

**Relatório Semestral relativo às atividades da
Ouvidoria**



**Relatório semestral relativo às atividades
da Ouvidoria do UBS Brasil
Data Base: 31/12/2017**

São Paulo, 31 de agosto de 2017.

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 31 de dezembro de 2017.

Conteúdo

1. Seção Descritiva	4
1.1. Missão da Ouvidoria.....	4
1.2. Estrutura e 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. Conciliação	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 e atuação da Ouvidoria e Certificação

Atualmente, a Ouvidoria está estruturada da seguinte forma:

- Diretor Responsável pela Ouvidoria: Antônio Fernando Laurelli Ribeiro
- Ouvidora: Natalia 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 2º semestre de 2017, 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. 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.

Improcedentes

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; e
- não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais ou de instruções normativas da instituição.

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.

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 2017, e, ainda, o fato de que todas somente uma ligação foi classificada como procedente, 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	191
b)	Nº de ligações registradas no Sistema Cybertech	193
c)	Nº de ligações no Sistema Cybertech e não registradas nas faturas 0800	8
d)	Nº de ligações nas faturas 0800 e não registradas no sistema Cybertech	6

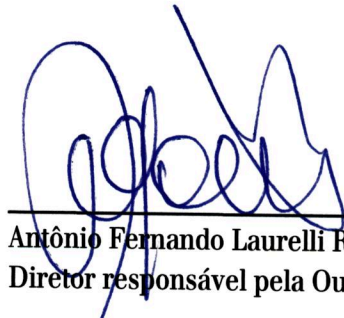
Nosso comentário sobre o resultado da conciliação:

- No item c: 8 (oito) ligações foram identificadas no Sistema de gravação da Cybertech e não foram registradas nas faturas do 0800 (Algar) por: 7 (sete) delas se trataram de ligações recebidas diretamente pelo telefone (11) 2767-6563. Esse número é utilizado internamente no UBS como raiz do 0800 da Ouvidoria, portanto essas ligações realizadas diretamente para esse número não são relacionadas a Ouvidoria. 1 (uma) das ligações não foi registrada no sistema Cybertech pois houve uma manutenção interna programada onde existiu indisponibilidade temporária do sistema durante um final de semana, para fins de resolução de um problema de memória no servidor. A indisponibilidade foi sanada rapidamente e devidamente rastreada pela área de TI.
- No item d: 4 (quatro) 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; 2 (duas) das ligações não foi registrada na fatura da 0800. Considerando que existe uma conexão entre a Cybertech e o 0800, quando há alguma instabilidade na rede, pode gerar esse tipo de desconexão. Eventos desta natureza acontecem raramente, e para mitigar essas ocorrências, existem testes e controles diários.

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

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

ANEXOS

Anexo I

		SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 2º Semestre 2017						
Data-base: 31/12/2014								
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	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	6	6	
Agosto								
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	5	5	
Setembro								
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	1	1	
Outubro								
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	8	8	
Novembro								
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	-	-	-	-	-	4	4	
Dezembro								
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-	
Procedente solucionada	2	-	-	-	-	-	2	
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	2	-	-	-	-	-	2	
TOTAL GERAL	2	-	-	-	-	6	8	


* Foi considerado em outros temas aquelas ligações ou e-mails em que o usuário não deixou mensagem

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 2º Semestre 2017			
Data-base: 31/12/2017					
Canal de Atendimento	Teste*	Assuntos não pertinentes	Improcedente	Procedente e Solucionada	Procedente Não Solucionada
Julho					
0800-940-0266	32	5	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	1	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-
Total	32	6	-	-	-
Agosto					
0800-940-0266	37	3	1	-	-
Formulário Eletrônico	-	1	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-
Total	37	4	1	-	-
Setembro					
0800-940-0266	30	1	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-
Total	30	1	-	-	-
Outubro					
0800-940-0266	21	8	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-
Total	21	8	-	-	-
Novembro					
0800-940-0266	22	4	-	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-
Total	22	4	-	-	-
Dezembro					
0800-940-0266	20	6	-	1	-
Formulário Eletrônico	-	-	-	1	-
Carta (RDR)	-	-	-	-	-
Total	20	6	-	2	-
TOTAL SEMESTRE	162	29	1	2	-

*Base de dados - faturas da Algar.

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Anexo III

		
Data-base:31/12/2017		
Reclamações Registradas - Sistema de Ouvidoria (Exatusnet)		
Setembro		
Telefone	Improcedente	C2174FFE-7CC4-497E-BE71-82D773F51FE6
Novembro		
Formulário*	Procedente solucionada	DE65473F-2498-447D-8155-14063E8AC07F

*A outra chamada Procedente solucionada não foi cadastrada no sistema ExatusNet por se tratar da mesma chamada registrada, porém realizada por meio telefônico