



**Relatório semestral relativo às atividades  
desenvolvidas pela Ouvidoria da UBS Corretora  
Data Base: 31/12/2021**

São Paulo, 05 de abril de 2022.

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, da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 ("**Resolução 4.860**"), a UBS Corretora instituiu componente organizacional de ouvidoria ("**Ouvidoria**").

Embora o UBS Brasil Banco de Investimento S.A. ("**UBS Banco**") faça parte do conglomerado financeiro a que pertence a UBS Corretora, este não está sujeito à obrigação de instituir canal de ouvidoria (conforme art. 2º da Resolução 4.860), por não possuir clientes pessoas naturais, empresários individuais, pessoas jurídicas classificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte.

Com a publicação da Resolução da Comissão de Valores Mobiliários nº 43, de 17 de agosto de 2021, a UBS Corretora e o UBS Banco deixaram de ser obrigados a instituir componente de ouvidoria, no âmbito da CVM, nos termos do artigo 2º.

Em conformidade com o artigo 12 da Resolução 4.860, o presente documento destina-se a atender à exigência normativa de emissão semestral de relatório ("**Relatório Semestral**") contendo informações quantitativas e qualitativas acerca da atuação da Ouvidoria, a avaliação do atendimento por ela prestado aos clientes e aos usuários dos produtos e serviços da UBS Corretora, a adequação de sua estrutura para o atendimento das exigências legais e regulamentares aplicáveis e o 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 2021.

## 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
2. Seção Estatística .....	6
3. Informações Complementares .....	6
<b>Anexo I</b> .....	8
<b>Anexo II</b> .....	9
<b>Anexo III</b> .....	10

## 1. Seção Descritiva

### 1.1. Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria foi instituída com a missão de solucionar as reclamações dos clientes que já buscaram a UBS Corretora para o tratamento de dúvidas, esclarecimentos ou solicitações diversas (que não foram atendidas de forma adequada por alguma razão), de maneira rápida, efetiva, atuando imparcial e isentamente.

### 1.2. Estrutura, atuação da Ouvidoria e Certificação

No período a que este Relatório se refere, a Ouvidoria estava estruturada da seguinte forma:

- Diretor Responsável: Marcelo Dias
- Ouvidor: Pedro Motta
- Ouvidora Suplente: Aline Saldanha

O Diretor Responsável e o Ouvidor encontravam-se devidamente registrados no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

O Ouvidor e a Ouvidora Suplente foram aprovados na Certificação 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 os recursos tecnológicos apropriados a atender adequadamente aos clientes do perfil da UBS Corretora.

A Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 2º semestre de 2021, alicerçada na legislação aplicável, inclusive as emanadas do Conselho Monetário Nacional e Banco Central.

### 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 0800-940-0266;
- **Canal eletrônico** - formulário eletrônico disponibilizado na rede mundial de computadores por meio do endereço [www.ubsbb.com/brasil](http://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](http://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 e do UBS Banco;

- **RDR BACEN** - sistema de Registro de Demandas do Cidadão mantido pelo Banco Central do Brasil para o oferecimento de reclamações e denúncias por usuários de serviços financeiros.

### 1.3.2. Divulgação

- O serviço de Ouvidoria é amplamente divulgado no sítio [www.ubsbb.com/brasil](http://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 das seguintes ferramentas:

- **Base de controle BR Ouvidoria** – utilizado para acompanhamento das solicitações e reclamações abertas;
- **Sistema Verba** – utilizado para gravação das ligações recebidas pelo número 0800-940-0266.

## 1.4. Critérios para classificação das demandas

### 1.4.1. Procedentes Solucionadas

São classificadas como Procedentes Solucionadas as solicitações e reclamações nas quais se identifica o descumprimento de legislação e normativas institucionais ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimentos oferecidos aos clientes e usuários, tratando-se de situações pontuais, em que são tomadas as medidas corretivas para uma solução imediata. A Ouvidoria trabalha para respondê-las em até 10 (dez) dias úteis da data de seu recebimento, em consonância com as regulamentações vigentes.

### 1.4.2. Procedentes não Solucionadas (em aberto)

São classificadas como Procedentes não Solucionadas as solicitações e reclamações nas quais se identifica o descumprimento de legislação e normativas institucionais ou deficiências na qualidade de produtos, serviços ou atendimentos oferecidos aos clientes e usuários, em que não há a possibilidade de adoção imediata das medidas corretivas ou dos ajustes resolutivos aplicáveis, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis.

