnet) | |
| Não houve demanda registra na ferramenta ExatusNet | |

