



**Relatório semestral relativo às atividades
da Ouvidoria do UBS Brasil
Data Base: 31/12/2018**

São Paulo, 31 de dezembro de 2018.

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 N° 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 2018.



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

FR

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 2018, 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 (1ª instância) 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.
- O demandante não seja cliente do UBS Brasil;

1.5. Proposições de melhorias da Ouvidoria

Considerando o teor das demandas recebidas durante o 2º Semestre de 2018, e, ainda, o fato de que todas foram classificadas como improcedente, a Ouvidoria não viu necessidade de propor melhorias nos processos relacionados aos produtos ou serviços prestados pelo UBS Brasil.

1.6. Alteração Regulatória

Em 25 de janeiro de 2018 o Banco Central publicou nº 4.629 na qual instituiu a implementação de instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários para bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento. O UBS Brasil passou a avaliar as demandas pertinentes a partir do segundo semestre de 2018, nos termos da Circular nº 3.881, de 7 de março de 2018.

Importante destacar que durante este período, o UBS Banco foi notificado pelo Banco Central do Brasil acerca de um erro que se deu ao fato de que não foi enviado o arquivo de qualificação da auditoria referente ao mês de setembro e desta forma o sistema automaticamente rejeitou todos os outros arquivos enviados nos meses posteriores (no caso, Outubro e Novembro).

Dado que é um processo relativamente novo, após este fato, o UBS Brasil introduziu alguns passos no atual fluxo para assegurar a não recorrência.

1.7. 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	145
b)	Nº de ligações registradas no Sistema Cybertech	137
c)	Nº de ligações no Sistema Cybertech e não registradas nas faturas 0800	2
d)	Nº de ligações nas faturas 0800 e não registradas no sistema Cybertech	10

Nosso comentário sobre o resultado da conciliação:

- No item c: 2 (duas) ligações foram identificadas no Sistema de gravação da Cybertech e não foram registradas nas faturas do 0800 (Algar). A primeira delas foi no mês de Novembro 2018 e a ligação só foi computada no Tarifador e na fatura Algar. Não foi registrada no Cybertech, visto que foi abandonada durante a mensagem (inferior a 18 seg). A outra ligação não capturada foi no mês de Dezembro 2018, e a ligação só foi computada no tarifador e não foi registrada na Algar por ter entrado direto no número interno 3406563.
- No item d: 9 (nove) 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) das ligações não foi registrada na fatura da 0800 visto 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, adicionalmente vale ressaltar que esse incidente mapeado e resolvido no mesmo dia pela área de tecnologia e encontra-se registrado no sistema de incidentes do UBS Brasil.

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

172

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Anexo I

		SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 2º Semestre 2018					
Data-base: 31/12/2018							
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	-	-	-	-	-	-	-
Agosto							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	1	1
Setembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	2	2
Outubro							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	1	1
Novembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	1	1
Dezembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	-	-	-	-	-	2	2
TOTAL GERAL	-	-	-	-	-	7	7

* Foi considerado em outros temas aquelas ligações capturadas pelo sistema de gravação no qual 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.

Handwritten signature

Anexo II

	SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 2º Semestre 2018			
Data-base: 31/12/2018				
Canal de Atendimento	Improcedente (Teste)	Improcedente (Outros)	Procedente e Solucionada	Procedente Não Solucionada
Julho				
0800-940-0266*	19	2	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-
Total	19	2	-	-
Agosto				
0800-940-0266*	26	4	-	-
Formulário Eletrônico	-	1	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-
Total	26	5	-	-
Setembro				
0800-940-0266*	19	4	-	-
Formulário Eletrônico	-	4	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-
Total	19	8	-	-
Outubro				
0800-940-0266*	22	6	-	-
Formulário Eletrônico	-	-	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-
Total	22	6	-	-
Novembro				
0800-940-0266*	20	1	-	-
Formulário Eletrônico	-	1	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-
Total	20	2	-	-
Dezembro				
0800-940-0266*	18	4	-	-
Formulário Eletrônico	-	2	-	-
Carta (RDR)	-	-	-	-
Total	18	6	-	-
TOTAL SEMESTRE	124	29	-	-

*Base de dados - faturas da Algar.



Anexo III

	SEÇÃO ESTATÍSTICA 2º Semestre 2018
Data-base: 31/12/2018	
Reclamações Registradas - Sistema de Ouvidoria (Exatusnet)	
Não houve demanda registra na ferramenta ExatusNet	

MR