### 1.4.3. Improcedentes

São classificadas como improcedentes as solicitações e reclamações:

- que sejam relativas a problemas satisfatoriamente já solucionados pela UBS Corretora;
- estranhas aos serviços prestados pela UBS Corretora, ainda que se trate de sugestões, consultas ou elogios.
- refiram-se a testes efetuados pela área de Tecnologia.
- cujo objeto seja de competência de outra instituição, que não a UBS Corretora, do Brasil ou do exterior, ainda que pertencente ao mesmo conglomerado.
- recebidas por engano<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Por engano, entende-se as ocorrências em que o contactante não possui a intenção de falar com a Ouvidoria da UBS Corretora e as ocorrências sem conteúdo manifesto por ausência de interação do contactante.

- que não caracterizem descumprimento de legislação, de regulação emanada pelo Conselho Monetário Nacional e Banco Central, 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 2021, e, ainda, o fato de que todas foram classificadas como improcedentes, não houve necessidade de propor melhorias nos processos relacionados aos produtos ou serviços prestados pela UBS Corretora.

## 2. Seção Estatística

Encaminhamos nos Anexos I, II e III os dados estatísticos contendo as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no período coberto pelo presente Relatório Semestral, os quais se encontram organizados da seguinte forma:

- segmentadas por temas, pessoas física e jurídica – 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.

## 3. Informações Complementares

Durante o 2º Semestre de 2021, o UBS Brasil recebeu demandas, questionamentos e/ou reclamações relacionadas a fraudes praticadas por terceiros que se utilizaram indevidamente do nome, informações cadastrais e da marca do UBS para oferecer empréstimos, sorteios e outros serviços fraudulentos a pessoas físicas: 5 (cinco) contatos foram realizados diretamente com a Ouvidoria, 5 (cinco) contatos foram respondidos diretamente através do e-mail do Canal de Informações, além de ter sido retirada 1 (uma) página da internet que utilizava informações do UBS de forma não autorizada, após ter sido detectada pelo departamento jurídico interno. Ademais, foram respondidos 2 (dois) questionamentos formalizados junto ao PROCON, além de mensagens recebidas em redes sociais (LinkedIn) e páginas de busca disponíveis ao público em geral (Google).

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

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, é de nosso entendimento que o UBS Brasil não pode ser responsabilizado pelos danos eventualmente sofridos pelos indivíduos, posicionamento este que, inclusive, em ocorrência passada, 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. O tema também é objeto de constantes advertências realizadas pelo Banco Central do Brasil aos consumidores.

DocuSigned by:  
*Marcelo Dias*  
89CAB5C4B79F489...

---

**Marcelo Souza Dias**

Diretor responsável pela Ouvidoria da UBS Corretora

**Anexo I**

UBS  BB Investment Bank		SEÇÃO ESTATÍSTICA Segmentação por Temas 2º Semestre 2021					
Data-base 31/12/2021							
Classificação por temas	Atendimento	Aplicações, investimentos e custódia de valores	Conta-corrente	Operações de crédito	Relação contratual	Outros temas*	Total
<b>Pessoa Física**</b>							
Julho							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	1	1
Agosto							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	1	1
Setembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	1	1
Outubro							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	2	2
Novembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	2	2
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	2	2
Dezembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	7	7
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	7	7

\*Não foram consideradas as ligações e os e-mails de testes internamente produzidos e as ligações recebidas por engano.

\*\*Não foram recepcionadas demandas originadas de pessoas jurídicas.

**Anexo II**

	SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência 2º Semestre 2021		
Data-base 31/12/2021			
Canal de atendimento	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada
Julho			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	1	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Agosto			
Canal telefônico	1	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Setembro			
Canal telefônico	1	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Outubro			
Canal telefônico	1	-	-
Canal eletrônico	1	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Novembro			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	2	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Dezembro			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	7	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Anexo III**

	<b>SEÇÃO ESTATÍSTICA</b> <b>Sistema de Ouvidoria</b> <b>2º Semestre 2021</b>
<b>Data-base 31/12/2021</b>	
<b>Reclamações registradas e acompanhadas via Base de controle BR Ouvidoria</b>	
Julho	
1	
Agosto	
1	
Setembro	
1	
Outubro	
2	
Novembro	
2	
Dezembro	
7	
<b>Total</b>	
14	