



**Relatório semestral relativo às atividades
da Ouvidoria do UBS Brasil
Data Base: 31/12/2016**

São Paulo, 31 de janeiro de 2017.

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

Conforme estabelecido no artigo 2º e no artigo 5º, inciso I da Resolução 4.433, de 23 de julho de 2015 do Conselho Monetário Nacional ("**Resolução 4.433**"), e artigo 4º, §2º da Instrução 529 de 1º de novembro de 2012, da Comissão de Valores Mobiliários ("**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 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 2016.



Conteúdo

1. Seção Descritiva	4
1.1. Missão da Ouvidoria	4
1.2. Estrutura 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. Conciliação	6
1.7. Comentários Adicionais	7
2. Seção Estatística	8



1. Seção Descritiva

1.1. Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria 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 da Ouvidoria e Certificação

Atualmente, a Ouvidoria está estruturada da seguinte forma:

- Diretor Responsável pela Ouvidoria: Antônio Fernando Laurelli Ribeiro
- Ouvidora: Natalia Bianchini Costa

Cabe ressaltar que de Agosto a Dezembro do segundo semestre de 2016 a diretora responsável pela Ouvidoria era a Sra. Aline Menezes Santos, sendo tal responsabilidade transferida no final de Dezembro de 2016.

Os dados relativos ao Diretor Responsável e à Ouvidora encontram-se devidamente inseridos e atualizados em sistema de informação, conforme requerido na regulamentação vigente.

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

As funcionárias Natália Bianchini Costa e Maria Cristina Ávila 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**").

Considerando que, atualmente, uma das entidades do UBS Brasil – o UBS Brasil Banco de Investimento S.A. – 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.

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.

1.3.2. Divulgação

- O serviço de Ouvidoria é 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

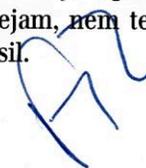
1.4. Critérios para classificação das demandas

1.4.1. Assuntos pertinentes à Ouvidoria

As reclamações e solicitações pertinentes 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 locais.

Improcedente

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

- não foram direcionadas previamente aos canais de atendimento habituais (1ª instância) do UBS Brasil;
 - não sejam referentes a produtos e serviços prestados, ou sejam meras sugestões, elogios ou consultas genéricas, não relacionadas a um produto ou serviço específico;
 - provenham de pessoas físicas ou jurídicas que não sejam, ~~nem~~ tenham sido no passado, clientes ou usuários de produtos e serviços do UBS Brasil.
- 

Independentemente da classificação de improcedência, o cliente recebe da Ouvidoria uma resposta com instruções julgadas pertinentes ao seu pedido.

Procedente Não Solucionada (em aberto)

São classificadas como *procedentes não solucionadas* as solicitações e reclamações que se encontrem em análise e ainda dentro do prazo de resposta.

Procedente

São classificadas como *procedentes* as solicitações e reclamações que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento habituais (1ª instância) do UBS Brasil, bem como os casos de fato relevante, conforme adiante definidos.

1.4.2. Assuntos não pertinentes à Ouvidoria

Conforme estabelecido no Procedimento de Ouvidoria do UBS Brasil, os assuntos que não forem pertinentes à Ouvidoria como, por exemplo, ligações de teste efetuadas pela área de tecnologia, ligações equivocadas (engano), solicitação para envios de currículos, questões não relacionadas aos produtos ou serviços prestados pelas empresas do UBS Brasil, etc, não são registradas no Sistema Exatus.net., não lhes sendo atribuídas, portanto, qualquer classificação.

1.5. Proposições de melhorias da Ouvidoria

Considerando o teor das demandas recebidas durante o 2º Semestre de 2016, e, ainda, o fato de que todas elas foram atendidas ou classificadas como improcedentes, a Ouvidoria não viu necessidade de propor melhorias nos processos relacionados aos produtos ou serviços prestados pelo UBS Brasil.

1.6. Conciliação

Considerando a metodologia utilizada por nossos auditores externos para registrar as ligações recebidas pela Ouvidoria pelo canal de atendimento 0800-9400266, efetuamos a conciliação entre as ligações identificadas na conta telefônica do referido número e aquelas registradas no Sistema *Cybertech*. Segue abaixo detalhamento do resultado dessa conciliação:

Conciliação Fatura 0800 x Sistema Cybertech		
a)	Nº de ligações nas faturas 0800	250
b)	Nº de ligações registradas no Sistema Cybertech	238
c)	Nº de ligações no Sistema Cybertech e não registradas nas faturas 0800	1
d)	Nº de ligações nas faturas 0800 e não registradas no sistema Cybertech	13

Nosso comentário sobre o resultado da conciliação:

- No item c: 1 (uma) ligação não foi identificada nas faturas do 0800 (Algar) pelo fato da configuração do Sistema *Cybertech* registrar como tendo sido recebidas pela Ouvidoria as

ligações do número de telefone (11) 2767-6563 utilizado pela Ouvidoria como um canal de comunicação interna e não divulgado ao público em geral.

- No item d: 11 (onze) ligações não foram identificadas no sistema *Cybertech* pelo fato desse sistema somente iniciar a gravação das ligações após o término da mensagem eletrônica de voz da Ouvidoria, não registrando, assim, ligações recebidas que tenham sido desligadas pelo solicitante antes da conclusão da mensagem eletrônica de voz, 1 (uma) ligação não foi registrada no sistema *Cybertech* pois devido a atualização do sistema operacional o ramal virtual da Ouvidoria precisou ser conectado novamente para atendimento das ligações, problema resolvido logo após identificação e 1 (uma) ligação foi finalizada pela Operadora antes de ser desviada para PABX da Ouvidoria, todavia, não gerou nenhum registro interno. Entretanto, apuramos que dentre todas as 13 (treze) ligações não identificadas no sistema *Cybertech*, 12 (doze) delas estão registradas no tarifador e apenas a última ligação não teve seu registro no tarifador pelo fato de ter sido finalizado antes do direcionamento interno.

1.7. Comentários Adicionais

Durante o 2º Semestre de 2016, a Ouvidoria recebeu 4 (quatro) demandas relacionadas à concessão de empréstimo a pessoa física, 1 (uma) via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), 1 (uma) diretamente enviada para responsável pela área jurídica e 2 (duas) pelo canal telefônico 0800.

Com relação a essas reclamações, é de entendimento do UBS Brasil que tais pessoas tenham sido vítimas de fraude praticada por terceiros e, por isso, ao tomar conhecimento do uso indevido de seu nome e/ou de sua marca por terceiros para oferecer empréstimos ao público em geral, 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 no mercado brasileiro.

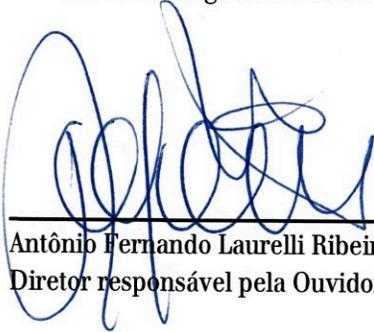
Portanto, é de nosso entendimento que o UBS Brasil ou qualquer das entidades que o integram não podem ser responsabilizadas pelos danos causados aos Reclamantes.



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 natural 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

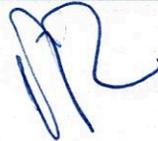


Antônio Fernando Laurelli Ribeiro
Diretor responsável pela Ouvidoria do UBS Brasil

ANEXOS

Anexo I

	<p>SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 2º Semestre 2016</p>
<p>Data-base: 31/12/2016</p>	
<p>Não foram recebidas reclamações relacionadas aos serviços prestados pela UBS Brasil Administradora Ltda.</p> <p>Não foram recebidas reclamações relacionadas aos serviços prestados pela UBS Brasil CCTVM S.A.</p> <p>Não foram recebidas reclamações relacionadas aos serviços prestados pelo UBS Banco de Investimentos S.A.</p>	



Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Anexo II

		SEÇÃO ESTATÍSTICA				
		Qualificação da Procedência				
		2º Semestre 2016				
Data-base: 31/12/2016						
Canal de Atendimento	Teste*	Engano	Assuntos não pertinentes	Improcedente	Procedente e Solucionada	Procedente Não Solucionada
Julho						
0800-940-0266	41	-	5	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	-	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-	-
Total	41	-	5	-	-	-
Agosto						
0800-940-0266	45	-	3	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	1	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-	-
Total	45	-	4	-	-	-
Setembro						
0800-940-0266	27	-	4	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	1	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-	-
Total	27	-	5	-	-	-
Outubro						
0800-940-0266	35	-	1	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	1	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-	-
Total	35	-	2	-	-	-
Novembro						
0800-940-0266	35	-	2	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	2	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	1	-	-	-
Total	35	-	5	-	-	-
Dezembro						
0800-940-0266	33	-	2	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	1	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-	-
Total	33	-	3	-	-	-
TOTAL SEMESTRE	216	-	24	-	-	-

*Base de dados - faturas da Algar.



Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Anexo III

	<p>SEÇÃO ESTATÍSTICA 2º Semestre 2016</p>
<p>Data-base: 31/12/2016</p>	
<p>Reclamações Registradas - Sistema de Ouvidoria (Exatusnet)</p>	
<p>Não houve demanda registrada na ferramenta ExatusNet</p>	

Handwritten signature in blue ink